

UNIX-Betrieb für Banken-IT-Dienstleister

CASE STUDY IT-Services



Auf einen Blick:

Branche: Finanzwesen

Betriebsübernahme: 3 Monate

Betriebsphase: seit 2009

Ein großer deutscher IT-Dienstleister im Finanzbereich ließ seine heterogene UNIX-Landschaft lange Zeit von extern eingekauften IT-Spezialisten betreuen und aufwandsbasiert abrechnen.

Die Folge waren mangelnde Kostentransparenz und regelmäßig überzogene Budgets. Die Betriebsprozesse für diese Systeme waren vielfältig, aufwändig und fehleranfällig. Zur Behebung dieser Missstände wurde der Betrieb der damals etwa 350 physischen und virtuellen Systeme

der matrix technology AG übertragen, die für den Auftraggeber bereits in früheren Betriebsthemen ihre Kompetenz bei der Optimierung von Betriebsprozessen und bei der Übernahme von Betriebsverantwortung bewiesen hatte.

Herausforderung

- Übernahme der Betriebsverantwortung für ca. 350 heterogene UNIX-Systeme (verschiedene UNIX-Derivate, Versionen, Konfigurationen)
- Kurzer Übergabezeitraum von nur 2,5 Monaten
- Transfer des Betriebs-Know-hows von bisherigen Verantwortlichen (nur mangelhafte Systemdokumentation vorhanden)
- Umgestaltung und Vereinheitlichung historisch gewachsener Betriebsabläufe
- Standardisierung der Systeme
- Betrieb nach vereinbarten Service Levels

Lösung

Klar definierte und vertraglich vereinbarte Service Levels sowie einfache Preismodelle gewährleisten dem Kunden Planbarkeit, Kostentransparenz und definierte Leistungsqualität. Durch den Wechsel in der Betriebsverantwortung ließen sich Systeme und Prozesse organisatorisch leichter umgestalten, als dies in bestehenden Strukturen möglich gewesen wäre. Diese Möglichkeit wurde dazu genutzt, durch Vereinheitlichung und Optimierung von Prozessen und Konfigurationen die Betriebsaufwände zu reduzieren, sodass sich durch den Providerwechsel Kostenreduzierungen für den Kunden ergaben.

Vorgehensweise

Phase 1 (Übernahme der Betriebsverantwortung):

- Projektplanung
- Kategorisierung der Server hinsichtlich ihrer Standardisierung
- Erfassung und Dokumentation betrieblicher Problemfelder
- Schrittweise Betriebsübernahme und Abbau der bisherigen extern eingekauften Betriebsmitarbeiter

Phase 2 (Optimierung während der Betriebsphase):

- Standardisierung der Systeme zur Reduktion der betrieblichen Aufwände und zur Reduktion der Kosten für den Auftraggeber
- Optimierung des Monitorings
- Optimierung der Dokumentation (Inhalte, Ablage)

Betriebsmodell

- ca. 700 UNIX-Systeme (physisch und virtualisiert)
- ca. 1000 Incidents / Monat
- ca. 300 Betriebsaufträge / Monat
- Regelmäßige Changes außerhalb der Betriebszeiten

Betriebsvolumen

- Der Betrieb erfolgt in der Kundenumgebung, d.h. mit den Tools des Kunden nach den kundenseitig definierten Prozessen
- Betriebszeiten Montag bis Freitag 7:00 bis 21:00 Uhr
- Second Level Support

Projektergebnis - Nutzen für den Kunden

- Optimierung der Betriebsabläufe
- Qualitätssicherung durch vertraglich definierte SLAs
- Kostenreduktion für Betriebsleistungen durch Standardisierung der Systeme (Reduktion der Komplexität)
- Kostentransparenz durch ein einfaches Preismodell: Abrechnung nach Anzahl der Server und Komplexität
- Einfache Skalierbarkeit der Providerleistungen

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