

## Von ITIL-Pionieren und Standardlösungen – Warum sich die VHV Gruppe für ITSM als Managed Service entschieden hat

Mit der leistungsstarken IT Service Management Lösung im Standard bleiben und „Sonderlocken“ vermeiden – das war der Wunsch der ITIL-Pioniere der VHV Gruppe zu Beginn der Zusammenarbeit mit Magelan GmbH. Heute arbeitet die Versicherungsgruppe in der Serviceerbringung mit der ITSM Lösung von Ivanti als Managed Service von Magelan. Dabei konnten im Laufe des Projekts die Servicequalität messbar gesteigert und der Arbeitsaufwand der IT-Mitarbeiter für den Betrieb der Software deutlich reduziert werden.

### Die Herausforderung:

- × IT Service Management Lösung mit „Wildwuchs“ bei Sonderkonfigurationen →
- × Teure und aufwändige Migrationen
- × Update- und Releasefähigkeit nicht mehr gegeben
- × Supportfähigkeit nicht mehr gegeben

### Die Lösung:

Ivanti Neurons for ITSM On-Premises als Magelan Managed Service

### Die Vorteile:

- ✓ Sicherer Betrieb bei strukturierter Weiterentwicklung
- ✓ Weniger Arbeitslast im Alltag durch Auslagerung des Lösungsbetriebs
- ✓ Verbesserte Serviceerbringung:
  - ✓ Beschleunigte Reaktionszeiten
  - ✓ Gestiegene Effizienz
  - ✓ Einheitliche Qualität und Güte in der Servicebereitstellung

## VHV GRUPPE /

### VHV Gruppe

**Branche:** Versicherungen  
**Mitarbeiter:** rund 3.300  
**Sitz:** Firmenzentrale in Hannover

Die VHV Gruppe ist als Spezialversicherer in den Geschäftsfeldern Versicherung, Vorsorge und Vermögen tätig.

Ihre Marken VHV (führender Bauspezialversicherer und drittgrößter Kfz-Versicherer) und Hannoversche (Biometrierversicherer) gehören zu den renommiertesten im deutschen Markt.

Mit ihrer Internationalisierungsstrategie ist die Gruppe zunehmend auch im Ausland vertreten. Eine Besonderheit ist ihre Organisationsform: Als Versicherungsverein auf Gegenseitigkeit ist die VHV Gruppe ausschließlich ihren Kundinnen und Kunden sowie Vermittlern verpflichtet. Auch als Arbeitgeber ist die Gruppe attraktiv: Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter werden in ihrer beruflichen Entwicklung gefördert und nationale wie zunehmend auch internationale Karrieren ermöglicht.

## VHV: ITIL-Pioniere mit Herzblut

Die IT-Service-Qualität immer weiter steigern und dabei die Effizienz verbessern – das wird bei der VHV Gruppe schon lange mit großem Einsatz und Herzblut vorangetrieben. Bereits 2006 hatte die VHV Gruppe ITIL-Prozesse eingeführt – und wurde kurz darauf als erste Versicherung weltweit beim OGC<sup>1</sup> zertifiziert – Pionierarbeit vom Feinsten!

Die früh gelebte Ausrichtung nach ITIL-Prozessen erforderte sehr bald auch eine bessere softwareseitige Unterstützung des IT Service Managements. Allerdings konnte das damals eingesetzte Standardwerkzeug nicht allen Maßstäben des ITIL-versierten Versicherers gerecht werden – weshalb die Hannoveraner begannen, die Software so zu konfigurieren, dass sie den eigenen Anforderungen entsprach.

Und genau dieses Engagement wurde zunehmend zur Herausforderung... Johannes Leineweber, Steuerung IT Service Desk bei der VHV Gruppe, erinnert sich noch gut an die Bemühungen und die daraus resultierenden Folgen. Er resümiert heute: „Letztlich wurden so lange alle Anforderungen in das Tool reinkonfiguriert, bis es irgendwann nicht mehr updatefähig war.“

Die zahlreichen Sonderkonfigurationen machten Migrationen auf neue Versionen zunächst aufwändig und teuer, später sogar unmöglich. Schlussendlich konnte die Lösung auch nicht mehr supportet werden.

## Die Lösung: Ivanti Neurons for ITSM On-Prem als Managed Service von Magelan

2019 entschied sich die Versicherungsgruppe deshalb, Ivanti Neurons for ITSM On-Premises als Managed Service einzuführen und machte sich auf die Suche nach einem geeigneten Partner. „Unser Ziel war es, einen Partner zu finden, der die Lösung für uns betreibt und der außerdem dafür sorgt, dass sie release- und updatefähig bleibt“, erklärt Johannes Leineweber.

Das Unternehmen entschied sich für Magelan, Managed Service Provider und Ivanti-Partner mit langjähriger Erfahrung im Bereich IT Service Management.

Heute wird die Ivanti-Lösung als Managed Service On-Premises von den Experten bei Magelan betrieben. Das Team kümmert sich dabei um den kompletten Betrieb von Ivanti Neurons for ITSM: Von der Installation und Überwachung der Server über den Applikationsbetrieb, Updates und Releases bis hin zur Umsetzung von Anforderungen der VHV Gruppe in der Lösung, wie beispielsweise neue Prozesse oder andere Verbesserungen.

Von den 13 relevanten ITIL-Prozessen im Ivanti Service Manager sind inzwischen das Incident-, Problem-, Knowledge-, Change-, Release-, Asset-, Service-Request- und Service-Level-Management komplett umgesetzt.

## „Standard“ wird zum „Goldstandard“

Daniel Sömen, einer der beiden Geschäftsführer der Magelan GmbH und Leiter des Projekts, erklärt: „Managed Services sind prädestiniert für eine Situation, wie wir sie bei der VHV Gruppe vorgefunden haben. Da wir als Externe die Lösung für den Kunden betreiben, sind individuelle Konfigurationen besser unter Kontrolle zu bringen und es ist viel leichter, sogenannten „Wildwuchs“ einzudämmen.“



„Auch im Rahmen eines Managed Service sind Anpassungen und Weiterentwicklungen der Lösung möglich und gewünscht. Dies findet allerdings in einem definierten Rahmen statt und der Betrieb bleibt jederzeit gewährleistet.“

Daniel Sömen  
Geschäftsführer & Projektleiter | Magelan GmbH

<sup>1</sup> Herausgeber der ITIL und Vorgänger der heutigen Axelos

Zudem stehen die Experten von Magelan „außerhalb des Waldes“ und können aufgrund der Expertise aus anderen Projekten zielgerichtet beraten.

Angesprochen auf den beständigen Wunsch des VHV Gruppe-Teams, den erbrachten Service kontinuierlich zu verbessern und auszubauen, ergänzt Sömen: „Selbstverständlich sind Anpassungen und Weiterentwicklungen der Lösung weiterhin möglich und natürlich auch gewünscht. Dies findet jetzt jedoch in einem definierten Rahmen statt und der Betrieb bleibt jederzeit gewährleistet.“

## Auf Erfolgskurs mit einem starken Partner

Für das Service Management Team bei der VHV Gruppe bedeutet die Auslagerung des Betriebs eine spürbare Entlastung im Arbeitsalltag. Johannes Leineweber bestätigt: „Da wird uns viel Last abgenommen. Wir müssen uns nicht mehr selbst um alles kümmern und gerade auch Releases sind für uns sehr viel einfacher geworden.“

Aktuell arbeiten über 500 Mitarbeitende mit der Rolle „Service Desk Analyst“ im Tool. Das Team betreut nicht nur die VHV Gruppe, sondern auch eine Vielzahl von unabhängigen Vermittlern und Maklern und kann dabei die stolze First Level Resolution Quote von 82% vorweisen.



„Wir sehen deutlich, dass sich die Reaktionszeiten verbessert haben und die Effizienz gestiegen ist.“

Johannes Leineweber  
Steuerung IT Service Desk | VHV Gruppe

Darüber hinaus profitiert das Team um Johannes Leineweber von den Messmöglichkeiten, die das Tool bereitstellt: „Wir sehen deutlich, dass sich die Reaktionszeiten verbessert haben und die Effizienz gestiegen ist“, berichtet er.

An der Zusammenarbeit mit Magelan schätzt Leineweber die Fähigkeit des Dienstleisters, Erkenntnisse aus anderen Kundensituationen in die Anforderungen der VHV Gruppe einfließen zu lassen: „Dabei kommen stets clevere und effiziente Lösungen raus. Die Arbeit ist extrem lösungsorientiert und geht weit über das Normalmaß hinaus!“



„An Magelan schätzen wir die Fähigkeit, Erkenntnisse aus anderen Kundensituationen in unsere eigenen Anforderungen einfließen zu lassen. Dabei kommen stets clevere und effiziente Lösungen raus.“

Die Arbeit ist extrem lösungsorientiert und geht weit über das Normalmaß hinaus!“

Johannes Leineweber  
Steuerung IT Service Desk | VHV Gruppe

Er selbst hat schon die nächsten Weiterentwicklungen im Auge:

Aktuell beschäftigt sich Johannes Leineweber mit Ivanti ITFM und dem Financial Management Prozess, um die Anforderungen an Budgetierung, Buchhaltung und Abrechnung leichter zu verwalten.

Für die ITIL-Pioniere aus Hannover ist Stillstand einfach keine Option!