

# CASE STUDIES

In nur sechs Monaten zum  
neuen Outsourcing-Partner

## Fallbeispiel eines grossen Finanzdienstleisters

Nach mehreren gravierenden Ausfällen der Kernsysteme wollte dieser Kunde, ein deutscher Finanzdienstleister, nur noch eines: möglichst schnell weg vom aktuellen Anbieter. Ein Audit sollte genügend Fakten für einen vorzeitigen Vertragsausstieg auf den Tisch bringen, sowie mit der anschließenden Ausschreibung ein neuer zuverlässiger Partner gefunden werden. Nur eine saubere Planung und ein straffes Projektmanagement ermöglichten es, den dazu vorgesehenen, optimistischen Zeitplan von sechs Monaten einzuhalten. Die Aufgabe an war von Beginn an klar: der IT-Audit sollte genügend brisanten Stoff liefern, um den Vertrag mit dem aktuellen Anbieter vorzeitig und ohne Kostenfolge für den Kunden zu kündigen.

Active Sourcing wurde damit beauftragt, zu prüfen, ob die Leistungserbringung des Dienstleisters vertragskonform erfolgte und ob diese dem Stand der Technik entsprach. Dazu gehörten insbesondere die Service Management Prozesse (ITIL). Wir führten eine Reihe von Vor-Ort-Interviews durch und analysierten Störungsberichte, Monatsreporte sowie die Prozessdokumentationen bis ins kleinste Detail. Besonderes Augenmerk legte Active Sourcing auf die

«Dank einem detaillierten und gut strukturierten Vorgehen sowie einem straffen Projektmanagement war es möglich, den knappen Zeitplan des Kunden auch tatsächlich umsetzen.»

Schnittstellen zwischen dem Kunden und dem Dienstleister. Das Beratungsunternehmen stellte fest, dass Schlüsselprozesse wie das Incident Management, Problem Management, Change Management oder Configuration Management mangelhaft dokumentiert, die Mitarbeiter teils nicht ausreichend geschult waren. Zudem fehlten wichtige Hilfsmittel. Bei der Analyse der Störungsfälle mussten wir feststellen, dass die Ursachenanalyse wiederholt ohne Ergebnis verlaufen war. Entsprechende Root Cause Analysis Reports erlaubten keine nachhaltige Problembhebung. Als Folge des Audit kam es zu einer Vertragsauflösung.

### Anspruchsvolles Ausschreibungsverfahren

Somit konnte die Ausschreibung in Angriff genommen werden. Bereits bei der Erstellung der Ausschreibungsunterlagen stießen wir auf einige Knackpunkte. Es galt zunächst, die bisher vernachlässigte Dokumentation der Systemlandschaft auf Vordermann zu bringen und Fehler zu korrigieren. Die Anforderungen hinsichtlich der Service Levels waren sehr hoch und wurden mit passenden KPIs sowie klaren Anforderungen an das Berichtswesen komplettiert. Parallel dazu musste frühzeitig das Interesse mögli-

cher Anbieter abgeklärt werden, damit diese in der Lage waren, sich auf den knappen Zeitplan einzustellen. Seitens des Kunden waren während der Ausschreibungsphase bis zu 15 Personen im Projekt involviert. Dies machte unsere Arbeit komplexer, führte aber zu einem breiten Meinungsfindungsprozess und in der Folge dazu, dass die Anbieterentscheidung von allen mitgetragen wurde.

Zwei Anbieter wurden schließlich zu Vertragsverhandlungen eingeladen. Der komplette Vertrag samt Leistungsscheinen sowie den wichtigsten Anhängen wurde innerhalb eines fünfwöchigen Verhandlungsmarathons komplett im Wettbewerb verhandelt. Zu den Anhängen gehören die generellen Regelungen zu Service Level Agreements, die Schnittstellen bei den ITIL-Prozessen und ein Transitionvertrag. Letzterer wurde sorgfältig auf die Überführungsleistungen des abgebenden Dienstleisters abgestimmt, um Leistungslücken während der Transition auszuschließen. Vier Monate nach Start der Ausschreibung fällte unser Kunde dann den definitiven Anbieterentscheid.

Dank einem detaillierten und gut strukturierten Vorgehen sowie einem straffen Projektmanagement war es möglich gewesen, den knappen Zeitplan des Kunden auch tatsächlich umsetzen.

**Referenzen und Ansprechpartner für Referenzauskünfte finden Sie unter:**

[www.active-sourcing.com/referenzen](http://www.active-sourcing.com/referenzen)

[www.active-sourcing.com](http://www.active-sourcing.com)