

# Bereitstellung, Integration und Betrieb von IT-Diensten

## CASE STUDY IT-Services



### Auf einen Blick:

**Branche:** Gesundheitswesen

**Gegründet:** 2013

**Hauptsitz:** Berlin

**Mitarbeiter:** 70



Der BKK Dachverband e. V. hatte in der Vergangenheit nahezu seinen vollständigen IT-Betrieb der Büro- und Kommunikationsinfrastruktur (ca. 70 Arbeitsplätze am Standort Berlin) an einen externen Dienstleister vergeben. Dieser IT-Betrieb sollte bis spätestens 31.01.2017 unterbrechungsfrei und kontrolliert umgestellt und in Zusammenarbeit zwischen einem neuen externen Dienstleister und den Inhouse IT-Administratoren in einem arbeitsteiligen Modell betrieben werden. Dabei sollte der neue Dienstleister als „Enabler“ dienen und bei der Einführung der Services für eine hochverfügbare, sichere und qualitativ hochwertige IT sorgen sowie Managed Services bereitstellen, die dem BKK Dachverband e. V. ermöglichen, bedarfsorientiert zu skalieren.

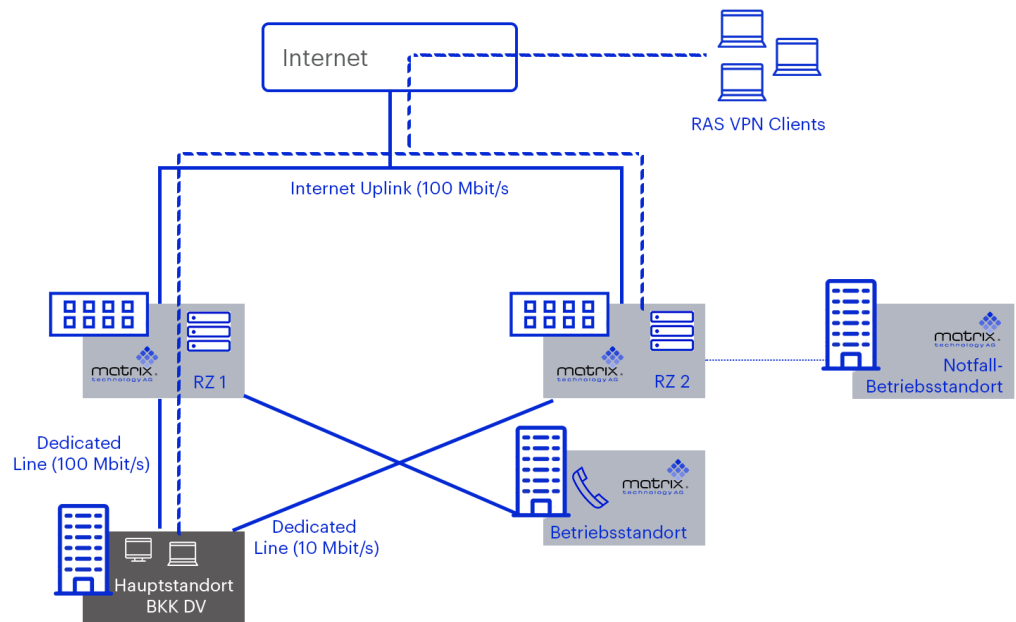
### Herausforderung

Im Rahmen einer europaweiten Ausschreibung wurde ein passender Dienstleister gesucht, welcher in einem arbeitsteiligen Modell mit den IT-Systemadministratoren des Auftraggebers die unterbrechungsfreie Bereitstellung der IT-Systemleistungen termingerecht ab dem Jahr 2017 sicherstellt. Um die friktionsfreie Umstellung des IT-Betriebs zu gewährleisten, war eine vorgeschaltete, bis zu drei Monate dauernde Migrationsphase geplant. Die für den Auftrag notwendige zentrale IT-Infrastruktur (RZ) muss auf Basis von Service Level Agreements (SLA) bereitgestellt und arbeitsteilig betrieben werden:

- Beschaffung/Bereitstellung von Hardware (einmalig Windows Clients)
- Beschaffung/Bereitstellung von Software
- Arbeitsteilige Administrationsleistungen
- Netzwerkanbindung und IT-Infrastruktur (RZ) z.B. nach den Modellen „Software as a Service“ (SaaS), „Platform as a Service“ (PaaS) und „Infrastructure as a Service“ (IaaS) für die Büro- und Kommunikationsinfrastruktur
- Optionale Beratungsleistungen

## Lösung

Die matrix konzipierte und implementierte dem BKK Dachverband e. V. ein genau auf seine Bedürfnisse zugeschnittenes, skalierbares, flexibles und sicheres „Full-Service-Paket“ für alle in der Ausschreibung angefragten IT-Leistungen. Anders als bei anderen typischen Betriebsaufträgen ist im Wesentlichen, dass der BKK Dachverband e. V. und die matrix ein geteiltes Administrationssetup haben und die matrix als Enabler lokale Services nach Best Practices aufgebaut hat (ITSM, Antivirus, SCCM/WSUS, NAC etc.). Hier konnte die matrix praktische Erfahrungen aus dem eigenen IT-Betrieb sowie Impulse aus der eigenen IT-Beratung erfolgreich einbringen.



## Vorgehensweise

Folgende Arbeitspakete wurden geleistet:

### Umsetzungskonzept

- Aufbau der Gesamtprojektstruktur, Profile der Gesamtprojektbeteiligten
- Darstellung Ablauf- und Zeitplanung sowie Ressourceneinsatz anhand eines Kosten- und Lieferplans gemäß den Positionen des Preisblattes

### Migrationsplan

- Bewertung der Risiken und Darstellung von fristgerechten und friktionsfreien Umstellungen in der dreimonatigen Migrationsphase
- Darstellung der Test- und Produktionsumgebung inklusive der eingesetzten Lizenzen

## Prozess zur Auswahl und Entscheidung des Endgerätekaufes

- Unter Berücksichtigung der Anforderungen aus der Leistungsbeschreibung

## Beschreibung des zukünftigen Rechenzentrumsbetriebs

- Infrastruktur
- IT-Sicherheit nach DIN ISO 27001
- Netzwerkanbindung

## Beschreibung der Bereitstellung der "Managed Cloud Dienste" unter Berücksichtigung von

- Datensicherung und Wiederherstellung
- Differenzierung nach Qualitätsstufen
- Skalierbarkeit, Erweiterbarkeit und Automation
- Administration

## Beschreibung des Betriebs ausgewählter Managed IT-Services

- Active Directory (AD)
- Exchange
- Fileserver
- VPN

## Supportkonzept

- Einzusetzende Tools (Request, Incident, Problem)
- Supportorganisation (u.a. Eskalationsmanagement, Erreichbarkeit, Termintreue)

## Monitoring und Reporting

- Umsetzung
- Zur Verfügungstellung der Reports inklusive Musterreports

## Betrieb

---

Im Betriebsteam der matrix in München galt es, das geteilte Administrationsmodell effektiv zu implementieren. Durch ein passend abgestimmtes Rollenmodell sowie definierte Service Requests konnte Klarheit geschaffen werden, wer im Regelbetrieb welche Verantwortung übernimmt.

Erfahrungsgemäß tauchen im IT-Betrieb an den technischen und organisatorischen Schnittstellen über die Zeit weitere zu klärende Themen auf. In diesem Fall war bzw. ist es wichtig, auf allen Ebenen erneut eine produktive Arbeitsgrundlage zu schaffen, so dass zielgerichtet und gemeinsam in die gleiche Richtung gearbeitet wird und gegebene

nenfalls ein neuer Leistungsschnitt einvernehmlich verabschiedet werden kann.

Die gemeinsame Projektarbeit legte hier einen wichtigen Grundstein und gemeinschaftlich genutzte KPIs und Monitoring-Alarmierungen, das monatliche SLA Reporting sowie der regelmäßige Austausch auf Service Management Ebene tragen zu einer transparenten und positiven Zusammenarbeit bei.

### Projektergebnis - Nutzen für den BKK Dachverband e. V.

Die Vorteile für den BKK Dachverband e. V. in der Zusammenarbeit mit der matrix sind:

- Langjährige Erfahrungen mit Betriebs- und Transitionsprojekten bei Kunden vergleichbarer Größe
- Zusammenarbeit „auf Augenhöhe“ mit einem mittelständischen Dienstleister
- Beratender Ansatz, um effektive und effiziente Lösungen gemeinsam zu erarbeiten
- Professionelle und höchst flexible Services aus einer Hand, mit Qualitätsprädikat
- Modernste IT-Infrastruktur und hohe Service Levels
- Gelebte Betriebs- und Sicherheitsprozesse, die Compliance mit Flexibilität vereinen

Insgesamt bedeutete das Angebot/Konzept der matrix eine Implementierung und eine Betriebsleistung auf Basis bewährter Technik und standardisierter Prozesse unter Beachtung der Qualitäts- und Sicherheitsanforderungen des BKK Dachverband e. V. sowie der Wirtschaftlichkeit für eine Organisation dieser Größenordnung.

### Über BKK Dachverband e. V.

---

**D**urch direkten Mitgliederentscheid wurde der BKK Dachverband e. V. im Januar 2013 als politische Interessenvertretung der betrieblichen Krankenversicherungen in Deutschland gegründet. Verbandsmitglieder sind aktuell 78 Betriebskrankenkassen (BKK) sowie vier BKK Landesverbände, die rund 9 Millionen Versicherte vertreten. Der auf Bundesebene agierende Interessenverband vertritt seine Mitglieder vor allem gegenüber den gesundheitspolitischen Akteuren, gegenüber den Fachkreisen in den sozialen Sicherungssystemen sowie den Medien.

### 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)