

Case Study Betrieb der IT-Infrastruktur einer national tätigen Versicherungsgesellschaft

Ausgangslage

Eine national tätige Versicherungsgesellschaft mit drei Standorten wollte den Betrieb ihrer IT-Infrastruktur auslagern, um die interne IT-Abteilung vom Alltagsgeschäft zu befreien. Die so gewonnene Zeit sollte wieder vermehrt ins Kerngeschäft investiert werden können.

Anforderung an die neue IT

Um den Betrieb aufrechtzuerhalten, sollte gemeinsam ein detaillierter Dienstleistungsvertrag mit Service Level Agreement (SLA) ausgearbeitet werden, der die Rechte und Pflichten beider Parteien definiert. Die geografische Nähe des IT-Dienstleisters (kurze Reaktionszeiten) war ein weiteres Kriterium.

Umsetzung

Zusammen mit dem Kunden und externen Rechtsexperten haben wir einen ausführlichen Dienstleistungsvertrag mit SLA ausgearbeitet, der die Rechte und Pflichten beider Parteien exakt und fair regelt. Das SLA macht die Leistungen und Kosten des IT-Outsourcings für alle Beteiligten transparent. So sind z.B. Reaktionszeiten, Mindestverfügbarkeit und Schnittstellen genau definiert. Als Qualitätsstandard für die Umsetzung neuer Anforderungen dienen die Best-Practice-Erkenntnisse der IT Infrastructure Library (ITIL).

Weitere Bestandteile des Dienstleistungsvertrags sind:

- Wartung und Betrieb der IT-Infrastruktur, inklusive der Heimarbeitsplätze
- Aufrechterhaltung der Datensicherheit gemäss ISO 27001
- Datensicherungen
- Helpdesk für 2nd- und 3rd-Level-Anfragen
- Fachliche Beratung des Kunden
- Schadensersatzzahlung an Kunde, falls gegen den Vertrag verstossen wird

Gut zu wissen

Proaktive Überwachung

Mit LuniMonitoring wird die komplette IT-Infrastruktur permanent überwacht. Jegliche Fehler und Warnungen werden zentral analysiert und der zuständigen Stelle gemeldet.

Eingesetztes Massnahmenpaket

Für die Umsetzung haben wir folgende Massnahmen realisiert:

- LuniMonitoring
- Trouble-Ticket-System
- Ampelsystem
- Wöchentliche Meetings
- Verbindliche SLA mit Garantien und Penalty
- Remote Management



Um den Kunden weiter zu unterstützen, haben wir ein Trouble-Ticket-System implementiert, das ihm die schnelle und unkomplizierte Weitergabe von Störungsmeldungen ermöglicht. Der Kunde kann damit die Meldungen aus dem eigenen Trouble-Ticket-System bequem an unser 2nd- und 3rd-Level-Helpdesk weiterleiten.

Um die Dauer und Anzahl der IT-Ausfälle auf ein Minimum zu beschränken, kontrolliert unser Netzwerküberwachungstool «LuniMonitoring» die IT-Infrastruktur permanent. Sobald eine Störung auftritt, zeigt eine physikalische Ampel beim Kunden eine Unregelmässigkeit an und unser Team wird sofort informiert.

Ein monatliches, detailliertes Reporting liefert wichtige Kennzahlen und statistische Werte zum Betrieb der IT-Infrastruktur. Das Reporting sorgt für die nötige Transparenz und zeigt Optimierungspotential auf.