



imaso AG  
Beckenhofstr. 1  
8006 Zürich

Zürich, 23. Juni 2009  
Telefon +41 58 283 52 11  
dorino.aondio@vontobel.ch

### Referenz Uwe Todte

Herr Uwe Todte, imaso AG war für das Kooperationsvorhaben SYLVIA mit Raiffeisen Schweiz in der Zeit vom 01.10.2005 bis 30.09.2006 als Teil-Projektleiter im Service-Management Projekt bei der Vontobel Bank in Zürich/CH tätig.

Herr Todte hat im Rahmen des Aufbaus des Service Centers Vontobel sich speziell um das Design und den Aufbau der Configurations Management Database gekümmert. Dazu gehörte:

- Design der CMDB nach den Anforderungen des Kooperationsvorhabens, Analyse und Dokumentation der notwendigen Configurations Items. Die Designdokumente dienten als Realisierungsvorgabe für den Hersteller des Service Management Tools
- Initialisierung der Datenbank und Abstimmung der Basisprozesse zur Wartung und Pflege der Inhalte
- Dokumentation und Abstimmung des Ticket-Managements mit den betrieblichen und IT-technischen Supporteinheiten
- Einführung und Schulung der neuen Mitarbeiter in die Konzeption und Arbeitsweise des Service Centers (Schwerpunkt Pflege der CMDB)

Das Service Management der Bank Vontobel wurde unter folgenden Rahmenbedingungen aufgebaut und eingeführt:

- ITIL V2 als Service Mgmt. Framework
- ky2help als Service Management Tool
- Auf die speziellen Bedürfnisse des Kooperationsmanagements angepasste Config.-Mgmt. Database
- Fester Zeitrahmen zum Going Live aus dem Kooperationsvertrag

Das Service Center der Bank Vontobel ist am 01.09.2006 zeitgerecht und erfolgreich in Produktion gegangen.

Freundliche Grüsse

Bank Vontobel AG

Dorino Aondio