



Technogroup IT-Service GmbH

Telefon + 49-(0)-6146/83 88-0
Telefax + 49-(0)-6146/83 88-22
E-Mail: hotline@technogroup.com
www.technogroup.com

Technogroup IT-Service GmbH
Feldbergstraße 6 • 65239 Hochheim

10511208-1



ANWENDERSTORY BEHÖRDENSEKTOR



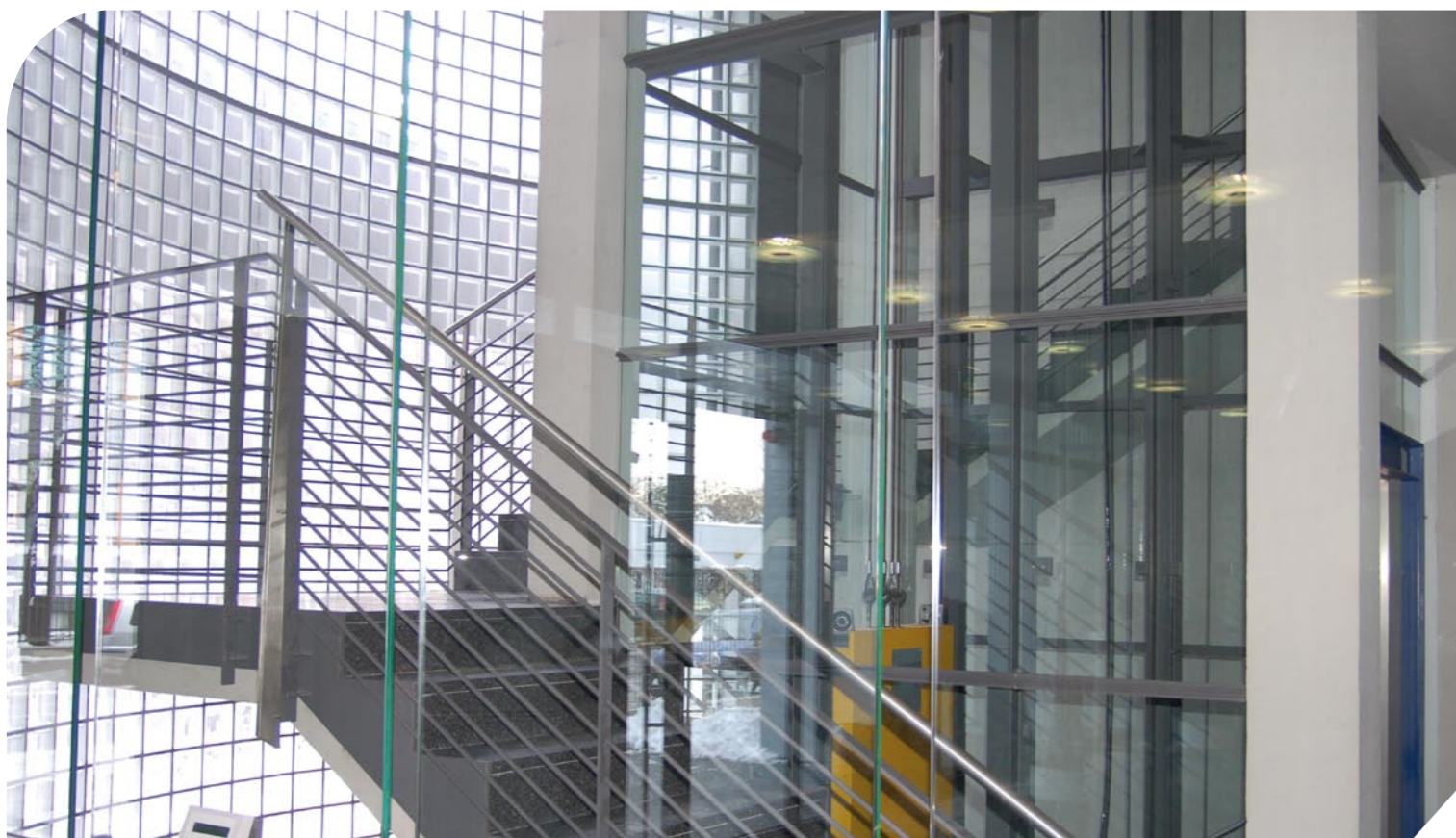


KIVBF – IT-Service für Städte, Gemeinden und Landkreise

Die Technogroup IT-Service GmbH hat seit Anfang Dezember 2005 die Wartung der Hardware des Zweckverbandes Kommunale Informationsverarbeitung Baden-Franken (KIVBF) übernommen – eine heterogene IT-Landschaft mit Produktionsrechnern sowie physikalischen und virtuellen Servern, die in ein leistungsstarkes und hochmodernes SAN-Umfeld eingebunden sind. Der Auftrag umfasst die Wartung der SAN-Plattenspeicher, der Tape Library und des Großrechners.

Die Vision der Kommunalen Informationsverarbeitung Baden-Franken (KIVBF) lautet: „Wir sind das führende kommunale Systemhaus, innovativ und kompetent.“ Führend zu sein bedeutet für das KIVBF-Team, vorbildlich zu sein in der Art und Weise, wie im Unternehmen die Leistungen erbracht werden. Dadurch prägt der Zweckverband Standards für zufriedene Kunden und achtet darauf, dass alle verfügbaren Mittel und Ressourcen wirtschaftlich und effizient eingesetzt werden. Die Kunden erhalten technologisch tragfähige und auf ihren Bedarf abgestimmte, zeitgemäße Lösungen, die einen langfristigen Nutzen bieten. Das Unternehmen wird so geführt, dass eine nachhaltige Unternehmensentwicklung sichergestellt ist.

Die überaus komplexe Struktur der globalisierten IT-Welt führt zu veränderten Anforderungen an das kommunale IT-Management. Arbeitsteilige Geschäftsprozesse, an denen die kommunalen Verwaltungen ebenso beteiligt sind, wie die Bürger bzw. die Unternehmen der freien Wirtschaft, sollten durch korrespondierende IT-Lösungen unterstützt werden. Die hierfür erforderliche technologische Basis wird von den kommunalen Rechenzentren zur Verfügung gestellt. Der ASP-Betrieb bleibt somit bei KIVBF, und der Kunde erhält dadurch die Möglichkeit, sich auf die Geschäftsprozesse und bürgernah auf das Tagesgeschäft zu konzentrieren. Die Kommunale Informationsverarbeitung Baden-Franken (KIVBF) sieht sich als zuverlässigen Partner für Städte, Gemeinden und Landkreise. Über 550 Kommunen (mit insgesamt etwa 5,5 Mio. Einwohnern) werden mit mehr als 120 Fachlösungen versorgt. Der Zweckverband und seine Tochtergesellschaft, die Produktionsgesellschaft „Kommunales Rechenzentrum Baden-Franken GmbH“, haben ihren Sitz in Karlsruhe. Darüber hinaus existieren Betriebsstätten in Freiburg, Heidelberg und Heilbronn. Dass einem solch zukunftsweisenden Dienstleistungsunternehmen eine essentielle Bedeutung zukommt, liegt auf der Hand. Die Prämissen und Zielvorgaben der KIVBF gelten deshalb selbstverständ-



lich auch für die Technogroup als Partnerin der KIVBF für branchenübergreifende Wartung und IT-Services.

Die Anforderungen

Die heutige IT-Infrastruktur der KIVBF umfasst einen zentralen Großrechner, etwa 350 physikalische und etwa 150 virtuelle Server mit angeschlossenem intelligentem SAN. Damit im Störfall etwa 5,5 Mio. Einwohner nicht auf die Leistungen ihrer Kommunalverwaltungen verzichten müssen, werden die Daten mittels Backup zusätzlich an einen zweiten Standort täglich ausgelagert. Bei einer solch heterogenen IT-Landschaft ist das Risiko besonders groß, dass im Fall einer Störung klare Zuordnungen nicht getroffen und damit Fehler den Herstellern nur schwer zugeordnet werden können. Dieser Fall darf selbstverständlich nicht eintreten. Deshalb wurde von der Geschäftsführung der KIVBF beschlossen, den Service und den Support für ihre Hardware-Umgebung einem erfahrenen Service-Provider zu übertragen.

Entsprechend den EU-Richtlinien (EU Supplement T.E.D.) war für das Projekt eine Ausschreibung erforderlich. Aufgrund des Auftragswertes war die Liste der Bewerber lang und mit den Logos von namhaften Herstellern versehen. Mit einer von der KIVBF (unter der Federführung des Fachbereichsleiters Karsten Rolli) entwickelten Entscheidungsmatrix wurde besonderes Augenmerk auf die Nutzwertanalyse gelegt. Die Anbieter wurden einem intensiven Benchmarking unterzogen. Für Rolli war dies keine leichte Aufgabe. Priorität in seiner Entscheidungsmatrix hatten die an den zukünftigen Dienstleister zu stellenden Anforderungen, z. B.

- Gründungsjahr
- Mitarbeiterkompetenz
- Zahl der Mitarbeiter
- Zertifizierung/en
- Standort/e
- Erfahrung/en
- Referenzen
- Und – last but not least – die Kosten

Karsten Rolli hatte eine große Anzahl an Bewerbungen zu sichten, zu kontrollieren, zu überprüfen und in die Entscheidungsmatrix – die so genannte Nutzwertanalyse – einzugeben. Das Ergebnis war der Geschäftsführung von KIVBF vorzulegen. Den Zuschlag erhielt die Technogroup IT-System GmbH aus Hochheim. Sie vereinigte alle geforderten Auswahlkriterien in perfekter Weise.

Im Mittelpunkt bei Technogroup steht die Gewährleistung der Systemverfügbarkeit von eingesetzten Hard- und Software-Komponenten zu jedem Zeitpunkt. Kurze Reaktionszeiten, qualifizierter Support mit Hotline und HelpDesk sind die herausragenden Kennzeichen von Technogroup. Als einer der führenden herstellerunabhängigen Service-Provider bietet Technogroup Rund-um-die-Uhr-Verfügbarkeit, regelmäßigen und vorbeugenden Service sowie qualifizierten Support.

Dienstleister findet Dienstleister

Kundenzufriedenheit spielt bei Technogroup seit der Gründung im Jahr 1990 die entscheidende Rolle. Zum Kundenstamm gehören inzwischen über 250 Unternehmen aus den Branchen All-Finanz, Fertigung und Energieversorgung, außerdem Automobilzulieferer, Handelsunternehmen und öffentliche Verwaltungen. „Dem Manage-

ment des IT-Dienstleisters KIVBF war bewusst, dass dem Service und dem IT-Support die wichtigste Bedeutung zugeordnet werden muss, um die höchstmögliche Verfügbarkeit für ihre Kunden zu gewährleisten. Mit unseren 28 Service-Stützpunkten – einer davon in Karlsruhe – sorgen wir für eine regional geschlossene Präsenz, sind noch näher am Kunden und bieten mit Logistik-Zentren vor Ort noch kürzere Reaktionszeiten“, erläutert Claus Fischer, Geschäftsführer der Technogroup.



Fazit Karsten Rolli

„Unsere IT ist heterogen. Bei uns in der KIVBF steht die Dienstleistung für unsere Kunden an oberster Stelle. Deshalb ist es für uns besonders wichtig, einen Dienstleister im Bereich Service und Wartung als Partner zu haben, der nicht nur die entsprechenden technischen Kenntnisse mitbringt, sondern auch zu uns passt, und dass die Chemie stimmt.“

Auch wollten wir einen herstellerunabhängigen Service-Partner für diese wichtigen Aufgaben. Mit Technogroup haben wir die richtige Entscheidung getroffen. Wir würden es wieder tun“, so Karsten Rolli, Fachbereichsleiter und mit seinem Team verantwortlich für die Systeme bei der KIVBF.

Der Beginn einer erfolgreichen Zusammenarbeit

- Technogroup hat von KIVBF nicht nur den Erstvertrag für 12 Monate erhalten, dieser wurde auch um weitere 24 Monate verlängert.
- Technogroup hat vor dem Wartungsvertrag mit KIVBF mit allergrößter Genauigkeit einen Check durchgeführt.
- Technogroup hat, laut KIVBF, proaktiv reagiert und noch vor dem Wartungsvertrag in einer Bestandsaufnahme alle Fakten festgehalten.
- Erst danach wurde der Vertrag in beiderseitiger Übereinstimmung abgeschlossen.
- Die KIVBF ist mit der bisherigen Dienstleistung der Technogroup sehr zufrieden.
- Seitens der KIVBF sind weitere Aktivitäten mit Technogroup geplant.

