

## Case Study

# Liechtensteinische Landesbank setzt auf durchgängige Prozesse



## Auf einen Blick

### Die Organisation

Liechtensteinische  
Landesbank (LLB)  
[www.llb.li/de](http://www.llb.li/de)

### Branche

Finanzdienstleister

### Kennzahlen

> 135-köpfiges IT-Team  
> ca. 27.000 Service  
Requests, 5.400 Tickets,  
4.000 Changes p.a.  
> ca. 6.000 Configuration  
Items

### USU-Lösungen

USU IT Service Management  
USU Enterprise Service  
Management  
USU IT Monitoring

### Die Herausforderung

Neue regulatorische Anforderungen und steigende Kundenansprüche an digitalisierte, qualitativ hochwertige IT-Services erforderten bei der Liechtensteinischen Landesbank (LLB) eine moderne leistungsfähige Gesamtlösung für ITIL-konformes IT Service Management. Auf Basis einer Configuration Management Database (CMDB) sollte außerdem ein IT Monitoring-System die bestmögliche Verfügbarkeit und hohe Performance der IT gewährleisten. Nach dem Vorbild der IT sollten außerdem weitere Shared Services digitalisiert werden.

### Die Lösung

Nach einem mehrstufigen Auswahlprozess fiel die Wahl der LLB auf USU als Technologiepartner. Ausschlaggebend war neben der Funktionsvielfalt und -tiefe das integrative Zusammenspiel der Werkzeuge und die professionelle Umsetzung der Use Cases im Rahmen des PoC. Sukzessive wurden die wichtigsten ITSM-Disziplinen Incident, Problem, Change, CMDB und Service Request umgesetzt sowie eine Eventmanagement-Plattform aufgebaut. Viele neue Schnittstellen sorgen dabei für einen reibungslosen Datentransfer innerhalb der komplexen Infrastruktur der LLB.

### Das Ergebnis

Auf dem Weg zu einem unternehmensweit automatisierten, standardisierten IT-Service-Management und IT-Monitoring ist die Liechtensteinische Landesbank ein großes Stück vorangekommen. Auf der Grundlage einer einheitlichen CMDB laufen Prozesse wie Incident, Problem, Change und Service Request effizient und in hoher Qualität. Die erfolgreichen IT Service-Prozesse dienen auch als Blaupause für die Unterstützung von Enterprise Services im HR-Bereich. Integriert ist außerdem die USU Monitoring-Lösung, welche die LLB-Infrastruktur effektiv überwacht.



„ Für das IT Service-Management hatten wir eine Vision, wo wir hinwollten. Anfangs war diese weit weg, inzwischen ist sie zumindest in wichtigen Teilen Realität. Denn heute lassen sich zum Beispiel Service-Bäume grafisch darstellen, oder ich sehe auf dem Monitor mit dem IT-Bebauungsplan sofort, wenn ein Server unseres Kernbankensystems auszufallen droht. Service Management und Service Monitoring wachsen bei uns auf Basis einer einheitlichen Datenhaltung zusammen und bieten Möglichkeiten für weitere Einsatzszenarien.

Martin Grabher, Leiter IT Risk & Service Management, Liechtensteinische Landesbank

### Das Ziel: ITIL-konformes IT Service Management

Die Liechtensteinische Landesbank (LLB) ist die traditionsreichste Universalbank in Liechtenstein. Mit 1.116 Mitarbeitenden ist die LLB-Gruppe in Liechtenstein, in der Schweiz, in Österreich und den Vereinigten Arabischen Emiraten präsent. „Reich an Erfahrung und jung im Denken“ – das ist die Firmenphilosophie, die nicht nur traditionelle Werte, sondern auch Innovationen am Puls der Zeit fördert. Im Rahmen ihrer Digitalisierungsstrategie suchte die LLB eine professionelle Gesamtlösung zur ganzheitlichen Steuerung ihrer IT-Services und zur zentralen Überwachung ihrer IT-Infrastruktur. Die Altsysteme genügten den anspruchsvollen Anforderungen der internen Kunden sowie den neuen regulatorischen Vorgaben nicht mehr,

beispielsweise wurde bei den IT-Tickets nicht zwischen Incidents, Service Requests oder Changes unterschieden. Ziel war es, die internen Service-Abläufe in Anlehnung an den De-facto-Standard ITIL® zu harmonisieren, um deren Qualität und Effizienz weiter zu steigern. Dazu sollte auch die hohe Verfügbarkeit der IT-Systeme beitragen. USU überzeugte die LLB-Verantwortlichen mit der leistungsfähigsten Komplettlösung: „Ausschlaggebend waren nicht nur die Funktionsvielfalt und -tiefe, die unsere hohen Anforderungen in einem Proof-of-Concept-Verfahren erfüllten, sondern auch das integrative Zusammenspiel der Werkzeuge und die professionelle Umsetzung der Use Cases“, so LLB-Projektleiter Martin Grabher.

## Herausforderungen bei der Service-Transformation

Das Projekt startete mit der Umsetzung von Incident, Service Request und Change Management. Um Akzeptanz zu schaffen und das Engagement der Nutzenden zu fördern, galt es, viele unterschiedliche Interessen zu berücksichtigen und die Software bzw. die Prozesse bestmöglich an die Bedürfnisse der Mitarbeitenden im Tagesgeschäft anzupassen. Eine aktive Projektkommunikation begleitete vor allem diese Phase. Insgesamt wurden über 300 Verbesserungsvorschläge und umzusetzende Themen aufgenommen, die in der Folge sukzessive realisiert werden konnten. Eine weitere Herausforderung war, die unterschiedlichen Quellsysteme anzubinden, z. B. das Kernbankensystem oder SAP. Im Laufe der Zeit entstanden so etwa 20 Schnittstellen. Früher mussten auf Basis einer „Vulnerability-Liste“ monatlich manuell etwa 300-400 Tickets erstellt werden. Tools wie Microsoft Defender, Atomic und andere liefern heute über Rest-APIs automatisiert entsprechende Incidents oder Service Requests. Dreh- und Angelpunkt der Datenaktivitäten ist die Configuration Management Database mit etwa 6.000 CIs. Diese bildet das IT-Inventar von Servern, Workstations, Applikationen etc. im Detail ab – auch die

System- und Service-Abhängigkeiten lassen sich auf Knopfdruck grafisch darstellen. Dies war auch die Grundlage für die Implementierung des USU-Monitoring-Systems, das als zentrale Eventmanagement-Plattform fungiert. Verschiedene Quellsysteme liefern Events, z. B. Checkmk, Oracle Enterprise Manager oder Openshift (als Container-Lösung). Hieraus generiert das System dann automatisch Incidents oder Alerts.

## IT Services als Blaupause für Enterprise Services

Der Aufbau ITIL-konformer IT-Service-Prozesse bei der LLB diente den Verantwortlichen auch als Blaupause für andere Service-Bereiche. Und so nutzte man in der Folge die Business Process Engine der USU-Lösung, um sukzessive HR-Services, die bislang weitgehend manuell durchgeführt wurden, zu automatisieren. Mit dem „Personaleintritt“ startete der erste komplexe Prozess Mitte 2023. Insgesamt wurden hierfür 35 Aktivitäten integriert: nach dem Ausfüllen eines Formulars durch die Führungskraft läuft der Onboarding-Prozess mit sämtlichen Bestellungen, Rechten etc. nun automatisiert und dokumentiert ab. Sukzessive werden in den nächsten Monaten weitere HR-Prozesse wie z. B. Personalübertritt- und -Austritt umgesetzt.

## Erfolgsmodell IT

Die Vision der IT-Verantwortlichen eine service-orientierte Organisation zu schaffen, bei der die IT auch Vorbild und Kompetenzpartner für andere Fach- und Servicebereiche der LLB sein kann, ist in zentralen Themen bereits Realität geworden. Mit der Umsetzung der wichtigen Disziplinen Incident, Problem, Change und Service-Request Management sind die operativen IT-Services auf einem hohen Qualitäts- und Automatisierungsniveau. Alles ist dank der CMDB transparent verfügbar. Auch die notwendigen Daten zur ganzheitlichen Überwachung der IT-Infrastruktur sind im direkten Zugriff und für Probleme verantwortliche Komponenten ggf. sofort identifiziert. Das alles hat sich in der Organisation herumgesprochen – und so nutzen erste interne Service-Bereiche das Know-how und die Systeme der IT zur Digitalisierung ihrer Services.



**Kontaktieren Sie uns –  
wir beraten Sie gerne.**

[www.usu.com](http://www.usu.com)