

Applikationsbetrieb für Banken-IT-Dienstleister

CASE STUDY IT-Services



Auf einen Blick:

Branche: Finanzwesen

Mitarbeiter: ca. 1000

Laufzeit: seit 2000

Ein deutscher IT-Dienstleister für Unternehmen aus dem Finanzsektor ließ seine hochkomplexe, multi-mandanten-fähige Non-Standardapplikation lange Zeit durch extern eingekaufte IT-Spezialisten betreiben und auf Time & Material Basis abrechnen. Dieser rein ressourcenbasierte Applikationsbetrieb hatte nicht nur hohe Koordinierungsaufwände für die Steuerung der einzelnen IT-Experten zur Folge, sondern durch kundenseitig zugesicherte Servicezeiten oft auch eine suboptimale Ressourcenauslastung mit teils ungenutzten Leerkapazitäten.

Was zudem fehlte, waren entsprechende Service bzw. Operation Level-Agreements (SLAs / OLAs), um die hohen Verfügbarkeitsanforderungen der Mandanten im Anwendungsbetrieb des IT-Providers abzubilden. Um die Transparenz der Arbeitsabläufe und Verantwortlichkeiten zu erhöhen und die Betriebsaufwände langfristig zu reduzieren, entschieden sich die Verantwortlichen, entsprechende Optimierungsmaßnahmen einzuleiten. matrix technology wurde beauftragt, im Rahmen eines Outtaskings den laufenden Applikationsbetrieb zu analysieren, einen Plan zur Optimierung der Betriebsabläufe zu entwickeln und diesen anschließend umzusetzen. Der mittelstädtische Münchener IT-Dienstleister konnte dabei auf seine Erfahrungen aus Outtasking-Projekten vergleichbarer Größenordnung bei süddeutschen DAX-Konzernen zurückgreifen.

Herausforderung

- Etablierung messbarer IT-Services mit SLAs / OLAs
- Aufsetzen eines regelmäßigen Reportings
- Schaffung von Kostentransparenz und Kostenkontrolle auf Kundenseite
- Definition eindeutiger Verantwortlichkeiten
- Gewährleistung der Möglichkeit, Mitarbeiter des IT-Providers für den Applikationsbetrieb in Eigenregie einzuarbeiten

Lösung

Im Rahmen eines Optimierungscamps leitete matrix technology einen Paradigmenwechsel von der Ressourcenorientierung (freie Mitarbeiter, hoher Koordinierungsaufwand, suboptimale Auslastung) hin zur Serviceorientierung ein. Dabei standen die folgenden Aspekte im Fokus:

- IT-Services sind Leistungen, die einen Nutzen bringen und Ergebnisse liefern.
- Für IT-Services sind SLAs zu definieren.
- IT-Services sind planbar und kalkulierbar.
- Das Risiko übernimmt der verantwortliche Service-Provider.
- Verantwortlichkeiten sind transparent definiert.

Nach Abschluss des Optimierungscamps wurden die betroffenen Applikationen in einen service-basierten Regelbetrieb überführt.



Optimierungscamp

Ausgehend von einer detaillierten IST-Analyse des laufenden Kundenbetriebs, führte die matrix ein dreimonatiges Optimierungscamp durch. Es beinhaltete unter anderem:

- Übernahme der Betriebsführung
- Erstellung von Service-Spezifikationen und Service-Vereinbarungen (SLAs)
- Betriebsoptimierung
- Einbindung der Mitarbeiter des Kunden (optional)

Die in dieser Zeit anfallenden Mehrkosten für den Kunden konnten durch die anschließende Überführung in den service-basierten Betrieb mit SLA-Verpflichtung und fixem Servicepreis innerhalb eines überschaubaren Zeitraums kompensiert werden.

Regelbetrieb

Seit dem erfolgreichen Abschluss des Optimierungscamps leistet ein dediziertes Team der matrix für den Kunden den technischen Betrieb seiner Legacy-Applikationen auf UNIX- und Windows-Plattformen. Die Betriebsleistung umfasst in der Regel:

- Start / Stop / Restart der Applikation / Schnittstelle auf Anforderung
- Pflege der technischen Dokumentation (inklusive Konfiguration)
- Durchführung von Changes (Einspielung neuer Releases) nach Vorgaben des Kunden
- Applikations- / schnittstellenspezifische Tätigkeiten, Batchverarbeitung und Standard Requests nach Kundenvorgabe
- Steuerung der angeschlossenen Leistungseinheiten (Datenbanken, Systemtechnik, etc.)
- Monitoring der Applikationsprozesse, Queues etc.
- Betrieb der Applikationssoftware (Incident Management, Steuerung des 3rd Level Supports, Unterstützung der Applikationsentwicklung im Fehlerfall, Patch Management auf Kundenwunsch)

Weitere Leistungen können kundenindividuell vereinbart werden.

Projektergebnis - Nutzen für den Kunden

- Optimierung der Betriebsabläufe
- Qualitätssicherung durch vertraglich definierte SLAs
- 30% Kostenreduktion nach 3 Jahren
- Return on Investment (ROI) nach ca. 18 Monaten

Über matrix

Die matrix technology GmbH gehört mit mehr als 2000 erfolgreich abgeschlossenen Projekten zu den führenden Spezialisten für Planung, Aufbau, Steuerung und Betrieb der IT für internationale Konzerne und den anspruchsvollen Mittelstand. Mit Leidenschaft, fachlicher Kompetenz und technologischem Know-how stellen sich die über 200 Mitarbeiter täglich der Herausforderung, unternehmenskritische IT-Systeme bedarfsgerecht und mit höchster Qualität zu konzipieren, aufzubauen und zu betreiben.

Das Portfolio der matrix umfasst Leistungen in den Bereichen IT-Services und IT-Beratung. Insbesondere bei der Entwicklung von IT-Strategien und deren Umsetzung, der Migration in die Cloud sowie dem Betrieb im Rahmen des IT-Outsourcings verhilft die matrix Unternehmen zu Höchstleistungen. An ihrem Hauptsitz in München sowie weiteren Standorten in Deutschland und Europa erbringt die matrix IT-Dienstleistungen für Kunden weltweit.

Kontakt

matrix technology GmbH

Telefon +49 89 589395-600

Telefax +49 89 589395-711

Web: www.matrix.ag

E-Mail: kontakt@matrix.ag