

# IT-Outsourcing im regulierten Umfeld

## CASE STUDY IT-Services



### Auf einen Blick:

**Branche:** Finanzdienstleister

**Mitarbeiter:** 250

**Hauptstandort:** München



Die Real I.S. Gruppe, einer der führenden deutschen Anbieter von Immobilien Investments, erbrachte alle IT-Services im Eigenbetrieb mit punktueller Unterstützung durch IT-Partner. Die Systeme befanden sich dabei am eigenen Bürostandort sowie in einem Notfall-Rechenzentrum bei einem Hosting-Partner. Aufgrund von steigenden regulatorischen Anforderungen und bevorstehenden Investitionen in die Infrastruktur, hat sich die Real I.S. für ein Outsourcing der IT-Services an matrix technology entschieden.

Bereits 2014 begannen die ersten Überlegungen sowie die Initiierung eines langfristigen, strategischen Projekts zur Neuausrichtung der IT. Ziel war es einerseits, die IT-Infrastruktur in der erforderlichen Qualität bereitzustellen. Andererseits sollte auch an technologischen Innovationen und Weiterentwicklungen partizipiert werden. Die Herausforderungen für die Real I.S. waren zu dieser Zeit:

- Weiteres Wachstum des Unternehmens und damit Betreuung von weiteren IT-Arbeitsplätzen mit dem vorhandenen Personal und der Infrastruktur
- Notwendige Investitionen in die Erneuerung und den Ausbau der IT-Infrastruktur
- Knappe Ressourcen für die Aufrechterhaltung von Betrieb und die gleichzeitige Umsetzung von neuen Projekten / Anforderungen aus dem Business
- Steigende regulatorische Anforderungen der BaFin und daraus resultierende Maßnahmen und Projekte

Aus diesen Herausforderungen entstand als Lösungsansatz die Initiierung einer Ausschreibung zum IT-Outsourcing. matrix technology hat am Ende den Zuschlag als künftiger IT-Dienstleister für die Bereitstellung der IT-Services erhalten.

### Herausforderung

---

- Migration der Systeme in time & budget & quality in die Rechenzentren der matrix
- Migration unter strengen Risikomanagement-Vorgaben des Kunden und unter Berücksichtigung der Anforderungen der BaFin (MaRisk)
- Transformation der gesamten Systeme auf aktuelle Releases
- Etablierung einer neuen ITSM-Lösung und enge Verzahnung der Supportprozesse zwischen dem 1st Level Support des Kunden und den Supporteinheiten der matrix
- Reibungsloser Betrieb in der Zielumgebung der matrix unter hohen SLA- und Sicherheitsanforderungen
- Regelmäßige Auditierungen der internen Revision der matrix sowie der Revision der Real I.S. oder weiteren offiziellen Stellen

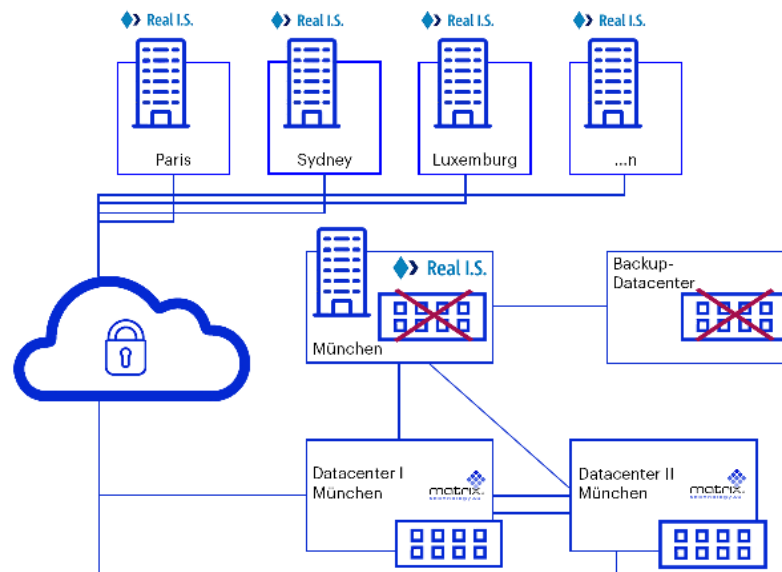
### Vorgehensweise

---

Auf Seiten des Kunden fand zunächst gemeinsam mit einem Sourcing Berater die Bestimmung des künftigen Leistungsschnitts statt. Dabei wurde festgelegt, dass die Real I.S. weiterhin einige Services selbstständig erbringen möchte. Dazu gehörten u.a.:

- Die Bereitstellung der Clients.
- Die Bereitstellung des 1st Level Supports für die Endanwender, um auch weiterhin einen engen und direkten Kontakt zu diesen zu haben.
- Der Betrieb sowie die Weiterentwicklung der Fachanwendungen der Real I.S. sollte auch künftig durch die aktuelle IT-Mannschaft erfolgen.

Der Leistungsumfang der Ausschreibung setzte sich im Wesentlichen aus der Bereitstellung und dem Betrieb der gesamten Backend-Infrastruktur, dem Betrieb von Datenbanken und der Verteilung von Software-Paketen zusammen.



**Abb. 1:**  
Infrastrukturskizze vor und  
nach der Migration

Die aufgeführten IT-Services wurden unter den Prämissen diverser regulatorischer Anforderungen des Kunden im Rahmen eines ca. neunmonatigen Transitions- und Transformationsprojekts etabliert. Begleitende ITSM-Prozesse und Reportingstrukturen sowie eine enge Verzahnung der Revision und des Risikomanagements wurden ebenso etabliert.

## Projektergebnis – Nutzen für den Kunden

- Erfüllung der hohen regulatorischen Anforderungen der BaFin
- Hosting der Anwendungen und K-Fall-Absicherung
- Deutliche Reduzierung der Abhängigkeit von einzelnen Betriebsmitarbeitern und Übergang in skalierbare IT-Services
- Übernahme der Betriebs- und Serviceverantwortung im Rahmen eines großen Transitionsprojekts sowie gleichzeitige Umsetzung diverser Release Wechsel und dadurch Reduzierung des Projektbacklogs
- Schaffung von Freiräumen für die IT-Mitarbeiter und dadurch Konzentration auf die Weiterentwicklung der IT gemäß der Anforderungen des Business
- Zugriff auf breites Know-how zu diversen neuen und innovativen Themen über den IT-Dienstleister
- Lokale Nähe der Service- und Betriebseinheiten zum Hauptsitz der Real I.S. und dadurch direkte und unkomplizierte Zusammenarbeit und Steuerung

### Über Real I.S.

---

Die Real I.S. Gruppe ist einer der führenden deutschen Anbieter von Immobilien Investments für private und institutionelle Anleger. Sie managt Immobilien im Wert von rund sieben Milliarden Euro in elf Ländern. Aktuelle Investitionsschwerpunkte sind Deutschland, Europa und Australien.

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

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