

# IT-Service- und Leistungssteuerung für IT-Provider

## CASE STUDY IT-Beratung



### Auf einen Blick:

**Branche:** IT

**Mitarbeiter:** ca. 3.000

**Projektlaufzeit:** 12 Monate

**Ein führender deutscher IT-Dienstleister stellt als IT-Outsourcer für die Client-Server-Umgebung eines Finanzinstitutes den IT-Betrieb sicher.**

**A**us der uneinheitlichen Vertragsinterpretation auf Kunden- und Providerseite entstand Unzufriedenheit bei beiden Parteien. Einigung erzielte man mit 20 definierten Projekten zur Optimierung der IT-Infrastruktur und der IT-Prozesse. Dabei unterstützte die matrix technology GmbH den IT-Dienstleister sowohl in der Service-

steuerung als auch in der Projektplanung. Die matrix übernahm die Leitung einiger Teilprojekte sowie die Service Manager Funktion. Die Gesamtleistung wurde gegenüber dem Outsourcing-Kunden und gegenüber der internen Organisation des IT-Dienstleisters in Form eines Service Managers vertreten.

### Herausforderung

- Sicherstellung der Kundenbindung
- Klarstellung der Outsourcing-Leistung
- Umsetzung von 20 Projekten zur Steigerung der Kundenakzeptanz
- Stabilisierung der Betriebsleistung
- Einheitliche Kommunikation und geschlossenes Auftreten gegenüber dem Outsourcing-Kunden
- Überführung der Outsourcing-Leistung in ein Standardvorgehen

### Projektstruktur

Das Projekt bestand aus Teilprojekten für:

- IT-Prozesse
- IT-Infrastruktur
- Software-Rollout
- Betriebsoptimierung

## CASE STUDY

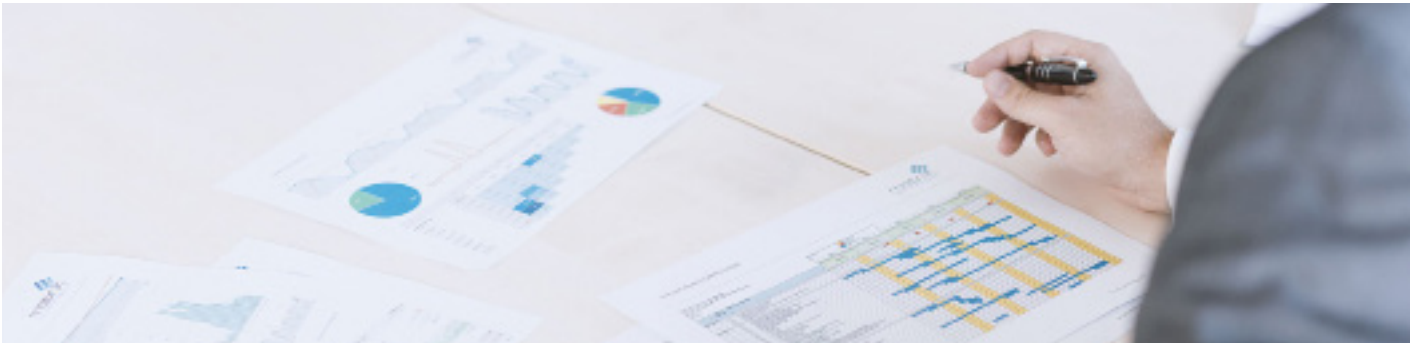
IT-Service- und Leistungssteuerung für IT-Provider

- Service Management
- Qualitätsmanagement
- IT-Security

## Vorgehensweise

---

- Vertragsanalyse
- Optimierungsprojekte
- Betriebsübergabe



## Methodik

---

- IT-Controlling
- PRINCE2
- ITIL

## Projektergebnis - Nutzen für den Kunden

- Nachvollziehbare Service-Steuerung
- Umsetzung der 20 IT-Projekte
- Kontinuierliches Projekt- und Service-Reporting
- Plan-Ist-Vergleiche der IT-Services
- Ermittlung des Vertragsbudgets im Rahmen der Jahresplanung
- Nachhaltige Steigerung der Kundenzufriedenheit

### 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)