



DextraData Outtasking: Die richtige Symbiose aus Eigenverantwortung und externer Unterstützung

AUF EINEN BLICK

DextraData Outtasking Support

- Verfügbarkeit: 9x5 oder 24x7
- Übergabe definierter Aufgaben oder des gesamten Betriebs
- regelmäßiges Monitoring und Reporting durch den DextraData Service Desk
- Service-Pakete basierend auf IT Service Management Best Practices (ITIL v3)
- definierte SLAs bzgl. der zu liefernden Services

Vorteile

- reaktionsschneller Support durch zertifizierte Consultants
- Entlastung der IT-Mitarbeiter des Klienten durch Übernahme des Betriebs bestimmter Teilbereiche
- umfangreiche Integration des DextraData Service Desks in die Prozesse des Klienten ermöglicht optimalen Support
- uneingeschränkte Verfügbarkeit auf langfristiger Basis
- Abgabe des Risikos und der Verantwortung für bestimmte IT Services

Managed Services entlasten die eigene IT-Abteilung und sorgen dafür, dass sich die Mitarbeiter auf ihre Kernaufgaben und strategischen Ziele konzentrieren können. Aber welches Service-Paket eignet sich für welche IT-Anforderungen? Mithilfe des DextraData Outtasking-Pakets kann sowohl der Betrieb bestimmter IT-Infrastrukturkomponenten als auch der gesamten Infrastruktur an externe Dienstleister abgegeben werden. Im Gegensatz zu Outsourcing bleibt die Kontrolle über die eigene IT in den Händen des Klienten. Ein Ansatz, der neben vielen weiteren DextraData Kunden einen Windkraftanlagenproduzenten überzeugt.

HERAUSFORDERUNG

Anspruchsvolle IT-Umgebung

Die Forschungs- und Entwicklungsabteilung dieses Klienten muss sehr flexibel arbeiten können, um schnell auf Fortschritte in der Wissenschaft reagieren zu können. Das gilt auch für die IT: Hier müssen neue Anforderungen reaktionsschnell und flexibel bewältigt werden. Vor dem eigentlichen Projekt-Beginn entschloss sich das Unternehmen zusammen mit DextraData, die IT der Forschung und Entwicklung in ein eigenes Rechenzentrum auszulagern. Betreut werden sollte es im Anschluss von einem flexiblen Dienstleister mit Infrastrukturfachwissen.

LÖSUNG

Flexibilität, Spezialwissen und Kostenkontrolle

Im Anschluss an die Auslagerung in ein neues Rechenzentrum übergab der Klient den Betrieb der IT-Umgebung als Outtasking Support an DextraData. Die Verantwortung für den ausgelagerten Bereich liegt damit komplett bei dem IT-Beratungs- ▶



unternehmen; der Klient behält dabei stets die Kontrolle über alle Services. Zum Rund-um-die-Uhr-Support (24x7) gehören auch das Monitoring bestimmter Komponenten und ein regelmäßiger Informationsaustausch zum Status der Services. Die Service-Pakete werden dazu basierend auf IT Service Management Best Practices (ITIL v3) definiert und als SLAs festgehalten. Als flexibles Dienstleistungspaket können auch nach Übernahme der Services Anpassungen durchgeführt werden, um den Anforderungen des Klienten langfristig gerecht zu werden. Zudem setzt das Unternehmen damit auf kalkulierbare Kosten und das Infrastruktur-Know-how der zertifizierten DextraData Consultants.

UMSETZUNG

Schneller Übergang in die Betriebsphase

Da DextraData die neue RZ-Infrastruktur gemeinsam mit dem Klienten aufgebaut, implementiert und konfiguriert hat, gestalteten sich die Beratungs- und Integrationsphase hinsichtlich der anschließenden Übernahme des RZ-Betriebs kurz und effizient. Im Anschluss wurden die Rahmenbedingungen festgelegt und die Verantwortlichkeiten definiert. In der Übergangsphase wurde letztlich der regelmäßige Informationsaustausch zwischen Dienstleister und Klienten etabliert. In der Betriebsphase gehören unter anderem die Durchführung von Standard- und Wartungsarbeiten, Back-Up und die Übernahme der ITIL-Prozesse zu den Aufgaben von DextraData. Ergänzt wird das Paket durch die regelmäßigen Status-Updates hinsichtlich gemeldeter Störungen und der Qualität der Services. Unterjährig wurden weitere Services integriert.

ERGEBNIS

Konzentration auf das Kerngeschäft

Der Outtasking Support von DextraData versetzt den Windkraftanlagenproduzenten in die Lage, sich auf das Kerngeschäft zu konzentrieren – in dem Wissen, dass der RZ-Betrieb von zertifizierten Consultants durchgeführt wird. Das entlastet die eigenen IT-Mitarbeiter von Aufgaben, die ein spezielles Fachwissen erfordern, sowie von Risiko und Verantwortung.

KONTAKT

DextraData GmbH
Girardetstraße 2-38
45131 Essen

Telefon +49 201 9 59 75 0
info@dextradata.com
www.dextradata.com

STANDORT HAMBURG

Am Sandtorkai 68
20457 Hamburg
Telefon +49 40 800 04 48 0

STANDORT MÜNCHEN

Leopoldstraße 23
80802 München