

CONVERT – WARTUNGSPROZESS

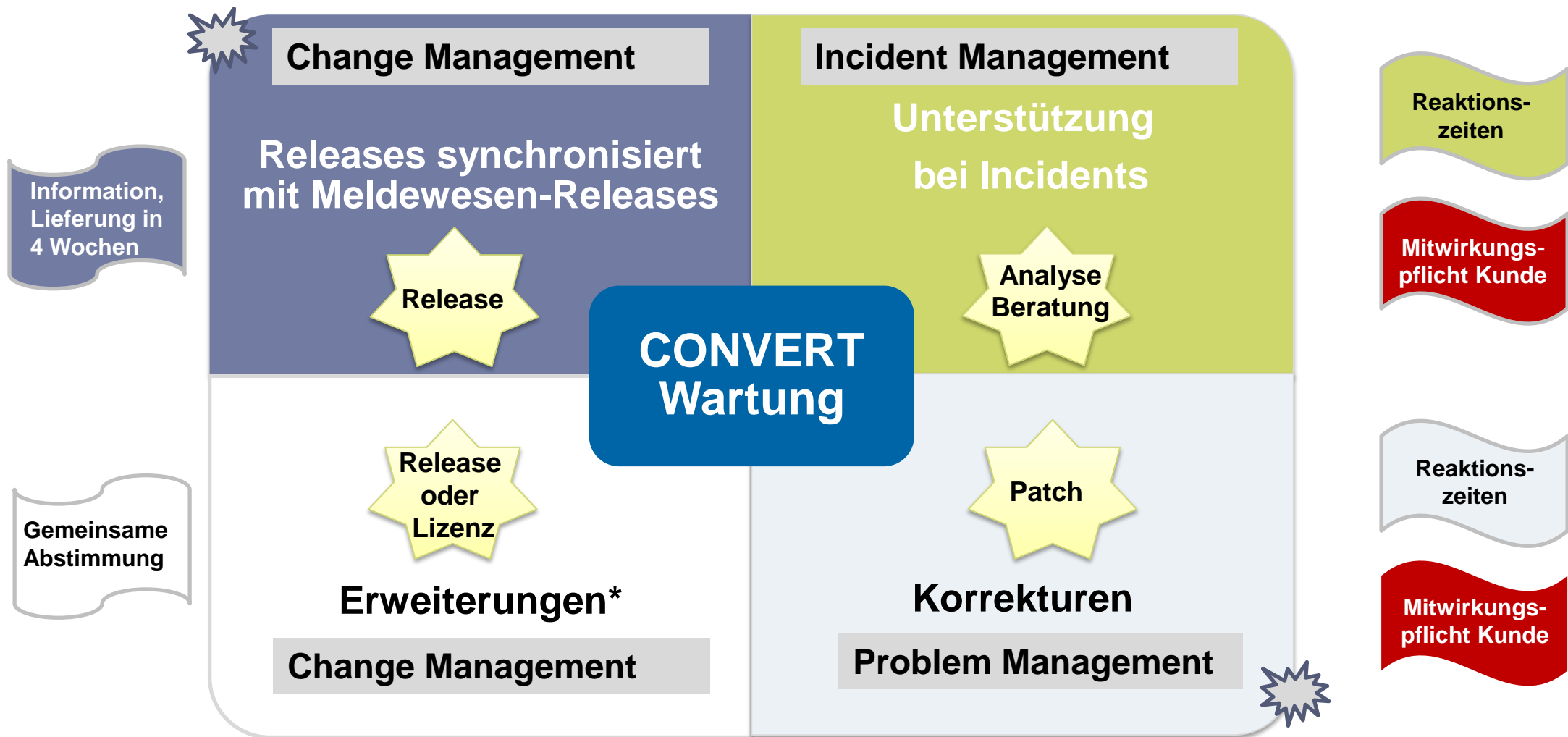
STAND: JUNI 2011

The logo for SKS, consisting of the letters 'SKS' in white on a blue background.

SCHWEERS, KEMPS & SCHUHMAN
UNTERNEHMENSBERATUNG GMBH & Co. KG

The logo for ib-bank-systems, featuring an orange circle above the text 'ib-bank-systems' in blue.

- ÜBERSICHT
- PROBLEM MANAGEMENT
- CHANGE MANAGEMENT
- ANLAGE: SERVICEDESK-ANFRAGE
- ANSPRECHPARTNER



* Erweiterungen im Rahmen des Change Management erfolgen nicht grundsätzlich im Rahmen der Wartung und können dementsprechend auch kostenpflichtig erfolgen.

PROZESSKONKRETISIERUNG PROBLEM MANAGEMENT

- **Schlüsselkriterien von Prozessen**
 - Leistungsgetrieben und messbar
 - Reaktion auf Ereignisse
 - Lieferung definierter Ergebnisse

- **Definition der**
 - Prozessauslöser
 - Prozessziele
 - Prozessrollen
 - Verantwortlichkeiten
 - Festlegung notwendiger Skills/Ressourcen für unterschiedliche Aktivitäten

PROZESSKONKRETISIERUNG PROBLEM MANAGEMENT CONVERT (1)

- **CONVERT mit dem Fokus der Anbindung von Nicht-Kunden eines Meldewesenherstellers zur Meldungskonsolidierung mit den Anlieferformaten bzw. Zielsystem**
 - Excel-Sheets
 - SAMBAplus
 - ABACUS/DaVinci
 - BAIS

- **Ein aufgetretenes Problem kann basieren auf einem Fehler in**
 - CONVERT
 - Liefersystem (Sender)
 - Konfiguration
 - Hersteller-Software
 - Empfängersystem
 - Konfiguration
 - Hersteller-Software

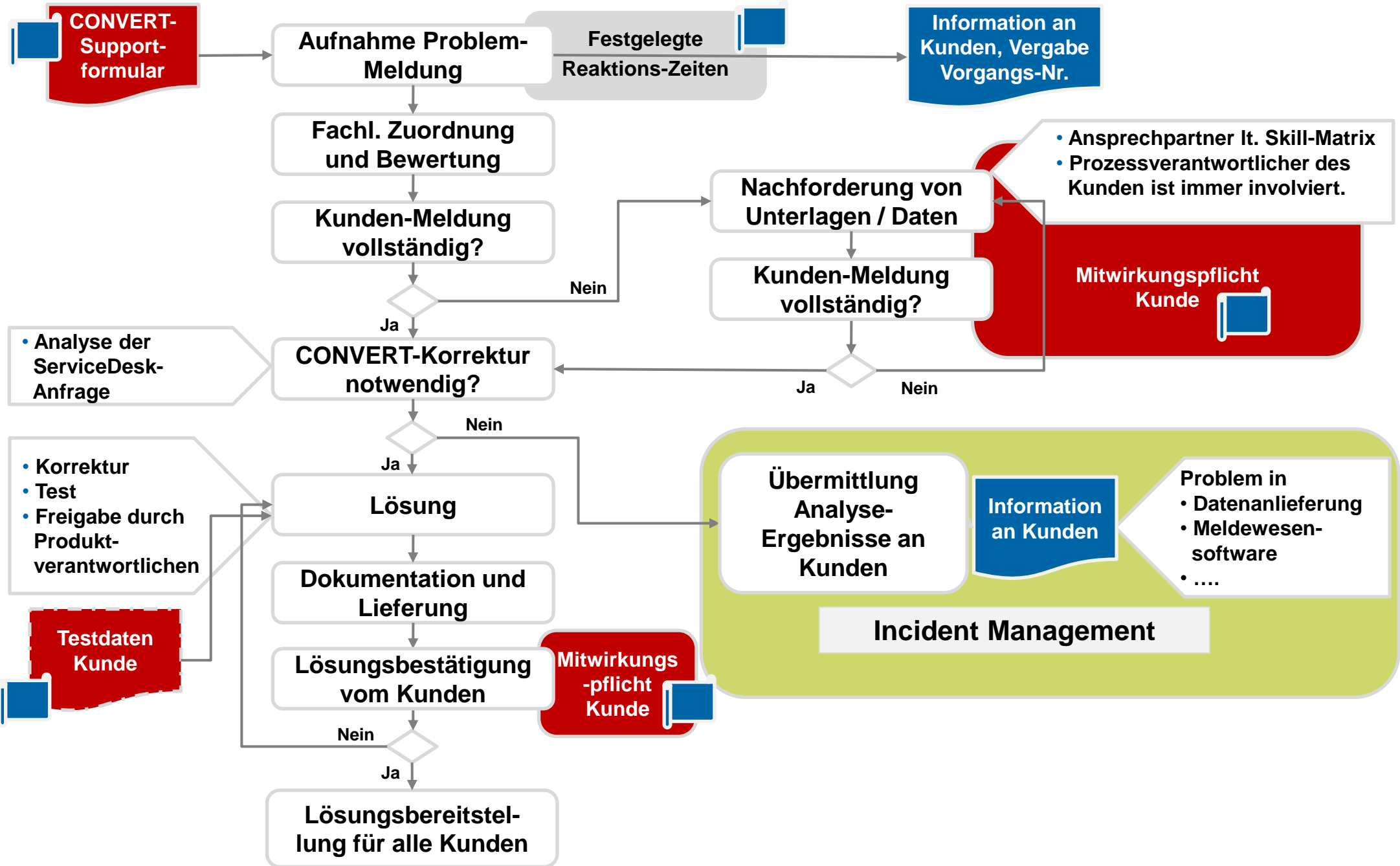
PROZESSKONKRETISIERUNG PROBLEM MANAGEMENT CONVERT (2)

- **Festlegung notwendiger Skills/Ressourcen bei diversen Fehlerlokalisierungen**

System, in dem Fehler lokalisiert wurde	Ansprechpartner
Excel-Sheets	Kunde
SAMBAplus, ABACUS/DaVinci, BAIS	Vom Kunden vermittelt Ansprechpartner bei Sender
ABACUS/DaVinci, SAMBAplus, BAIS	Kunde (Empfänger)

- **Festlegung Verantwortungs-Matrix**

Tätigkeit	Verantwortlich
Initiale Problemanalyse	SKS; informiert Kunde über Ergebnis
Korrektur CONVERT-Fehler	SKS
Meldung und Nachverfolgung von Fehlern in Meldewesen-Software	Kunde nach Information von SKS



VEREINBARUNGEN/VERPFLICHTUNGEN SKS

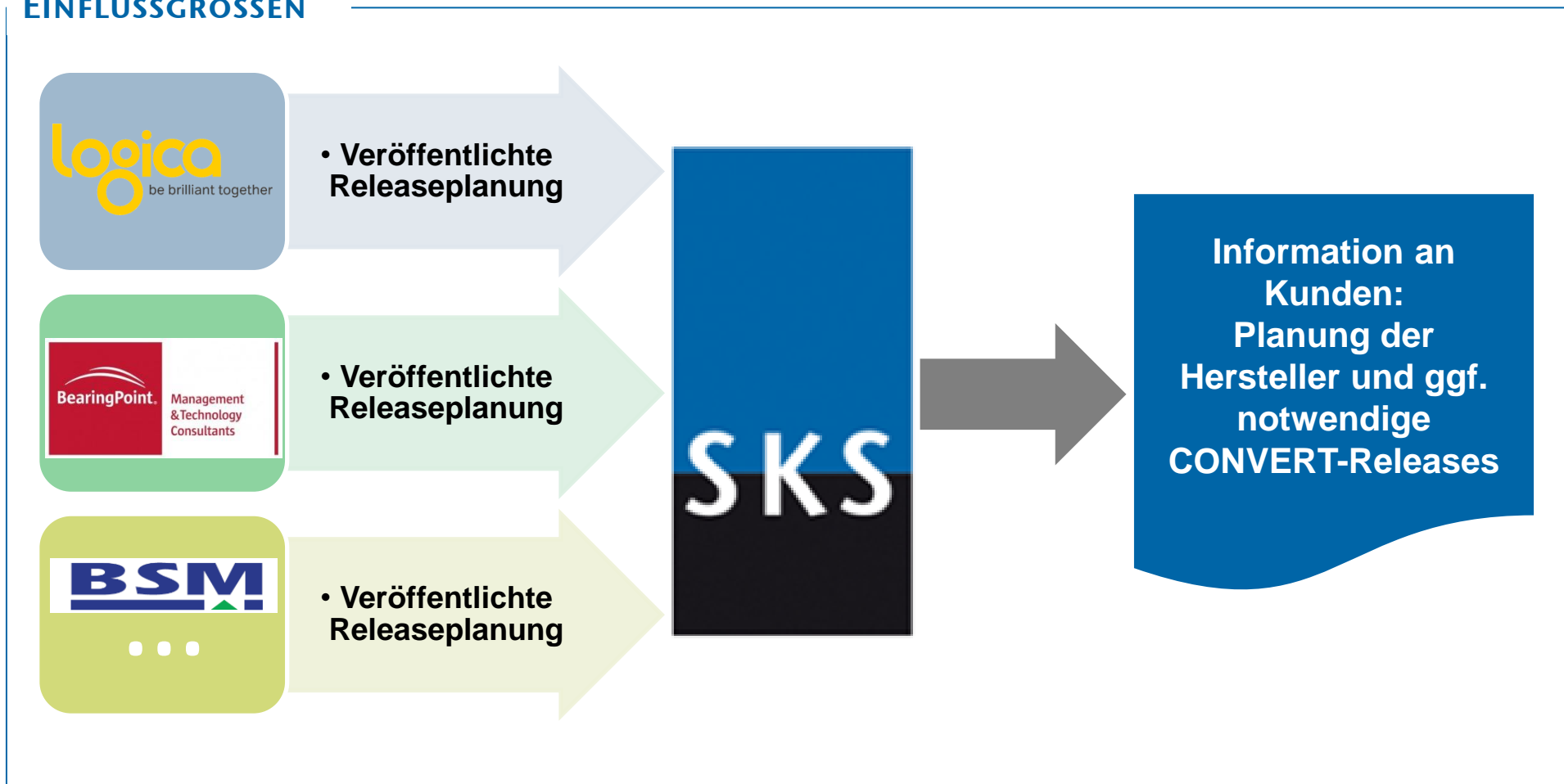
- **Reaktionszeiten SKS auf Problemmeldung**
 - Definition in Wartungsvertrag
- **Rückmeldung der Vorgangs-Nr.**
- **Problem-Analyse**
 - Ggf. nach Rückfrage beim Kunden mit benanntem Ansprechpartner (falls nicht Kunde direkt)
 - Lfd. Kundeninformation
- **Rückmeldung der Analyse-Ergebnisse an Kunde**
 - a) CONVERT-Problem
 - Problem analysiert
 - Lösung avisiert zum ...
 - b) Kein CONVERT-Problem
 - Übermittlung Analyse-Ergebnisse

VEREINBARUNGEN/VERPFLICHTUNGEN KUNDE

- **Problem-Meldung**
 - CONVERT-Supportformular [CONVERT-ServiceDesk-Supportformular-V1.1.doc](#)
 - Punkt 1. „Grundsätzliche Fragen“ ist vollständig ausgefüllt
 - Lieferung CONVERT.XLS mit der der Fehler auftritt
 - Lieferung Ein-/Ausgangs-Daten* zum Nachvollziehen des Problems
 - Ggf. weitere Unterlagen lt. Anforderung (Protokolle o.ä.)
 - ...
- **Bereitstellung von notwendigen Unterstützungs-Skills**
 - Benennung Ansprechpartner, wenn nicht bei Kunde direkt (bspw. SAMBAplus-Ansprechpartner bei Sende-Institut)
- **Meldung und Nachverfolgung aufgezeigter Fehler in Meldewesen-Software**
- **Reaktionszeit für Nachtest und Lösungsbestätigung**

* Lieferung der Testdaten:
unterzeichnete Vertraulichkeitserklärung bei datenliefernden Instituten seitens SKS, bzw.
anonymisierte Testdaten

EINFLUSSGRÖSSEN



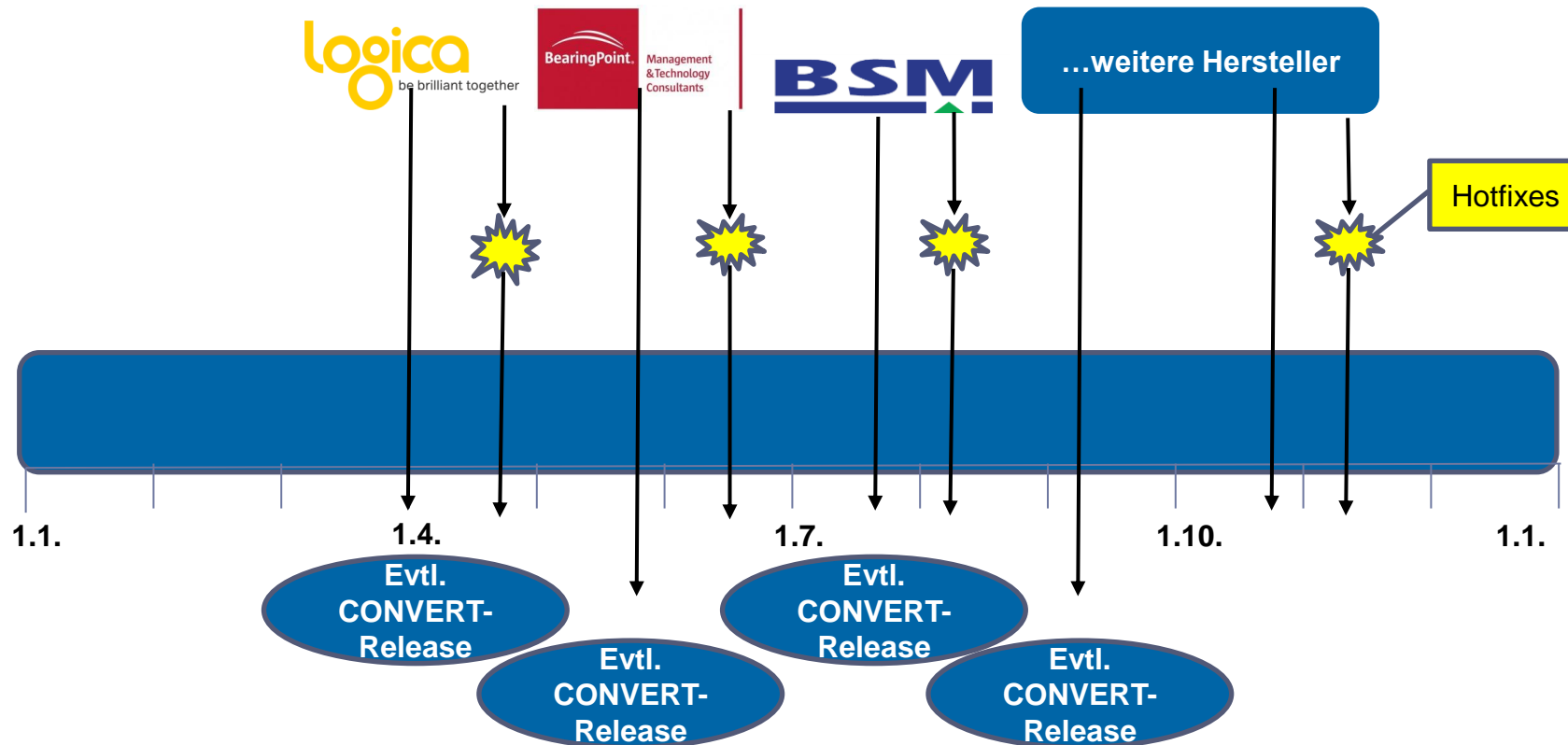
Hinweis:

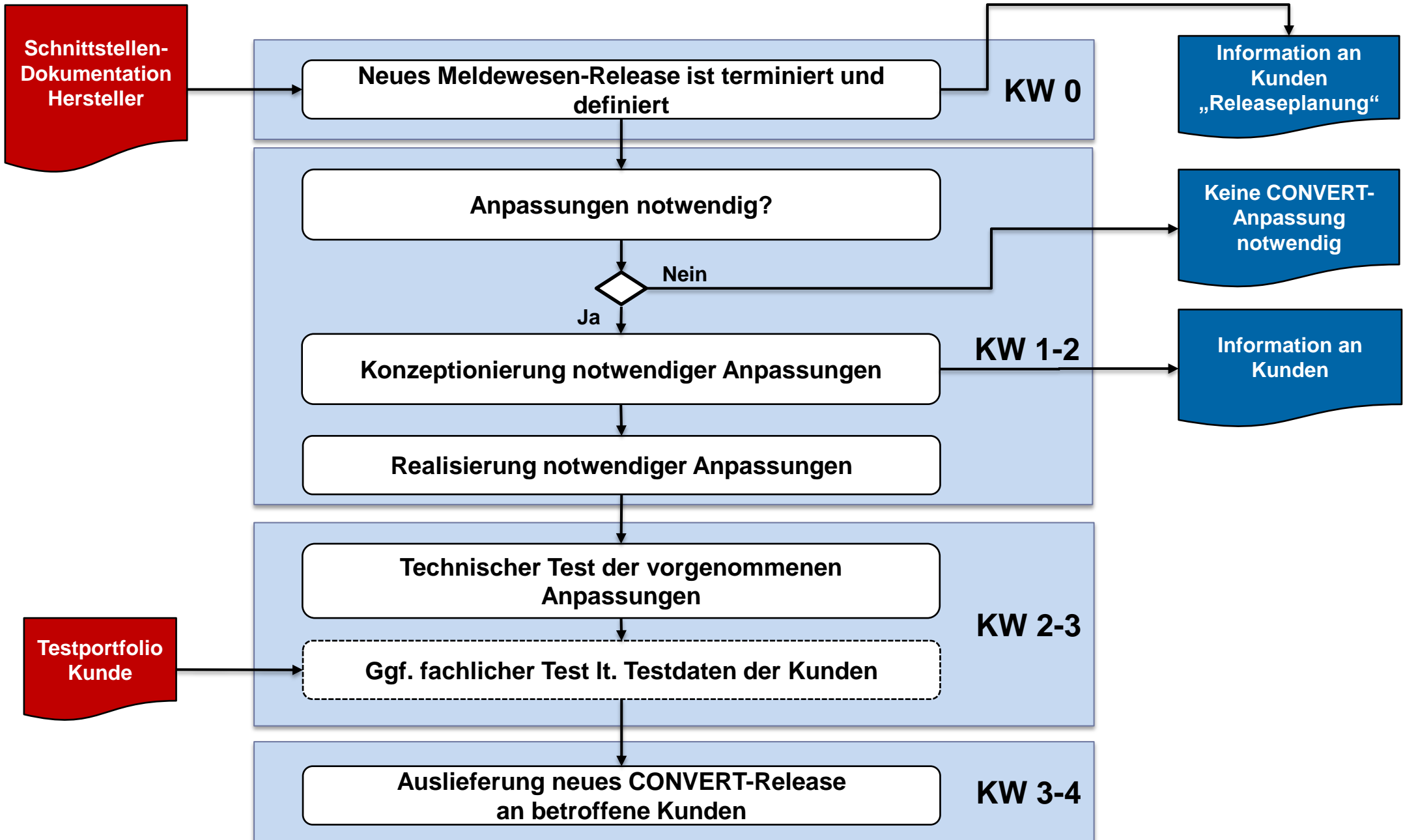
SKS verfügt aktuell über folgende Meldewesentestsysteme:

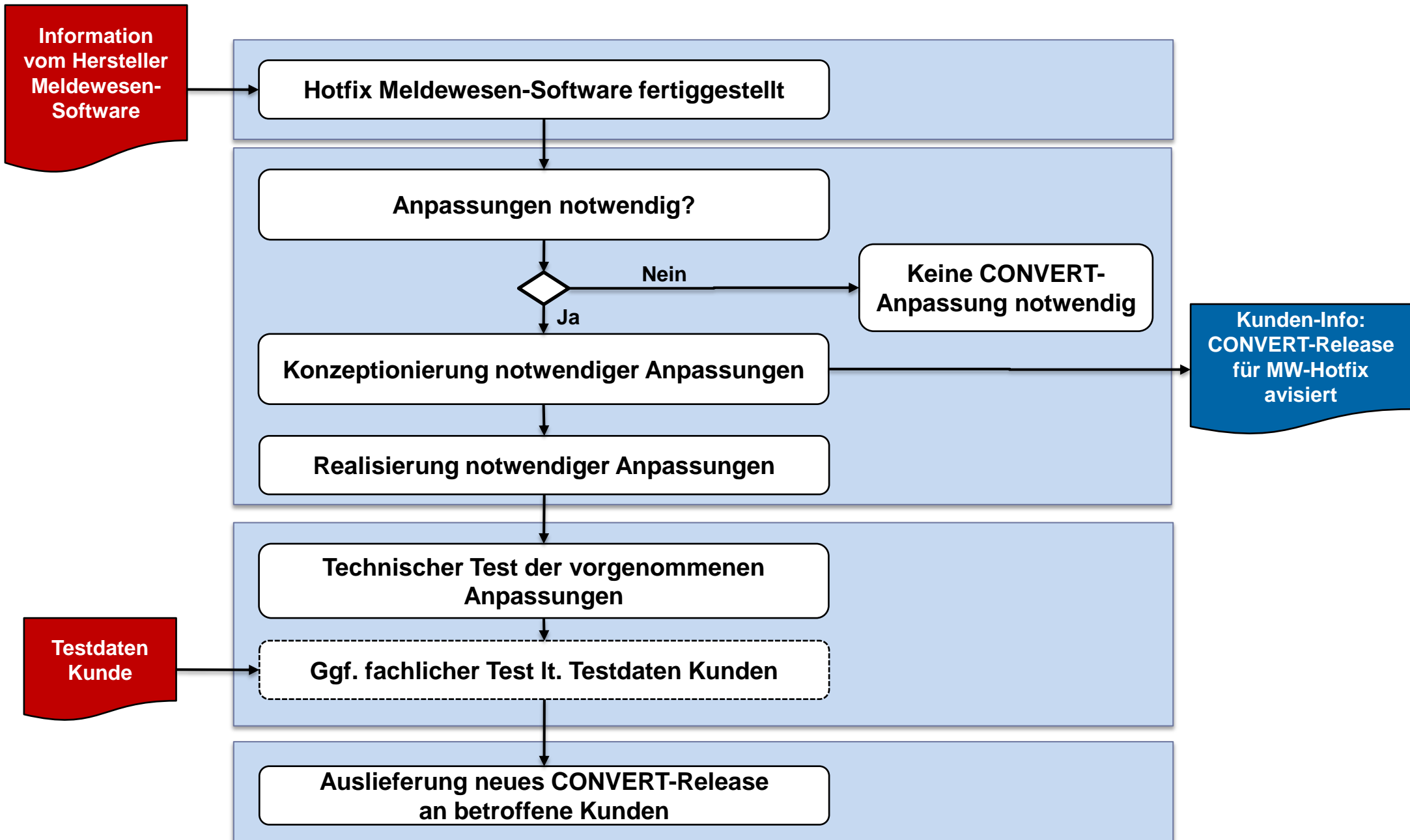
- SAMBAplus, ABACUS/DaVinci und BAIS.
- Geplant: IBRA

CONVERT-RELEASEPLANUNGEN

- Veröffentlichung der Releaseplanung auf SKS-Homepage
 - Kundenmitteilung per E-Mail
 - Abhängig von Releaseplanung der Hersteller
 - Ggf. zeitliche Überschneidungen
- Bei Hotfix der Meldewesen-Software kurzfristige Kundeninformation über notwendiges CONVERT-Release







NEUE CONVERT-RELEASES

SKS

- Analyse der notwendigen Anpassungen lt. Herstellerspezifikation (ggf. durch Vorab-Auslieferung)
- Release-Information an Kunden
- Umsetzung
- Technische Tests
- Optionale fachliche Tests auf Testportfolio des Kunden
- Bereitstellung neues Release im Download-Bereich

Kunde

- Bereitstellung Testportfolio
 - Anonymisiert bzw. auf Basis einer unterschriebenen Vertraulichkeitserklärung seitens SKS
- regelmäßige Aktualisierung

SERVICEDESK-ANFRAGE I

ServiceDesk-Anfrage

bitte per Mail an convert-servicedesk@sk-s-ub.de senden

1. Grundsätzliche Fragen (bitte immer ausfüllen)	
Datum	
Vorgangsnummer sofern bekannt / wird durch SKS vergeben	
Int. Nummer Ihre Referenznummer	
Kunde / Institut	
Ansprechpartner Kunde / Institut	
Telefon Ansprechpartner	
E-Mail Ansprechpartner	
Problemschwere Klassifizierung: niedrig – Handling, Tipps und Tricks zum Produkt u. ä., mittel – Testproblem sowie kleinere Fehler oder Mängel, die das Arbeiten mit der Anwendung nicht wesentlich behindern, hoch – Produktproblem oder Wichtige Kund	

SERVICEDESK-ANFRAGE II

hoch – Produktionsproblem, aber Workaround vorhanden (Die Funktionsweise der Anwendung ist beeinträchtigt oder es kommt zu Fehlfunktionen. Das Problem ist vermeidbar, aber hat keine erheblichen Folgen),

sehr hoch – Produktionsproblem, kein Workaround vorhanden (Die Anwendung ist nicht lauffähig oder die Meldeergebnisse sind in großem Umfang nicht verwendbar – die Meldungsabgabe ist gefährdet.)

Problembeschreibung

möglichst genaue Beschreibung (generelles Problem, Einzelfallproblem (Beschreibung des Problems anhand eines Beispieldatensatzes))

Wo tritt das Problem auf?

(während der Konvertierung in.../ beim Erstellen der

ROBERT SCHEURELL

PARTNER . BEREICHSLEITER MELDEWESEN &
BANKENAUF SICHTSRECHT . DIPLOM-KAUFMANN

MOBIL + 49. (0) 163. 3 60 17. 03
E-MAIL ROBERT.SCHEURELL@SKS-UB.DE

DENNY LORENZ

MANAGING CONSULTANT . PROKURIST
DIPLOM-KAUFMANN

MOBIL + 49. (0) 163. 3 60 17. 50
E-MAIL DENNY.LORENZ@SKS-UB.DE

CONVERT-SERVICEDESK

CONVERT SUPPORTANFRAGEN/HOTLINE

E-MAIL CONVERT-SERVICEDESK@SKS-UB.DE



GEHEIMRAT-HUMMEL-PLATZ 4
65239 HOCHHEIM AM MAIN