

# IT-Ausschreibungs- management für Informationsdienstleister

CASE STUDY IT-Beratung



## Auf einen Blick:

**Branche:** Finanzdienstleister

**Mitarbeiter:** ca. 2.000

**Laufzeit:** 12 Monate

**Ein führender deutscher Dienstleister mit den Schwerpunkten Daten- und Informationsmanagement unterstützt seine Kunden mit seinen Leistungen bei allen risikoorientierten Entscheidungen im gesamten Kundenlebenszyklus. Auf Basis der umfangreichen, von dem Dienstleister bereitgestellten Informationen und Entscheidungssystemen ist es möglich, risikobehaftete Kunden schon in der Anbahnung von Geschäftsbeziehungen zu identifizieren.**

Die Anforderungen des Dienstleisters an die Verfügbarkeit seiner Lösungen und Dienste waren im Laufe der Zeit kontinuierlich gestiegen. Gleichzeitig wuchs aufgrund wiederkehrender Qualitätsschwankungen und Systemausfälle die Unzufriedenheit mit dem bestehenden IT-Provider. Aus diesem Grund plante der Informationsdienstleister im Jahr 2013 eine Neuvergabe seines Applikations- und IT-Infrastrukturbetriebs. Die Ausschreibung sollte einerseits den Betrieb von elf individuell entwickelten Einzelanwendungssystemen abdecken, welche fortlaufend weiterentwickelt werden und sowohl Abhängigkeiten untereinander als auch zwölf Schnittstellen zu nationalen und internationalen Daten Providern aufweisen. Darüber hinaus sollte der IT-Infrastrukturbetrieb für Server, Storage, App-Server, Web-Server, Datenbanken, RZ-LAN, WAN und Fileserver neu ausgeschrieben werden. Gleichzeitig galt es durch eine ganzheitliche Betrachtung des aktuellen IT-Providers zu prüfen, ob dieser grundsätzlich in der Lage war, die Leistungen in der geforderten Qualität zu erbringen und die vorliegenden Probleme zu beheben. Um sicherzustellen, dass der künftige Provider nahtlos in den IT-Betrieb integriert werden konnte und um alle aktuellen und künftigen Anforderungen durch den Vertrag abzudecken, holte sich das Unternehmen für die Durchführung der Ausschreibung Unterstützung bei der matrix technology GmbH. Als IT-Betriebsdienstleister befasst sich das Münchener Unternehmen täglich mit IT-Ausschreibungen und war daher in der Lage, den Kunden während des kompletten Ausschreibungszyklus zu begleiten – von der Definition der Ausschreibungsinhalte und Zielsetzungen über den Request for Information und die Erstellung der Ausschreibungsunterlagen bis hin zur Handlungsempfehlung und dem Vertragsabschluss.

## Herausforderung

- Einholen vergleichbarer Angebote (insbesondere im Hinblick auf Rahmenbedingungen und Preismodell)
- Umfassende Bewertung des aktuellen Providers
- Berücksichtigung des Umgangs mit Mengenwachstum und sich im Zeitverlauf ändernden Anforderungen im Rahmen der Ausschreibung
- Erbringung des kompletten Leistungsumfangs durch einen Provider
- Reduktion der Kosten und internen Aufwände für die Migration bei gleichzeitig möglichst geringem Risiko von Serviceausfällen
- Hohe Anforderungen an den Applikations- und IT-Infrastrukturbetrieb:
  - Abwicklung von jährlich ca. 200 Millionen Online-Transaktionen über die betroffenen Anwendungen
  - Komplexe IT-Infrastruktur mit Produktions-, Kundentest-, Lasttest-, QA- und Entwicklungsumgebungen
  - Sicherstellung der Hochverfügbarkeit der Umgebung bei einem 24/7-Betrieb

## Lösung

Bei der Durchführung des Ausschreibungsverfahrens setzte die matrix auf ihre praxiserprobte Methodik, die in fünf Schritten von der initialen Marktsondierung zur Providerauswahl führt. Die Zahl der potenziellen Provider wird dabei mit jedem Schritt reduziert:



Das Vorgehen wurde dabei selbstverständlich individuell an die Anforderungen des Kunden angepasst.

## Vorgehensweise

---

### Marktsondierung

In der ersten Phase des Verfahrens wurden zunächst potenzielle Kandidaten für die Ausschreibung identifiziert. Dabei wurden neben dem aktuellen Provider auch Anbieter berücksichtigt, die den Verantwortlichen auf Kundenseite oder bei der matrix bereits bekannt waren und denen der Applikations- und Infrastrukturbetrieb grundsätzlich zugetraut wurde. Weitere IT-Dienstleister wurden durch eine Internetrecherche ermittelt. Hier wurde einerseits nach Providern gesucht, die auf den Bereich Applikationsbetrieb spezialisiert sind; andererseits wurden auch die Dienstleister der Mitbewerber des Kunden berücksichtigt. Besondere Beachtung fanden dabei die Fokusthemen der Ausschreibung – Online-Transaktionssysteme, Batchverarbeitungssysteme sowie Portale und Webanwendungen.

### Request for Information (Rfi)

Ziel des Rfi war es, aus dem Kreis der in Frage kommenden Anbieter die Teilnehmer für das weitere Ausschreibungsverfahren – den RfP – auszuwählen. Dazu wurden die in der ersten Phase bestimmten Teilnehmer – darunter auch der bisherige Provider – aufgefordert, eine standardisierte Dienstleisterauskunft auszufüllen. Diese fragte neben Kontaktinformationen und allgemeinen Unternehmensinformationen (z. B. Umsatz- und EBIT-Entwicklung, Standorte, Partner, Mitarbeiterentwicklung) auch Referenzen im Applikations- und Infrastrukturbetrieb sowie mit vergleichbarem Leistungsinhalt ab. Außerdem sollten die geplanten Migrations-, Betriebs- und Monitoringkonzepte sowie Zertifizierungen und Partnerschaften dargestellt werden. Die Auswertung erfolgte anhand eines gewichteten Kriterienkatalogs.

Gleichzeitig wurden im Rahmen eines Workshops die zu erwartenden Transitionaufwände für den Kunden bewertet. Aufgrund der Höhe der geschätzten Aufwände und der zu diesem Zeitpunkt positiven Entwicklung der Zusammenarbeit mit dem aktuellen Dienstleister, riet die matrix dem Kunden zunächst von einem Providerwechsel ab.

Stattdessen sollte mit dem bestehenden Provider ein neuer Vertrag ausgehandelt werden, der die aktuellen Herausforderungen berücksichtigte und vertraglich regelte. Phase 3 – der Request for Proposal – wurde daher übersprungen und der Kunde und die matrix stiegen direkt in die Vertragsverhandlungen mit dem bisherigen Provider ein. Für den Fall eines Scheiterns behielt man sich vor, den ursprünglichen Ausschreibungsprozess wieder aufzunehmen und wie geplant den RfP durchzuführen.

### Verhandlungen

Die Vertragsverhandlungen wurden ebenfalls von der matrix technology AG begleitet, die durch ihre langjährige Erfahrung im IT-Outsourcing entscheidenden Einfluss auf den erfolgreichen Verlauf der Gespräche nahm. Zentrale Streitpunkte des bestehenden Vertragsverhältnisses konnten so ausgeräumt werden.

### Vertragsabschluss

Auf Basis der in den Verhandlungen bestimmten Konditionen bereitete die matrix schließlich das finale Vertragswerk vor.

## Projektergebnis - Nutzen für den Kunden

- Zügige Durchführung des Verfahrens dank standardisierter Vorgehensweise der matrix technology AG für das IT-Ausschreibungsmanagement
- Vollständige, vergleichbare und für die Dienstleister leicht nachvollziehbare Ausschreibung
- Starker Fokus auf optimaler Gestaltung des späteren IT-Betriebs dank langjähriger Erfahrung und Expertise der matrix als IT-Dienstleister
- Benchmark des bisherigen IT-Providers und bessere Einschätzung des Marktes
- Fundierte Handlungsempfehlungen für die Entscheidungsträger auf Kundenseite
- Verbesserung der Servicequalität und der vertraglich garantierten Verfügbarkeit gegenüber den Altverträgen
- Höhere Transparenz, bessere Kostenkontrolle und Kostensenkung durch den Neuvertrag
- Berücksichtigung entsprechender Prozesse, SLAs und Pönalen zur verbesserten Providersteuerung und dadurch Reduktion der internen Aufwände

Mit der beschriebenen Methodik gelangte der Kunde zu der Erkenntnis, dass der bisherige Provider für seine Anforderungen durchaus geeignet war und die Zusammenarbeit durch ein überarbeitetes Vertragswerk deutlich verbessert werden konnte. Bereits die ersten Monate im Betrieb zeigen, dass der Neuvertrag wirkt, d.h. die Leistungen sind heute eindeutig beschrieben und die Zusammenarbeit zwischen dem Kunden und Provider erfolgt deutlich transparenter als bisher.

### 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](http://www.matrix.ag)

E-Mail: [kontakt@matrix.ag](mailto:kontakt@matrix.ag)