

IT-Outsourcing für die VPC GmbH

CASE STUDY IT-Services



Auf einen Blick:

Branche: Ingenieurwesen

Gegründet: 1963

Hauptsitz: Vetschau

Mitarbeiter: ca. 500

Im Zuge einer strategischen Neuausrichtung des Europa-Geschäfts entschied sich die Konzernführung von Vattenfall AB, einem der führenden europäischen Energieversorgungsunternehmen, zum Verkauf seines Ingenieurdienstleisters Vattenfall Europe PowerConsult GmbH (VPC) sowie dessen Tochterunternehmen Lausitzer Analytik GmbH und VPC EAST mit Sitz in Belgrad / Serbien. Stichtag für das Carve Out war der 01. April 2014.

Wurde die Ingenieurssparte bisher von der IT-Gesellschaft des Vattenfall-Konzerns betreut, galt es nun im Rahmen der Ausgliederung eine eigenständige IT für die VPC GmbH aufzubauen. Ein vom Käufer palero capital beauftragtes Team von externen Beratern suchte daher gemeinsam mit dem IT-Leiter der VPC GmbH einen IT-Provider, der die zukünftige IT-Umgebung der VPC-Gruppe aufbauen und anschließend mittels eines Full-Outsourcings betreiben

sollte.

Im Rahmen einer Ausschreibung entschieden sich die Verantwortlichen für matrix technology, die als deutscher IT-Dienstleister mit Rechenzentren in Deutschland durch das Qualitätsversprechen „Made in Germany“ überzeugte. Ausschlaggebend waren – neben dem positiven persönlichen Eindruck im Bid Prozess – auch die klar definierten und transparent dokumentierten Betriebsprozesse der matrix.

Herausforderung

- Aufbau der kompletten IT-Infrastruktur, Basisdienste, Office- und Collaborations-Landschaft
- Übernahme von rund 70 Applikationen (von einfachen Einzelplatz-Tools am Desktop bis hin zu komplexen, Datenbank-gestützten Client-Server-Systemen) in die neue Umgebung
- Betreuung von ca. 600 Clients an 13 Standorten in Deutschland und Serbien; dabei vollumfängliche Abdeckung des Standorts Belgrad
- Aufbau eines zentralen Single Point of Contact für alle Service-Anfragen der Mitarbeiter
- Sehr enger Transitionszeitplan: Bereitstellung aller Services, Steuerung der Exitleistung der Vattenfall-IT, Parallelbetrieb der alten und neuen IT-Infrastruktur sowie Erfüllung einer großen Anzahl von Zusatzanforderungen während eines Zeitraums von nur 7 Monaten

Customer Statement

„Wir haben unsere Entscheidung für matrix technology zu keiner Zeit bereut. Im Gegenteil: Unser positiver Eindruck aus der Ausschreibungsphase hat sich bestätigt! Angesichts der bisherigen, partnerschaftlichen Zusammenarbeit habe ich keinen Zweifel daran, dass es uns gelingen wird, gemeinsam eine leistungsfähige IT für die VPC aufzubauen und weiterzuentwickeln. Im Ernstfall können wir uns auf die Profis der matrix verlassen, die stets schnell zur Stelle sind und innerhalb kurzer Zeit Lösungen für uns erarbeiten.“

Thomas Meister
IT-Leiter
VPC GmbH

Vorgehensweise

Die matrix technology entwickelte für die VPC GmbH ein genau auf ihre Bedürfnisse zugeschnittenes, flexibles und zukunftsicheres Full-Service-Paket, welches alle im Rahmen des IT Carve Outs benötigten ITK-Leistungen abdeckt.

Der Münchener IT-Dienstleister fungiert dabei als Single Point of Contact (SPOC) für die gesamte Serviceerbringung und alle Vertragsthemen. Der Aufwand der VPC GmbH für die Providersteuerung wird dadurch erheblich reduziert.

Die matrix entwarf für den Kunden ein ganzheitliches IT-Architekturkonzept, in dem die gesamte Umgebung in zwei getrennten Rechenzentren betrieben wird, die logisch zu einer Einheit verbunden sind. Alle aktiven Services sind auf beide Rechenzentren verteilt, wodurch eine redundante Umgebung bereitgestellt werden kann. Die Storage-Daten werden mittels Spiegelung über beide Rechenzentren redundant gehalten. So kann der Betrieb auch im Falle eines Ausfalls einzelner Komponenten aufrecht erhalten werden.

Sollte in einem K-Fall (z. B. Brand) die Kommunikation zum primären Rechenzentrum nicht mehr möglich sein, so könnte das zweite Rechenzentrum weiterhin alle Services zur Verfügung stellen, wodurch der Betrieb auch im K-Fall weiter gewährleistet wäre. Ausfallzeiten werden durch diese Architektur minimiert.

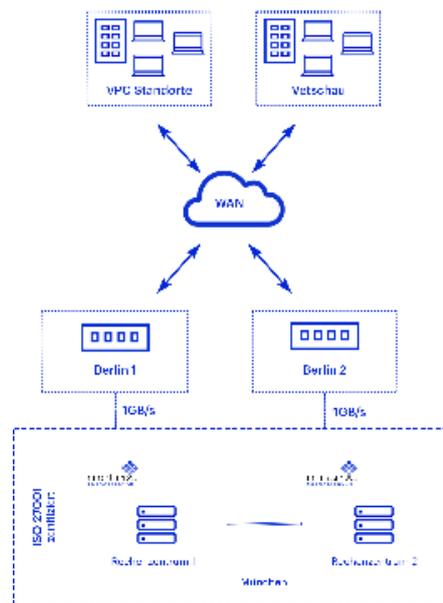


Abb. 1: Zielarchitektur

Ein erfahrener **Transitionmanager** der matrix, der in der Vergangenheit bereits zahlreiche Providerwechsel erfolgreich durchgeführt hatte, übernahm von Anfang an eine zentrale Rolle bei der Transition. Unterstützung in seiner Aufgabe, einen möglichst risikoarmen und reibungslosen Übergang aller Services sicherzustellen, erhielt er durch das **eingespielte Migrationsteam** der matrix.

Durch eine **detaillierte Planung** und **professionelle Steuerung** der Migration konnte bereits in einer frühen Phase das Fundament für einen reibungslosen Betriebsübergang und eine hohe Kundenzufriedenheit im späteren Betrieb gelegt werden.

Wesentliche Erfolgsfaktoren waren - neben einer sauberen Dokumentation:

- Frühzeitige Einbeziehung aller relevanten mitwirkenden und betroffenen Parteien (VPC, bisheriger Provider, Subunternehmer, andere Dienstleister der VPC)
- Abklärung der Rahmenbedingungen und Schaffung eines gemeinsamen und klaren Verständnisses aller Beteiligten über Ziele, Qualität und Aufgaben- / Rollenverteilung

- Frühzeitige Integration der später im Betrieb verantwortlichen Personen (Service Manager der VPC und matrix, Delivery Manager, Prozessverantwortliche) in das Migrationsprojekt
- Vertrauensvolle, partnerschaftliche Zusammenarbeit aller Beteiligten
- Fachliche Kompetenz und Erfahrung der Projektbeteiligten

Im Rahmen einer **Due Diligence** wurden zunächst – auf Basis von Standortbegehungen, bereits existierender umfangreicher Anforderungsdokumentation und Planungsworkshops – ausführliche Migrationskonzepte erstellt, bevor im anschließenden Hauptprojekt die einzelnen Standorte stufenweise migriert wurden. Nach einem vorübergehenden Parallelbetrieb von alter und neuer Umgebung erfolgte die abschließende Netztrennung sowie der **Rückbau der Migrationsumgebung**.

Lösung

Das Full-Service-Paket der matrix beinhaltet neben den zentralen Basisdiensten verschiedene Anwendungen und weitere Services:

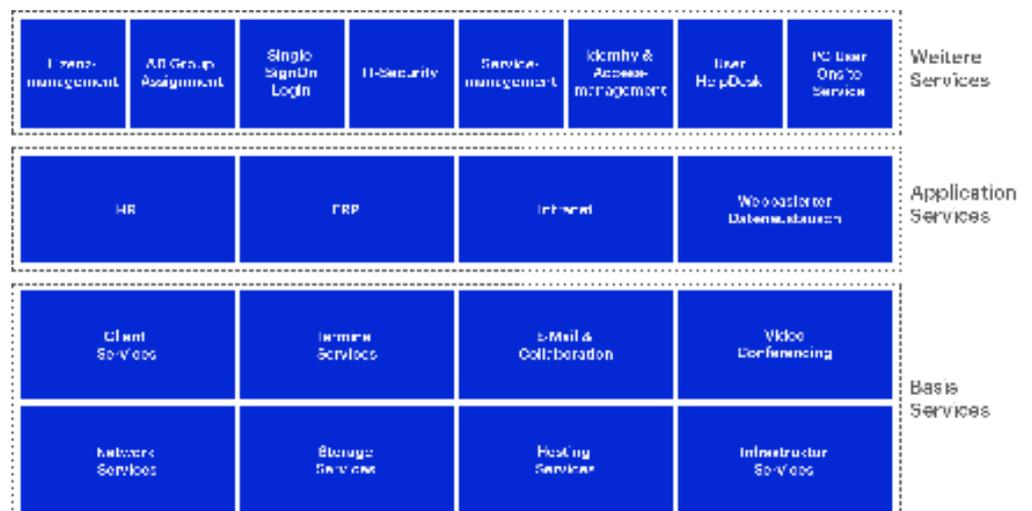


Abb. 2: Servicemodule

Zur Steuerung der Leistungserbringung sind seitens der matrix dedizierte Schnittstellen bzw. Serviceeinheiten eingebunden. Ihr Ziel ist es, der VPC eine möglichst einfache Nutzung und hohe Qualität der Services zu gewährleisten:

- **Service Desk:**

Nimmt Anfragen des Auftraggebers qualifiziert entgegen und führt eine Lösung herbei.

- **Operations Management:**

Trägt die Gesamtverantwortung für den technischen Betrieb.

- **Service Management:**

Trägt die Gesamtverantwortung für alle Serviceleistungen der matrix für die VPC GmbH.

- **Account Management:**

Fungiert als Ansprechpartner für alle kommerziellen Belange.

- **Expert on Demand (EoD):**

Mit einer Vorlaufzeit von vier Tagen können bedarfsgerecht weitere qualifizierte matrix Mitarbeiter bereitgestellt werden.

- **Service Operations & Onsite Services:**

Bearbeiten Tickets, die nicht direkt vom Service Desk gelöst werden können, in fachspezifischen Teams, z. B. Microsoft, Backup, Netzwerk (Service Operations) sowie vor Ort an den Standorten der VPC (Onsite Services).

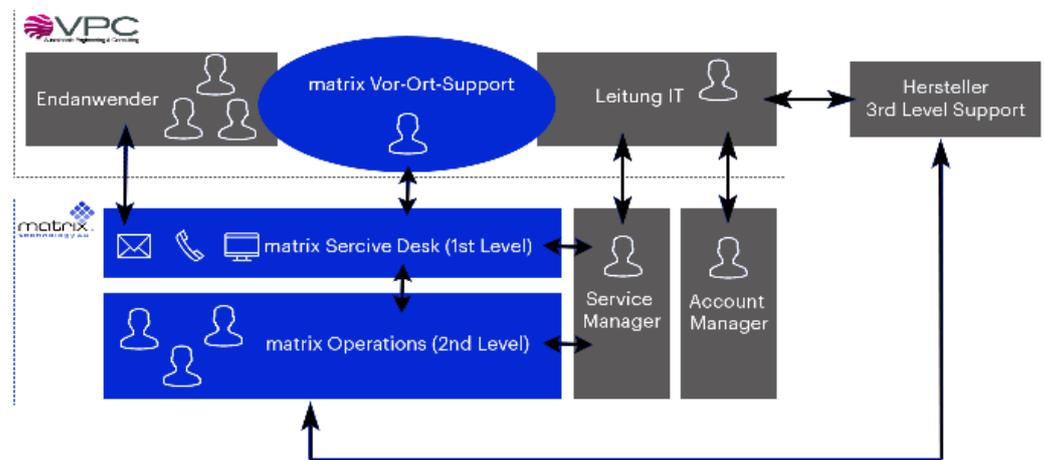


Abb. 3: Serviceorganisation

Der gesamte Betrieb orientiert sich stark an ITIL v3 und basiert auf den Service-Prozessen Incident Management, Problem Management und Change Management.

Projektergebnis - Nutzen für VPC

- Partnerschaftliche Zusammenarbeit und zuverlässige, persönliche Ansprechpartner auf Augenhöhe
- Aufbau und dauerhafte Aufrechterhaltung einer technisch und wirtschaftlich optimierten IT-Infrastruktur dank schneller Innovationszyklen
- Professionelles, flexibles Full-Service-Paket aus einer Hand mit konstant hohen Service Levels
- Qualitätssicherung durch konsequentes Service Management
- Höchste Sicherheitsstandards dank redundanter, ISO 27001:2013 zertifizierter Rechenzentren
- IT-Services „Made in Germany“ nach deutschem Datenschutzrecht
- Reduzierter Aufwand für Providersteuerung dank Single Point of Contact schafft Freiräume für Fokussierung auf Kerngeschäft der VPC

Über VPC

Mit Hauptsitzen im brandenburgischen Vetschau und Berlin ist VPC das deutsche Ingenieurunternehmen für Energieanlagen. Über 50 Jahre Erfahrung mit Projekten von insgesamt über 70.000 MW Leistung machen die VPC GmbH zu einer der erfahrensten Ingenieurgesellschaften Deutschlands. Ihre Hauptkunden sind Strom- und Wärmeverversorger sowie Netzbetreiber. Auch namhafte Kraftwerkslieferanten und Generalunternehmer, Ministerien, Forschungsinstitute und internationale Förderbanken gehören zu den langjährigen Kunden der VPC.

Rund 500 Mitarbeiter, verteilt auf sieben Standorte in Deutschland, sowie einen in Serbien, prägen bis heute den Erfolg von VPC. Das Managementteam besteht aus erfahrenen Experten für Energieanlagen.

1963 in Vetschau gegründet, war VPC viele Jahre das „Institut für Kraftwerke“ in Ostdeutschland, gehörte zunächst zu verschiedenen Kraftwerksbetreibern und von

2002 bis 2014 zum Vattenfall-Konzern.

Die VPC GmbH gehört seit 2014 zur palero Holding mit Sitz in Luxemburg, einem Unternehmen der Münchener palero capital GmbH. Somit ist VPC seit 2014 unabhängig – sowohl von Lieferanten - als auch von Betreiberinteressen. Verpflichtet ist sie nur den Interessen ihrer Kunden.

Zur VPC-Gruppe gehört auch die auf Laboruntersuchungen ausgerichtete LAG GmbH. Unabhängigkeit auch im Laborwesen - dafür steht VPC.

VPC steht für:

- Zuverlässigkeit und Kompetenz über den gesamten Lebenszyklus von Energieanlagen
- Unabhängige Beratung und Planung
- Ausgeprägte Betreibererfahrung
- Faire Preise
- Nachhaltige Kundenbeziehungen

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

E-Mail: kontakt@matrix.ag