

# VERSICHERUNG BESCHLEUNIGT BEREITSTELLUNG MIT KANBAN UM 65 %



Lesen Sie, wie das IT-Betriebsteam eines Versicherungsunternehmens die Effizienz, die Produktivität und das Bereitstellungstempo erheblich steigerte, ohne zusätzliche Berater zu beschäftigen.



*Mit Planview LeanKit arbeiten wir wesentlich effizienter. Wir können uns auf die anstehenden Aufgaben und auf die Planung und Verteilung der Arbeit konzentrieren.“*

*– Patricia, Service Managerin eines europäischen Versicherungsunternehmens*

---

**BRANCHE:** Versicherungen // **AKTIONSBEREICH:** Global  
**ABTEILUNG/TEAM:** IT Operations  
**MITARBEITER:** 125.000

---

Fallstudie vorgelegt von



## ERGEBNISSE



**65 % SCHNELLERE  
BEREITSTELLUNG**



**21 % HÖHERE  
PRODUKTIVITÄT**



**93 % FEHLERBEHEBUNG  
GEMÄSS SLA  
(Service-Level Agreement)**



**90 %-IGE  
VOHERSAGBARKEIT  
BEI BEREITSTELLUNG**

**50 % SCHNELLERE  
INFORMATIONSBESCHAFFUNG**  
Durch die Integration von LeanKit in das Anfragenmanagement-Tool brauchen Analysten und Entwickler nur noch halb so viel Zeit für die Suche nach wichtigen Informationen für ihre Tickets – ein entscheidender Beitrag zu der genannten Leistungssteigerung.

**SCHNELLE AKZEPTANZ IN  
DER IT**  
Das Maintenance-Team begann die Einführung von LeanKit mit nur 10 Lizenzen. Heute nutzen über 525 Mitarbeiter im IT-Betrieb Kanban und LeanKit.

**EINE VÖLLIG NEUE  
ARBEITSUMGEBUNG**  
Im Team gab es diverse positive Veränderungen im Hinblick auf die Kultur, die Denk- und Arbeitsweise, die Motivation und die Zusammenarbeit, sodass tatsächlich eine völlig neue Arbeitsumgebung entstanden ist.

## FALLSTUDIE IM PROFIL

### Alex und Patrícia

Alex und Patrícia sind Mitglieder der IT-Untergruppe „IT Maintenance Delivery“ in Portugal. Trotz der gleichen Stellenbezeichnung haben sie unterschiedliche Tätigkeitsfelder: Alex arbeitet an Projekten im Bereich Tool-Innovationen und ist gleichzeitig Trainer für Agile/Kanban. Patrícias Schwerpunkt liegt auf Flow Management und Prozessverbesserung. Das Ziel ist hierbei, durch die entsprechende Teamkoordination die Arbeit schneller, effizienter und dabei ohne Qualitätseinbußen zu erledigen.



**„Mit Tools im Listenformat und physischen Kanban-Boards war die Zusammenarbeit in unserem weltweiten Team sehr schwierig. Wir haben Probleme oft erst bemerkt, wenn wir schon in Verzug gekommen waren.“**

### Ausgebremst durch inkompatible Tools

Ein nicht abreißender Strom von Anfragen gehört im IT-Betrieb zum Arbeitsalltag. Für das Maintenance-Delivery-Team hatte sich der Strom jedoch zu einer wahren Flut entwickelt: Obwohl die Analysten und Entwickler täglich neue Tickets zur Bearbeitung in Angriff nahmen, kam es zu einem beträchtlichen Rückstand und immer schlechteren Leistungskennzahlen. Die Vorhersagbarkeitsquote für die Bereitstellung fiel bis auf 60 %, und die Kennzahl für die Klärungsdauer lag um die 72 %.

Problematisch für das Team war in erster Linie, dass drei unterschiedliche Tools für die Verwaltung der Anfragen verwendet wurden: physische Kanban-Boards, Tabellenkalkulationen und Listen aus dem Ticket-System. Diese Mischung aus physischen und digitalen Tools verlangsamte den Informationsaustausch im weltweiten Team. Außerdem waren die Analysten und Entwickler zum häufigen Kontextwechsel gezwungen – ein zeitraubender, aber kaum zu vermeidender Nebeneffekt, wenn zu viele Aufgaben gleichzeitig bearbeitet werden müssen. Und die Berechnung der Leistungskennzahlen war ein aufwendiger Vorgang mit viel Handarbeit.

Patricia vom Service Management fasst die Lage so zusammen: „Mit Tools im Listenformat und physischen Kanban-Boards war die Zusammenarbeit in unserem weltweiten Team sehr schwierig. Wir haben Probleme oft erst bemerkt, wenn wir schon in Verzug gekommen waren.“ Das führte dazu, dass es häufig keine erkennbaren Anzeichen für Probleme oder Engpässe für die Abteilungsleitung gab, bis die Probleme dann eskaliert wurden. Darunter litt das Tempo der Bereitstellung.

„Wir brauchten ein digitales Kanban-Tool zur einfachen Kommunikation und Zusammenarbeit, mit dem sich Probleme schnell erkennen und lösen lassen“, meint Alex. Die zwei vorrangigen Ziele waren Effizienzsteigerung und eine bessere Methode zur Bewältigung des Ticket-Rückstandes. Damit wollte das Team seinen Kunden schneller bessere Lösungen anbieten.

#### ZUSAMMENFASSUNG DER ANFORDERUNGEN

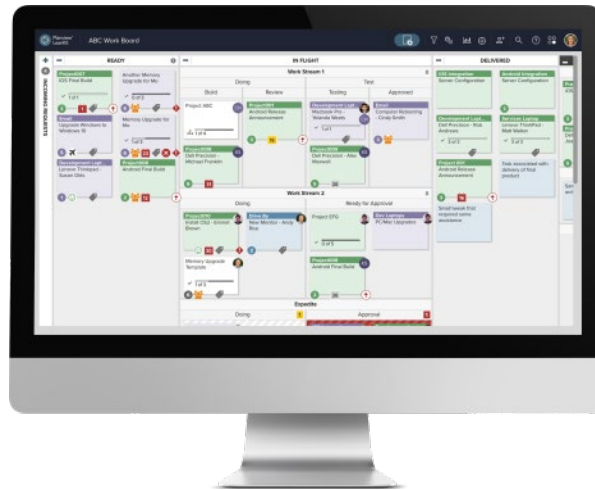
- Visuelle Darstellung des Ticketeingangs und -umfangs
- Schneller, einfacher Informationsaustausch mit Analysten und Entwicklern an diversen Standorten
- Skalierte, ausgereifte Kanban-Techniken in weltweiten Teams
- Automatische Berechnung von Leistungskennzahlen in Echtzeit
- Risiken und Probleme bereits im Frühstadium kenntlich machen



.....  
*Im Vergleich stellten wir fest, dass Planview LeanKit definitiv das bessere Tool in Bezug auf Flexibilität und Kanban-Boards ist.*



.....  
**Planview LeanKit Board-Hauptansicht**



### KANBAN-BOARD

stellt den Arbeitsablauf im Team dar und gibt einen Überblick darüber, wer woran arbeitet und welche Schritte gerade ausgeführt werden.

### KANBAN-KARTE

stellt einen Arbeitsschritt dar – ein Projekt, eine Aufgabe oder eine andere Komponente. Diese werden von den Teammitgliedern auf dem Board verschoben, um den Fortschritt anzuzeigen und etwaige Probleme hervorzuheben.

### KANBAN-SOFTWARE

ist ein Online-System aus Boards, Karten und automatisch erstellten Berichten für die Visualisierung der Arbeit, die Verwaltung von Workflows und die kontinuierliche Verbesserung der Prozesse.

## Visuelles Arbeiten und integrierte Tools

Alex und Patrícia wünschten sich ein System, das ihre kurz zuvor eingeführten Lean/Kanban-Prozesse unterstützte. Planview LeanKit überzeugte sie mit ausgereiften Kanban-Funktionen und Flexibilität.

„Im Vergleich stellten wir fest, dass LeanKit definitiv das bessere Tool in Bezug auf Flexibilität und Kanban-Boards ist“, sagt Alex. Mit der Swimlane-Funktion konnte das Team problemlos das Layout der physischen Boards nachbauen, ohne dass ein Entwickler beim Erstellen oder Anpassen der Boards helfen musste.

Die Integration von LeanKit in das bestehende System für das Anfragenmanagement ermöglicht es den Analysten und Entwicklern an jedem beliebigen weltweiten Team-Standort, den Ticket-Rückstand und die Tickets in Bearbeitung in einer einzigen Ansicht darzustellen. Früher mussten sie diverse Listen durchsuchen, um herauszufinden, welche Tickets von wem bearbeitet wurden oder in welchem Stadium sie sich gerade befanden. Nun muss die Karten-ID aus LeanKit nur der Anfrage im Ticket-Tool zugeordnet werden, und schon wandern die Karten über die Boards und zeigen den aktuellen Stand an.



*Im Vergleich zu Tabellenkalkulationen und Tools im Listenformat ist es mit Planview LeanKit wesentlich einfacher, Aufgaben unter Berücksichtigung ihrer Priorität und Dringlichkeit zu verteilen.“*

### Probleme erkennen und schnell reagieren

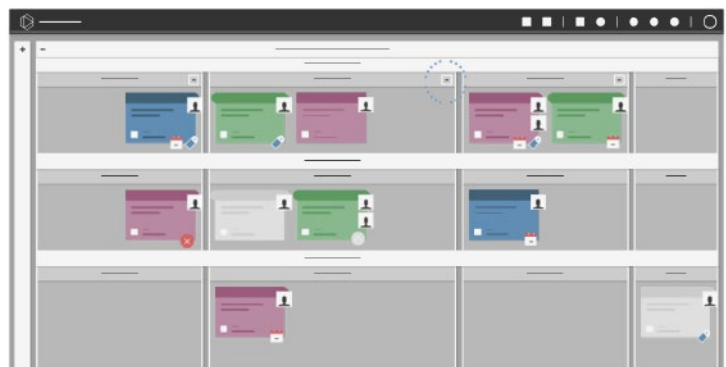
Wenn ein Problem auftritt, markieren die Analysten und Entwickler blockierte oder verzugsgefährdete Karten mit dem Blockiersymbol. Ganz gleich, ob es sich um ein Ticket, einen Softwarefehler oder eine Bekanntmachung handelt: Das gesamte Team kennt den Status, sodass Manager wie Alex und Patricia Probleme und Engpässe frühzeitig erkennen können, anstatt von ihnen überrascht zu werden.

Vor der Einführung von LeanKit wurde die Planung und Priorisierung nur einmal am Tag durchgeführt. Patricia beschreibt den Vorgang, bei dem diverse Listen heruntergeladen und abgeglichen werden mussten, als „ziemlich langwierig“. „Im Vergleich zu Tabellenkalkulationen und Tools im Listenformat ist es mit LeanKit wesentlich einfacher, die Aufgaben unter Berücksichtigung ihrer Priorität und Dringlichkeit zu verteilen“, fügt sie hinzu.

Durch die Visualisierung der Workflows vom Rückstand bis zum Archiv und durch die Verwendung von Kartensymbolen für die Servicekategorien können die Manager die Prioritäten nun mehrmals am Tag anpassen und damit viel flexibler planen. Die Kombination der flexiblen Planung mit Obergrenzen für die Zahl der in der Bearbeitung befindlichen Aufgaben (Work in Process oder kurz WIP) hilft den Analysten und Entwicklern, sich auf die Tätigkeiten zu konzentrieren, die den größten Mehrwert erzielen. Die Teammitglieder müssen nicht mehr nach ihren Managern suchen und umgekehrt: Nach einem schnellen Blick auf das LeanKit-Board sind alle auf dem Laufenden.



**EIN WIP-GRENZWERT (WORK IN PROCESS) ist eine Einschränkung für Teile eines Workflows (z. B. einen Prozessschritt, eine Bahn oder ein Kanban-Board) oder für einen kompletten Workflow. Mit WIP-Grenzwerten lassen sich potenzielle Engpässe vermeiden, die den stetigen Fluss der Arbeit durch das System behindern würden.**





*Jeder im Team kann sich auf die anstehenden Aufgaben und die Planung und Verteilung konzentrieren. So arbeiten wir wesentlich effizienter.*

### Planview LeanKit optimal nutzen

Durch die immer kompetentere Nutzung von Kanban in Kombination mit LeanKit konnte das Maintenance-Delivery-Team die Effizienz, die Produktivität und das Bereitstellungstempo erheblich steigern, ohne zusätzliche Berater zu beschäftigen. „Jeder im Team kann sich auf die anstehenden Aufgaben und die Planung und Verteilung konzentrieren. So arbeiten wir wesentlich effizienter“, kommentiert Patrícia.

Durch die visuelle Darstellung der Aufgaben und die Verwendung von WIP-Grenzwerten zur Begrenzung der parallel bearbeiteten Aufgaben konnte das Team nicht nur die durchschnittliche Bearbeitungszeit verkürzen, sondern auch die Stabilität verbessern. Unterm Strich liefern die Analysten und Entwickler ihren Kunden somit einen größeren Mehrwert in Form von verbesserten Funktionen bei höherer Zuverlässigkeit in puncto Termine, Qualität und Umfang.

65 % SCHNELLERE BEREITSTELLUNG  
(Zykluszeit entstandener Fehler)

21 % HÖHERE PRODUKTIVITÄT  
(Durchsatz pro Ressourcenkapazität)

93 % FEHLERBEHEBUNG GEMÄSS SLA – VORHER 72 %  
(Kennzahl: Zeit bis zur Fehlerbehebung)

90 %-IGE VORHERSAGBARKEIT BEI BEREITSTELLUNG –  
VORHER 60 %  
(Anteil der Fehler mit durchschnittlicher Priorität, die innerhalb von vier Tagen behoben wurden)



*Mit Planview LeanKit macht die Arbeit richtig Spaß!  
Die Teams sind motiviert und engagiert, weil jeder  
die Arbeit sehen kann, die geleistet wird.*

### Eine völlig neue Arbeitsumgebung

Für das Maintenance-Delivery-Team sind die messbaren Ergebnisse aber noch nicht alles. Laut Alex und Patricia haben sich außerdem einige positive Veränderungen in der Denkweise, der Kultur und der Arbeitsweise des Teams ergeben, unter anderem:

- Verbesserte teamübergreifende und funktionsübergreifende Zusammenarbeit
- Übergang von einem reaktiven zu einem proaktiven Ansatz
- Einfache Zusammenarbeit mit Teams an anderen (auch geografisch weit entfernten) Standorten als „ein Team“
- Bessere Konzentration durch weniger Multitasking
- Mehr Motivation und persönliches Engagement im Team

Aus allen diese Veränderungen ergibt sich eine völlig neue Arbeitsumgebung für die Analysten und Entwickler. Patricia resümiert: „Mit Planview LeanKit macht die Arbeit richtig Spaß! Die Teams sind motiviert und engagiert, weil jeder die Arbeit sehen kann, die geleistet wird.“

#### 50 % SCHNELLERE INFORMATIONSBESCHAFFUNG

Durch die Integration von LeanKit in das Anfragenmanagement-Tool brauchen Analysten und Entwickler nur noch halb so viel Zeit für die Suche nach wichtigen Informationen für ihre Tickets – ein entscheidender Beitrag zur Steigerung der Teamleistung in puncto Zykluszeit, Produktivität, Fehlerbehebung und Vorhersagbarkeit.

#### SCHNELLE AKZEPTANZ IN DER IT

Das Maintenance-Team nutzt LeanKit seit 2014. Damals waren es nur 10 Benutzer, inzwischen haben sich über 525 Mitglieder des IT-Teams für Kanban und LeanKit entschieden.



*„Ich glaube, dass unser Ansatz auf die Prozesse in allen Teams übertragbar ist und dass alle Teams aus ihren Kennzahlen lernen und die Effizienz steigern können.“*

## Ausblick auf die Zukunft

Patrícia und Alex war von Anfang an klar, dass sie mit steigender Erfahrung im Umgang mit Kanban einen immer größeren Nutzen aus Planview LeanKit ziehen würden. Die Effizienzsteigerung und die bessere Verwaltung von Ticket-Rückständen waren der Anfang. Diese beiden Ziele wurden dank der Visualisierungs- und Kanban-Funktionen von LeanKit bereits erreicht. Nachdem diese Verbesserungen für die kritischen Leistungskennzahlen nun konsolidiert wurden, folgt die nächste Phase: die intensive Beschäftigung mit automatisch generierten Kennzahlen und Berichten. Mit Hilfe dieser Daten soll die kontinuierliche Verbesserung noch weiter vorangetrieben werden.

Für Alex und Patrícia ist die Kombination aus LeanKit und Kanban nicht nur für den weiteren Erfolg ihres Teams vorteilhaft. Auch andere IT- und kaufmännische Funktionen im Unternehmen können hiervon profitieren. Patrícia erklärt dies so: „Ich glaube, dass unser Ansatz auf die Prozesse in allen Teams übertragbar ist, und dass alle Teams aus ihren Kennzahlen lernen und die Effizienz steigern können.“

## WEITERE INFORMATIONEN ZU PLANVIEW LEANKIT

Planview LeanKit ist die führende Kanban-Software im Enterprise-Bereich: Sie ermöglicht die visuelle Darstellung von Arbeitsabläufen, die Prozessoptimierung und beschleunigt das Generieren von Mehrwert. Über 50.000 Teams aus unterschiedlichsten Fachbereichen wie z. B. Softwareentwicklung, IT-Operations, DevOps und den zugehörigen Wertströmen vertrauen bei der Umsetzung von Lean-Agile-Praktiken in ihrer täglichen Arbeit auf Planview LeanKit.



**Planview  
LeanKit™**

Erleben Sie LeanKit in Aktion  
Ab sofort **KOSTENLOS TESTEN**.  
[Planview.com/Products/LeanKit](https://planview.com/Products/LeanKit)