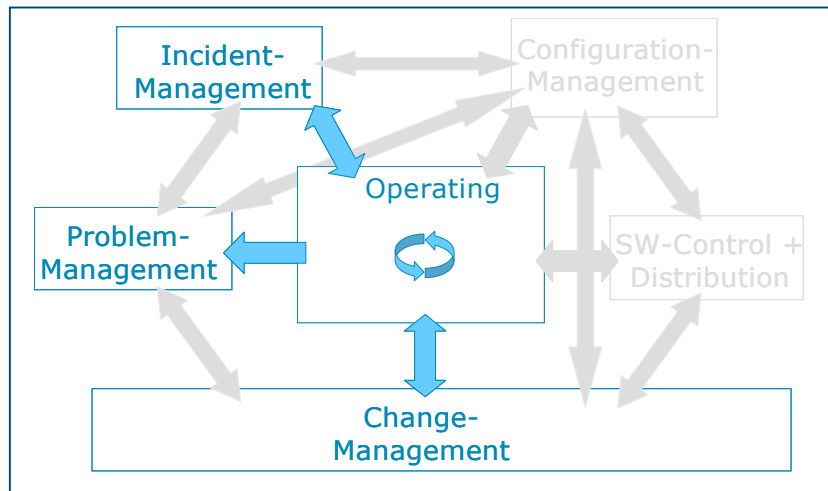


# Einführung ITIL-basierter Betriebsprozesse und Out-/Insourcing des Operatings



## Die Ausgangssituation

Das DataCenter von Cortal Consors betreibt die Arbeitsplatz- und Telekommunikationssysteme des Unternehmens sowie die Kundensysteme. Die Arbeitsplatzsysteme basieren überwiegend auf Microsoft-Technologie. Die Kundensysteme sind im Wesentlichen Handelssysteme, über die die Kunden von Cortal Consors ihre Wertpapiergeschäfte abwickeln. Diese Systeme basieren hauptsächlich auf SUN-Technologie.

## Die Ziele

- 2 wesentliche Ziele werden verfolgt:
- Zusammenführung des auf mehrere Dienstleister verteilten Betriebes im Cortal Consors Rechenzentrum
  - Einführung geeigneter Prozesse und einer unterstützenden Organisationsstruktur

## Der Nutzen

Folgender Nutzen soll durch das Projekt erzielt werden:

- dokumentierte, nachvollziehbare und standardisierte Betriebsprozesse im DataCenter nach den Maßgaben einer ordnungsgemäßen Speicherbuchführung
- Verbesserung der Verfügbarkeit der produktiven Systeme
- Kosteneinsparungen

## Projektdaten

### DIE LÖSUNG

Einführung ITIL-basierter Betriebsprozesse und Out-/Insourcing des Operatings

### DER KUNDE

Cortal Consors S.A.,  
Niederlassung Deutschland

### DAS KNOW-HOW

- Netzwerkarchitekturen
- Continuity Planning
- Prozessmodellierung nach ITIL
- Festlegung von Service Level Agreements
- IT Projektmanagement

### DIE LAUFZEIT

- Reorganisation des DataCenters, Einführung der Betriebsprozesse und Übernahme des Operatings durch die eSolve: 6 Monate
- Durchführung des Operatings: 1 Jahr
- Aufbau des Ausweichrechenzentrums: 6 Monate
- Rückführung des Betriebes zu Cortal Consors: 3 Monate

### DIE RESSOURCEN

Projektmanagement: 2 Personen  
Betrieb: 6 Personen

## Die Anforderungen / Aufgaben

Die Aufgabe besteht darin, durch die Einführung geeigneter Betriebsprozesse eine Verbesserung der Stabilität der produktiven Kundensysteme herbeizuführen. Gleichzeitig ist der Betrieb im DataCenter so umzustrukturieren, dass alle extern betriebenen Systeme ingesourced werden können und dadurch Kosteneinsparung entstehen. Im Rahmen der Verbesserung der Betriebsstabilität ist ein Ausweichrechenzentrum zu konzeptionieren und umzusetzen, sowie ein K-Fall Management einzuführen. Nach der erfolgreicher Einführung der Prozesse und den entsprechenden Umstrukturierungen muss der Betrieb an Cortal Consors zurückgeführt werden.

## Unser Lösungsansatz

Bei der Gestaltung der notwendigen Prozesse und Rollen orientieren wir uns an dem ITIL-Framework. Hierbei handelt es um eine Hersteller unabhängige Sammlung von Best Practice, die sich als Standard für das IT Service Management bewährt hat.

Bei den IT Infrastrukturen legen wir besonderen Wert auf Standardisierung, die Verfügbarkeitsplanung und -umsetzung und das Aufstellen von Notfallplänen und deren Einübung.

## Unsere Methoden / Vorgehensweisen

Folgende Aktivitäten wurden unter unserer Projektleitung von unseren Mitarbeitern durchgeführt:

- Analyse der Rechenzentrumsprozesse
- Definition der Prozesse zur Systemintegration, Produktionsübergabe und Qualitätssicherung
- Definition der Produktionsabläufe nach ITIL (Problem-, Change- und Incident-Management)
- Reorganisationen im DataCenter zur Abbildung der definierten Prozesse
- Erstellung der Vorlagen für Betriebs- handbücher
- Aufbau der Betriebsführungseinheit und Übernahme des Betriebes
- Konzeption und Bereitstellung der Server- und Betriebsarchitektur
- Planung der Hochverfügbarkeitslösung und des K-Fall-Handlings
- Planung und Koordination von Tests und Migrationen
- Übergabe der Systeme in die laufende Produktion
- Rückführung des Betriebes an Cortal Consors

## Das Ergebnis

Der Betrieb des DataCenters ist den ITIL-Empfehlungen konform strukturiert und unterliegt klar definierten Prozessen. Es existiert eine dedizierte Systemintegration und eine Operating Einheit, wobei der Übergabeprozess in die Produktion genau geregelt und eine Qualitätssicherung vorge-schaltet ist. Dies verbessert die Qualität der produktiven Systeme. Das eingeführte Incident-, Problem- und Change-Management führt zu einer Verbesserung der Verfügbarkeit der Kundensysteme sowie einer schnellen Behebung bei Störungen. Durch das Ausweichrechenzentrum und das K-Fall Management ist eine K-Fall Prävention sichergestellt.

## So beurteilt uns Cortal Consors

„Dank der langjährigen praktischen Erfahrung der Mitarbeiter von eSolve und deren methodischer Vorgehensweise, konnte das kritische Projekt im Zeit- und Kostenplan umgesetzt werden. Die Kombination aus klarer Struktur und pragmatischem Vorgehen war der Schlüssel zum Erfolg.“

Franz Baur  
Vorstand IT/CIO Cortal Consors S.A.

## Unser Profil

eSolve bietet verschiedene Dienstleistungen und Produkte für die Entwicklung und den laufenden Betrieb von Software-Systemen an:

- IT Infrastrukturen
- IT Service Management
- IT Security
- Software-Entwicklung
- IT Projektmanagement
- Qualitätssicherung / Testing
- eSolve FIX-Server
- eSolve Orderplattform

**Wir verstehen uns als langfristiger Partner unserer Kunden. Unser Anspruch ist die Erfüllung höchster Qualitätsstandards – als Basis für Ihr Vertrauen.**



Schwanthaler Straße 11  
80336 München  
Tel. +49(0)89 – 18 94 77 – 0  
Fax +49(0)89 – 18 94 77 – 200  
www.esolve.de  
eMail: first-contact@esolve.de