

IT-Outsourcing für HANNOVER LEASING

CASE STUDY IT-Services



Auf einen Blick:

Branche: Finance

Mitarbeiter: ca. 100

Die HANNOVER LEASING-Gruppe wurde im Dezember 2016 von der CORESTATE Capital Holding S.A. gekauft. Bis zu diesem Zeitpunkt wurden die IT-Services weitestgehend durch eigene Mitarbeiter und auf eigener IT-Infrastruktur betrieben.

HANNOVER LEASING

Im Zuge der strategischen Neuausrichtung und aufgrund steigender regulatorischer Anforderungen wurde entschieden, dass die IT-Services der HANNOVER LEASING-Gruppe fast vollständig an einen erfahrenen und flexiblen IT-Dienstleister ausgelagert werden sollen. Dieser sollte einerseits Erfahrung im regulierten Umfeld nachweisen, andererseits aber auch die strategische Neuausrichtung durch Schnelligkeit und Flexibilität unterstützen können. Im Scope der Ausschreibung war neben den klassischen Office-IT-Services wie E-Mail, File, Print und AD auch die Bereitstellung und der Betrieb aller kundenindividuellen Fachanwendungen. Lediglich der Service Desk sowie die Betreuung der Clients sollte beim Endkunden verbleiben. Eine besondere Herausforderung war dabei die enge zeitliche Vorgabe für die Migration der Services zur matrix von vier Monaten.

Herausforderung

Im Transitionsprojekt:

- Sehr kurzer Zeitraum für die Migration der Services zur matrix
- Abstimmung des individuellen Zusammenarbeitsmodells zwischen dem Service Desk des Kunden und den Serviceeinheiten der matrix
- Abstimmung der besonderen regulatorischen Anforderungen des Kunden und deren Umsetzung in der Projektphase

In der Betriebsphase:

- Initialer Know-how Aufbau für den Betrieb der äußerst individuellen Kundenanwendungen
- Erfüllung der durchgehend hohen SLA-Anforderungen

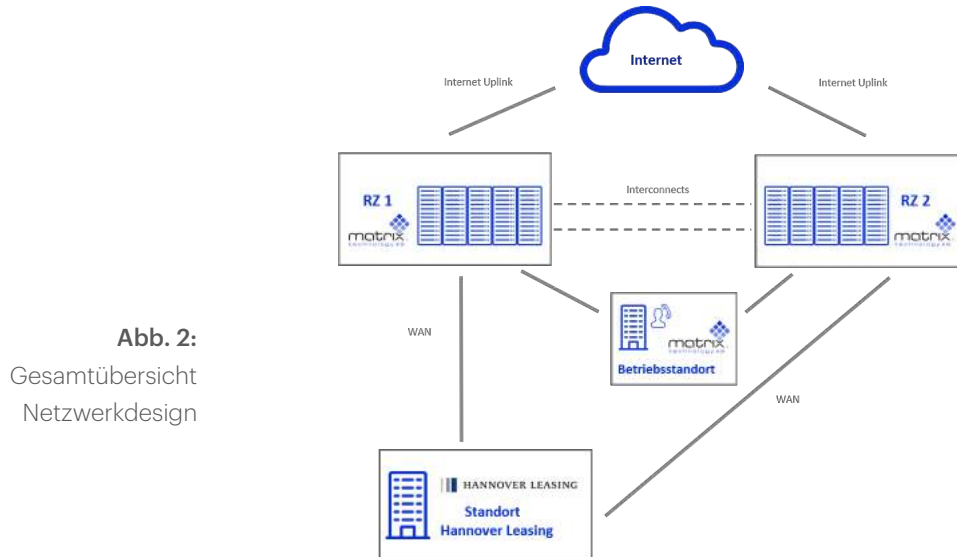
Lösung

	IT-Services im Scope	IT-Services nicht im Scope
Geschäfts-anwendungen	Anwendungsbetrieb Anwendungspflege	End User Computing
E-Mail & Zusammenarbeit	E-Mail / Blackberry Filesharing ITSM-Tool SAM-Tool	End User Support
Verzeichnis-dienste	LDAP	End User Devices
Datenbanken	MS SQL Oracle	End User Anwendungen
Middleware	Apache Tomcat Apache httpd Citrix IIS	Netzwerk und Telefonie
Betriebssystem	Windows	Mobiltelefonie
Storage & Backup	Storage Backup Archiv	WLAN
Computing	Physical (x86) Virtual Container (x86)	Festnetztelefonie
Netzwerk	DC-LAN / Proxy / IP-Services Office LAN WAN TK-Server	Sonstige
Rechenzentrum	Rechenzentrum	Drucker

Abb. 1:
Übersicht
erbrachte Leistungen

Im Projekt haben sich beide Parteien sehr schnell auf eine As-Is Migration der Services verständigt, damit die engen Zeitvorgaben des Kunden eingehalten werden konnten. Aufgrund dessen wurden die Anwendungen und Services – alle größtenteils virtualisiert – zunächst 1:1 zur matrix migriert. Um die Arbeiten und das Risiko des „Big Bangs“ zu reduzieren, fand eine Migration vereinzelter Services, wie File und das E-Mail-Gateway bereits vorzeitig statt. Zur weiteren Risikominimierung führte die matrix zudem eine Generalprobe der „Big Bang-Migration“ durch, in welcher die komplette Migration testweise durchgeführt wurde. Erst nach der erfolgreichen Betriebsübernahme stand die Transformation der IT-Services in den Betreiberstandard auf dem Plan.

Während der Betriebslaufzeit setzt die matrix weitestgehend auf die eigenen Standards, wie beispielweise die Bereitstellung aller IT-Services in zwei georedundanten Rechenzentren. Dies ist auch eine von vielen regulatorischen Vorgaben, die der Kunde in der Ausschreibung gefordert hatte. Auch der Aufbau von Anwendungscluster einiger besonders relevanter Services ist Teil des Infrastruktur- und Betriebskonzepts der matrix. Zu guter Letzt wurde im Projekt und der laufenden Betriebsphase auch die prozessuale Zusammenarbeit homogenisiert und beide Partner arbeiten erfolgreich über ein identisches ITSM-Tool und mit durchgehenden ITSM-Prozessen.



Wie bereits erwähnt, waren die regulatorischen Vorgaben der BaFin und die daraus resultierenden Anforderungen des Kunden in allen Phasen – von der Vertragsgestaltung bis zum späteren Betrieb – ein Schwerpunkt. So mussten bereits während der Vertragsgestaltung entsprechende Durchgriffs- und Prüfrechte für den Kunden gewährt werden. Zudem gab es technische Vorgaben, die sich in Logging-, Notfall- und weiteren Securitykonzepten wiederfanden. Durch eine enge Kopplung der Revisionen beider Firmen, durch die ISO 27.001-Zertifizierung der matrix sowie den ISAE 3402 Type 2 Report konnten jedoch alle Aspekte schnell und zur vollsten Kundenzufriedenheit abgedeckt werden.

Projektergebnis – Nutzen für den Kunden

- Migration der Services in time & budget & quality
- Anschließende Homogenisierung und Optimierung der IT-Services über definierte Transformationsphase
- Weiterentwicklung der Prozessreife des Kunden
- Bereitstellung eines flexiblen Setups für IT-Services auch für andere Unternehmen aus der Investorengruppe
- Lokale Nähe der Service- und Betriebseinheiten zum Hauptsitz der Hannover Leasing und dadurch direkte und unkomplizierte Zusammenarbeit und Steuerung
- Erfüllung der hohen regulatorischen Anforderungen der BaFin

Customer Statement

„Als Finanzunternehmen haben wir eine komplexe und an hohe regulatorische Anforderungen gekoppelte IT-Infrastruktur, für die eine stets verfügbare und sichere Umgebung essentiell ist. Bei der Wahl unseres IT-Dienstleisters waren uns Faktoren wie Schnelligkeit und Flexibilität, aber auch eine Zusammenarbeit auf Augenhöhe besonders wichtig. Deshalb haben wir uns für die matrix technology AG entschieden.

Über den gesamten Projektzeitraum hat sich die matrix eng mit unseren Teams abgestimmt und unsere Anforderungen mit den tatsächlichen Umsetzungen abgeglichen. Die Expertise der matrix zeigte sich beispielsweise in der Durchführung einer umfassenden Generalprobe, wodurch der eigentliche Migrationsprozess noch weiter optimiert wurde. Nicht zuletzt deshalb konnte die Transition reibungslos abgeschlossen werden. Wir sind mit dem Ergebnis sehr zufrieden und haben mit der matrix den idealen Partner gefunden.“

Sebastian Hartrott

Geschäftsführer

HANNOVER LEASING Investment GmbH

Über HANNOVER LEASING

Die HANNOVER LEASING-Gruppe ist einer der führenden Anbieter von Sachwertanlagen in Deutschland. Mehrheitsgesellschafter ist die CORESTATE Capital Holding S.A., ein im S-DAX gelisteter vollintegrierter Immobilien-Investmentmanager und Co-Investor. Die Hannover Leasing konzipiert seit mehr als 35 Jahren strukturierte Finanzierungen sowie Beteiligungsmöglichkeiten für private und institutionelle Investoren. Die Investitionsschwerpunkte liegen auf den Asset-Klassen Immobilien Inland, Immobilien Ausland sowie Flugzeuge. Insgesamt haben mehr als 70.200 private und institutionelle Anleger rund 10,3 Milliarden Euro Eigenkapital in Beteiligungsangebote des Unternehmens investiert. Gegenwärtig verwaltet Hannover Leasing Vermögenswerte in Höhe von rund 9,8 Milliarden Euro.

Über matrix

Die matrix technology AG 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 AG

Telefon +49 89 589395-600

Telefax +49 89 589395-711

Web: www.matrix.ag

E-Mail: kontakt@matrix.ag