

IT-Outsourcing für LBImmoWert

CASE STUDY IT-Services



Auf einen Blick:

Branche: Immobilien-
bewertung

Gegründet: 2002

Hauptsitz: München

Mitarbeiter: ca. 80



Die LB Immobilienbewertungsgesellschaft mbH (LBImmoWert), eine Tochtergesellschaft der BayernLB, ist ein unabhängiges Kompetenzzentrum für Immobilienbewertungen und Immobilienresearch. Ihre IT-Infrastruktur wurde seit 2006 von einem großen deutschen Banken-IT-Dienstleister betrieben. Daneben bezog die LBImmoWert verschiedene IT- und TK-Leistungen von weiteren Providern.

Qualität und Schnelligkeit machen die LBImmoWert zu einem der Marktführer im Bereich Immobilienbewertung und Immobilienresearch. Denselben Anspruch wie an ihre Kernleistungen stellt die LBImmoWert auch an ihre IT-Services. Als der Vertrag mit ihrem bestehenden IT-Dienstleister auslief, suchte die LBImmoWert deshalb im Rahmen einer Ausschreibung einen neuen Provider mit besonders hoher Serviceorientierung und flexibler Vertragsgestaltung.

Die Verantwortlichen entschieden sich schließlich für matrix technology, die diese Kriterien in ihren Augen am besten erfüllte. Das Münchener IT-Dienstleistungs- und -Beratungshaus verfügte nicht nur über langjährige Erfahrung und Kompetenz im geforderten Leistungsumfang, sondern konnte darüber hinaus ihre Branchenexpertise im Finanzdienstleistungs-Sektor sowie im Umgang mit sicherheitsrelevanten Anforderungen an die Datenverarbeitung im Bankenumfeld nachweisen.

Aufgrund der professionellen und zuverlässigen Zusammenarbeit, konnte der bestehende IT-Outsourcing-Vertrag im Juli 2018 frühzeitig verlängert werden. Da die LBImmoWert als Tochter der BayernLB im Finanzumfeld tätig ist, stand das Unternehmen vor der Herausforderung, künftig regulatorische Anforderungen zu erfüllen. Deshalb wurde der Vertrag um einige Zusatzaspekte, welche die matrix zukünftig erfüllen wird, erweitert. Hierzu zählen beispielsweise die unternehmensweite ISO 27.001-Zertifizierung aller matrix Standorte und Unternehmensbereiche sowie der ISAE 3402 (Typ 2) Report.

Herausforderung

- Transition / Migration aller Hardware-Komponenten und IT-Services innerhalb kürzester Zeit
- Migration des gesamten Datenbestandes des File-Servers und aller bestehenden Postfächer des Exchange-Servers
- Wechsel von Windows 7 auf Windows 10 während der Betriebslaufzeit
- State of the Art Anbindung mobiler Mitarbeiter an die zentralen IT-Dienste des Unternehmens
- Optimale Einbindung der bestehenden Applikationen für das zentrale Auftrags- und Researchmanagement in die IT-Gesamtstruktur

Customer Statement

„Die matrix technology AG hat sich von Anfang an als zuverlässiger IT-Partner erwiesen, der unseren hohen Anspruch in Sachen Servicequalität teilt. Die Flexibilität der matrix und die kurzen Kommunikationswege machen sich im laufenden Betrieb und bei der Umsetzung neuer Anforderungen immer wieder bezahlt. Dank modernster IT-Infrastruktur sind unsere Mitarbeiter in der Lage, jederzeit und von jedem Ort aus problemlos zu arbeiten, und können sich somit voll und ganz auf ihr Kerngeschäft – Immobilienbewertung und -research – konzentrieren.“

Christian Seidel
Geschäftsführer

LBImmobilienbewertungsgesellschaft mbH

Herangehensweise

Die matrix technology AG entwickelte für den Kunden ein individuell auf dessen Bedürfnisse zugeschnittenes, flexibles und zukunftssicheres Full-Service-Paket, dessen Module alle benötigten ITK-Leistungen abdecken.

Die Mehrzahl der Services erbringt der Münchener IT-Dienstleister selbst und fungiert gleichzeitig gegenüber dem Kunden als Single Point of Contact für die gesamte Serviceerbringung sowie für alle Vertragsthemen. Für einzelne Spezialthemen (zum Beispiel Mobile Voice & Data, VoIP / Festnetz) greift der Provider auf erprobte und bewährte Partnerunternehmen zurück.

Um eine performante Umgebung bereitzustellen, wählte die matrix technology AG eine Architektur, bei der alle aktiven Services auf zwei Rechenzentren verteilt sind.

Sollte die Kommunikation zum ersten Rechenzentrum in einem Not- oder Katastrophenfall nicht mehr möglich sein, so könnten über das zweite Rechenzentrum weiterhin alle Services zur Verfügung gestellt werden.

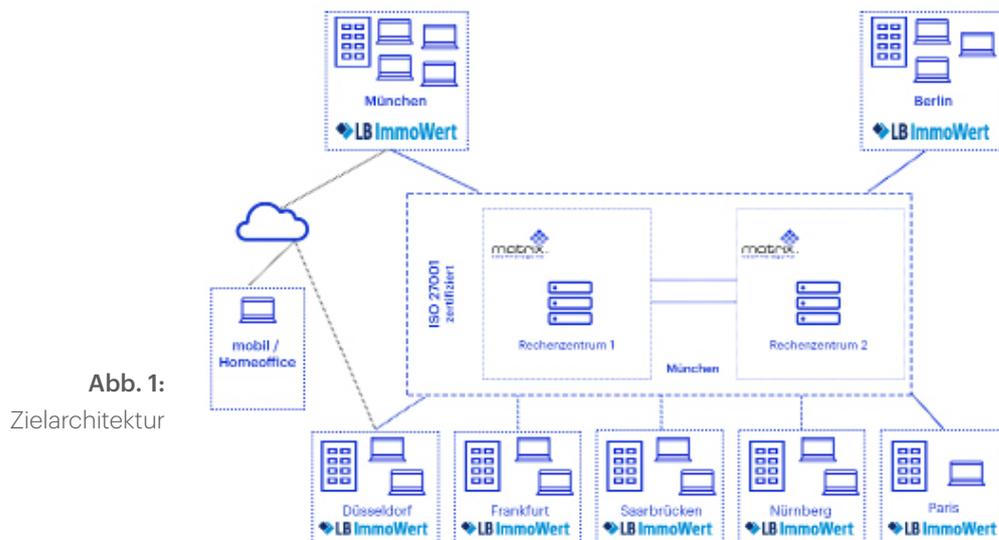


Abb. 1:
Zielarchitektur

Durch eine gut geplante und gesteuerte Migration konnte der Provider bereits in einer frühen Phase das Fundament für einen reibungslosen Betriebsübergang und eine hohe Kundenzufriedenheit im laufenden Betrieb legen. Entscheidende Erfolgsfaktoren während der fünfeinhalb Monate dauernden Transitionsphase waren neben der frühzeitigen Einbeziehung aller relevanten mitwirkenden und betroffenen Parteien (LBImmoWert, bisheriger Provider, Subunternehmer, andere Dienstleister) vor allem eine professionelle Projektplanung und -steuerung, fachliche Kompetenz und Erfahrung der Projektmitarbeiter sowie eine vertrauensvolle, partnerschaftliche Zusammenarbeit aller Beteiligten.

Der verantwortliche Transitionmanager der matrix wurde bei seiner Aufgabe, einen möglichst risikoarmen und reibungslosen Übergang aller betroffenen Services sicherzustellen, durch einen Service Manager auf Seiten der LBImmoWert unterstützt. Zur Steuerung des Transitionsprojektes wurde ein durch den Kunden und den Provider gemeinsam besetzter Lenkungsausschuss eingerichtet.

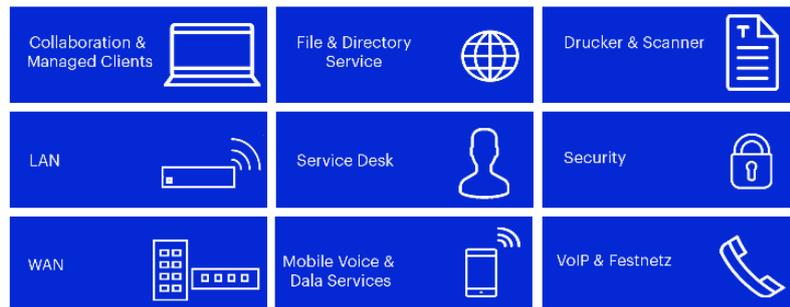
Um einen zügigen Projektstart zu gewährleisten, wurden alle an der Transition beteiligten Parteien bereits vor der Vertragsunterzeichnung in die Projektvorbereitung eingebunden und viele Rahmenbedingungen im Vorfeld geklärt. Dem Go-Live ging eine umfassende Testphase voraus, in der alle relevanten Komponenten und ihr Zusammenspiel erfasst wurden. Die zentralen Systeme wurden hierzu bereits in den neuen Rechenzentren parallel zu den produktiven Systemen des bisherigen Dienstleisters betrieben und die Nutzdaten testweise migriert.

Schon während der Transition, insbesondere aber während der anschließenden Betriebsphase setzte die matrix sehr stark auf die ITIL-konform definierten und erbrachten Serviceprozesse Incident Management, Problem Management und Change Management.

Lösung

Die matrix übernimmt die gesamte Verantwortung für die neun Servicemodule:

Abb. 2:
Servicemodule



- **WAN-Services:**

Die matrix betreibt für die LBImmoWert Kommunikationsverbindungen zwischen den LANs ihrer Standorte, dem logischen Netz und externen Netzwerken.

- **Mobile Voice & Data Services:**

Durch modernste Infrastruktur wird den Mitarbeitern europaweit eine sichere und performante Verbindung zu Mobile Voice & Data Services ermöglicht.

- **VoIP & Festnetz:**

Das flexible und performante VoIP-Konzept der LBImmoWert beinhaltet jegliche Sprachkommunikation für Voice-over-IP-Funktionen innerhalb des Kundenunternehmens und zu externen Partnern sowie e-Fax und CTI-Client.

- **LAN:**

Ein flexibles, skalierbares und performantes LAN-Konzept inklusive Wifi stellt verlässlich den Datenfluss innerhalb des lokalen Netzwerks der LBImmoWert bereit. Ein NAC-Filter (Network Access Control) sorgt für zusätzlichen Schutz.

- **Collaboration & Managed Clients:**

Die Collaboration-Lösung auf Basis von Microsoft Exchange Server umfasst neben Standardfunktionalitäten wie E-Mail, Kalender und Kontakte auch die Synchronisierung auf Mobile Devices mittels „Active Sync“.

Zum Service zählen außerdem E-Mail-Archivierung, Desktop Sharing und Messaging. Mittels eines Softwareverteilungssystems können einzelne Software-Produkte oder komplette Images in der gesamten IT-Umgebung verteilt werden.

- **Security:**

Um Kundendaten und -informationen vor fremden Zugriff zu schützen, betreibt die matrix eine klassische zweistufige DMZ-Struktur. Zusätzliche Sicherheitsstufen für die LBImmoWert bilden Content- und Spam-Filter, Proxy und Mail-Gateway.

- **File & Directory Services:**

Die matrix betreibt für die LBImmoWert dedizierte Windows Domänen mit redundanten Domain-Controllern sowie übergeordneten „root-Domänen“ zur Verwaltung administrativer User. Für File & Print Services werden Microsoft Standard Dienste eingesetzt. Ein Fileserver übernimmt die Bereitstellung des Speicherbereichs. Der Speicher spiegelt die Daten synchron in das zweite Rechenzentrum. Ein Enterprise Backupsystem sichert darüber hinaus die Daten entsprechend den geltenden Compliance-Vorgaben.

- **Drucker & Scanner:**

Durch den Einsatz einheitlicher Multifunktionsgeräte an allen Standorten konnte der Betriebsaufwand erheblich reduziert werden. Die Lösung beinhaltet sowohl die Hardware als auch den Service für die Druck- und Kopiersysteme inklusive Aufbau und Installation, An- und Abfahrt, Ersatzteilen und Verbrauchsmaterialien.

- **Service Desk:**

Der Service Desk ist „Single Point of Contact“ für die Anwender bei Serviceunterbrechungen, Problemen, Beschwerden sowie zur generellen User Administration.

Folgende Schnittstellen steuern seitens der matrix die Leistungserbringung:

- 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 LBImmoWert.
- 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.

Projektergebnis - Nutzen für LBImmoWert

- Modernste, einheitliche und sowohl technisch als auch wirtschaftlich optimierte ITK-Infrastruktur
- Zuverlässiger IT-Betrieb dank langjähriger Erfahrung der matrix mit Betriebs- und Transitionsprojekten bei vergleichbaren Kunden aus dem Bereich Financial Services
- Service Desk als zentrale Schnittstelle für alle Anwender-Anfragen und Incident-Meldungen
- Professionelle und höchst flexible Services aus einer Hand
- Zusammenarbeit „auf Augenhöhe“ mit einem Dienstleister von vergleichbarer Unternehmensgröße
- Lokale Nähe der Service- und Betriebseinheiten zum Hauptsitz der LBImmoWert
- Technisch moderne, mobile IT-Arbeitsplätze für alle Mitarbeiter
- Konstant hohe Service Levels ohne Aufbau eigener IT-Ressourcen
- Zugriff auf IT-Experten-Know-how jederzeit möglich
- Qualitätssicherung durch konsequentes Service Management
- Geringer Aufwand für Providersteuerung schafft Freiräume für Fokussierung auf Kernleistungen der LBImmoWert
- Erfüllung regulatorischer Anforderungen u.a. durch ISO 27.001-Zertifizierung und ISAE 3402 (Typ 2) Report

Über LBImmoWert

Die LB Immobilienbewertungsgesellschaft mbH (kurz LBImmoWert) ist ein unabhängiges Kompetenzzentrum für Immobilienbewertungen und Immobilienresearch in Deutschland, Europa und den USA. Sie wurde 2002 als unabhängige Bewertungsgesellschaft am Markt etabliert. Heute berät ein Team von zertifizierten und unabhängigen Gutachtern und Spezialisten Kunden von sieben Standorten in Deutschland sowie einer französischen Niederlassung in Paris aus.

Die LBImmoWert vereint Ressourcenstärke, Expertise und langjährige Erfahrung, um ihren Kunden fundierte Investitionsentscheidungen zu ermöglichen. Als eine der bedeutendsten und größten Bewertungsgesellschaften in Deutschland setzt die LBImmoWert Qualitätsstandards in der Immobilienbewertung, die durch ihr Immobilienresearch gesichert und weiterentwickelt werden.

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