

# Providerwechsel für Finanzdienstleistungsunternehmen

## CASE STUDY IT-Beratung



### Auf einen Blick:

**Branche:** Finanzwirtschaft

**Projektlaufzeit:** 17 Monate

**Endbenutzer:** ca. 2.000

Eine große deutsche Bank aus dem Wertpapiergeschäft, mit den Standorten Frankfurt am Main, Düsseldorf und München, hat im Rahmen der weiteren Geschäftsentwicklung eine Provider-Konsolidierung durchgeführt. Dabei wurde auch der zentrale Infrastrukturbetrieb und ein Teil des Anwendungsbetriebs ausgeschrieben. Das Dienstleistungsunternehmen hat im Ausschreibungsverfahren den Zuschlag bekommen und ein großes Transitionsprojekt gestartet. Dieses wurde in sechs Teilprojekte untergliedert. Die matrix hat die Projektleitung für das größte Teilprojekt – die Ablösung einer der beiden Altprovider – übernommen.

**D**as Projektziel der matrix war die Ablösung des Altproviders, der die zentralen Infrastruktur-Komponenten verantwortete. Es handelte sich um eine Transition inklusive einer Transformation. Der Fokus lag auf dem Client- und Druckerrollout, der Migration von 19 Backend-Applikationen sowie der

Übernahme von sieben SAP-Systemen. Insgesamt wurden 1.900 User mit neuer Hardware ausgestattet. Im Rahmen des Providerwechsels wurden zudem Mitarbeiter der Bank als Teil des Projektteams von dem Dienstleistungsunternehmen übernommen.

## Herausforderung

---

### Projektstruktur:

Aufgrund der Vielzahl an involvierten Parteien war das Großprojekt von einer komplexen Gesamtstruktur zwischen dem Dienstleistungsunternehmen, dem neuen Kunden und dessen noch aktivem Altprovider geprägt. Die Steuerung dieser Organisation und die Koordination weiterer Subdienstleister für den Rollout und den anschließenden Vorort-Support war eine sehr große Herausforderungen in diesem Projekt.

### Projektvorgehen:

Da die Projektleitung erst ca. acht Monate nach Start der Projektlaufzeit übernommen wurde, war der Projekteinstieg von Verzögerungen in der technischen Bereitstellung

und einer nicht mehr tragbaren Planung geprägt. Nach einer Situationsanalyse mit allen beteiligten Parteien wurde ein sofortiger Projektstopp veranlasst und eine Replanungsphase initiiert.

### **Rolloutvorgehen:**

Der spätere Client- und Druckerrollout wurde in mehrere Tranchen aufgeteilt, sodass sich der Zeitraum des Rollouts über mehr als zwei Monate erstreckt hat. Die jeweiligen Tranchen wurden stets nachts ausgerollt. Hier war die Prämisse, den Rollout möglichst ohne sichtbare Beeinflussung für den User zu gestalten.

### **Servicestrukturen:**

Neben dem Rollout stellte insbesondere der Aufbau und die Erweiterung der Service-Desk-Strukturen und des Ticketmanagements zum Onboarding des neuen Kunden eine große Herausforderung dar.

## Vorgehensweise

---

**D**er Schlüssel für das schlussendlich positive Projektergebnis war die Durchführung der gemeinsamen Replanung zusammen mit dem Kunden und dem Altprovider. Der dadurch entstandene Plan wurde somit von allen Beteiligten getragen.

Auf Basis dieses Plans und mit Hilfe eines trilateralen Projektvertrags konnten das Projekt und alle Beteiligten ausgesteuert werden. Hierbei lag das Hauptaugenmerk auf dem Client- und Druckerrollout. Ein gemeinsam entwickeltes, detailliertes Rollout-Drehbuch bildete die Grundlage. Zudem wurde eine hausübergreifende Kommunikationsstruktur etabliert. Darin enthalten waren Jours fixes zum Review der letzten Rolloutnacht sowie morgendliche Standup-Meetings für den User nach jeder Rolloutnacht, um den Enduser bestmöglich mit Informationen zu versorgen. Dienstleister-intern wurde ein Leitstand mit Teilnehmern aus diversen technischen Betriebseinheiten ins Leben gerufen, der sofort offene Punkte bzw. Probleme aus der letzten Rolloutnacht beheben konnte. Nach der geplanten und erfolgreichen Pilot-Phase konnte der Massenrollout an den drei Standorten sequenziell gestartet werden.

Neben dem Rollout war ein weiterer wichtiger Aspekt die Erweiterung des bestehenden Service-Desks des Dienstleistungsunternehmens zu unterstützen und das Ticketmanagement zu verbessern.

### Projektergebnis - Nutzen für den Kunden

- Es wurden in Summe ca. 1.900 Arbeitsplätze erfolgreich ausgerollt (Client + Telefon)
- Es wurden in Summe ca. 330 Drucker erfolgreich ausgerollt
- Es wurden 19 Anwendungen im Backend erfolgreich migriert
- Es wurden sieben SAP-Systeme erfolgreich migriert
- Das Service-Desk-Team wurde vergrößert und es wurden verbesserte Strukturen geschaffen. Der neue Kunde wurde erfolgreich in die Organisation des Dienstleistungsunternehmens aufgenommen und der Altprovider abgelöst
- Etablierung eines neuen Providers

Durch den Rollout wurden alle Arbeitsplätze mit Client und Telefon mit neuer Hardware versorgt. Zudem wurde die komplette Druckerlandschaft durch neue Geräte ersetzt. Dank der Ablösung des Altproviders wurde die Anzahl der IT-Provider (von drei auf einen Provider) reduziert.

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

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