

# Case Study

## Munich Re – RZ Betrieb EMEA

» Fujitsu hat sich in der bisherigen Vertragslaufzeit intensiv mit unseren Anforderungen bezüglich Remote-Infrastruktur-Management auseinandergesetzt und mit großem Engagement ein auf unsere Bedürfnisse zugeschnittenes Betriebsmodell erarbeitet. Wir werden dieses Modell nun gemeinsam weiterentwickeln, um - wo immer sinnvoll möglich - Managed Services zu etablieren «

Karl-Heinz Neumann, Global IT Infrastructure Services Officer, Munich Re



### Der Kunde

Munich Re ist in allen Versicherungssparten aktiv und mit rund 45.000 Mitarbeitern auf allen Kontinenten vertreten. Rückversicherung, Erstversicherung und Munich Health – auf diesen drei Säulen basiert das Geschäft von Munich Re. Die Gruppe kombiniert Erst- und Rückversicherung unter einem Dach und erzielte damit im Geschäftsjahr 2012 einen Gewinn in Höhe von 3,211 Milliarden Euro bei Beitragseinnahmen von zirka 52 Milliarden Euro. Mit Beitragseinnahmen von rund 28,2 Milliarden Euro allein aus der Rückversicherung ist sie einer der weltweit führenden Rückversicherer. Besonders, wenn Lösungen für komplexe Risiken gefragt sind, ist Munich Re ein gesuchter Risikoträger. Erfahrung, Finanzkraft, Effizienz und ein erstklassiger Service machen das Unternehmen zum ersten Ansprechpartner in allen Fragen rund um das Risiko.

### Das Projekt

Im Rahmen ihrer Sourcing-Strategie war es das Ziel von Munich Re, die Verantwortung für den operativen Betrieb ihrer Rechenzentren in EMEA an einen externen Provider zu geben. Die Leistungen umfassen dabei Infrastruktur-Services und applikationsnahe Services, die auf Basis von SLAs erbracht werden und konsequent nach ITIL ausgerichtet sind. Ziel dabei war eine signifikante Kostensenkung bei gleichzeitigem Erhalt der Service-Qualität.

### Die Lösung

Die Basis für die effiziente Bereitstellung der Services ist das Betriebsmodell, das Fujitsu auf die spezifischen Anforderungen von Munich Re zugeschnitten hat. Es kombiniert Experten vor Ort mit einem dedizierten Kundenteam in Indien und bietet somit alle Vorteile eines global agierenden IT Service Providers.

### Der Service-Umfang

Die Verantwortung von Fujitsu für den operativen Betrieb umfasst folgende Services:

- die Server-Infrastruktur (Windows, Windows Terminal Server, Unix, Linux),
- die Storage-Umgebung (Zentraler Storage, File Serving, Backup and Restore),
- die Datenbanken (SQL, Oracle), Archivierung, Job-Management, Monitoring
- Infrastructure Applications (Active Directory, Messaging, Document Management, Enterprise Application Integration, User Management)
- den SAP-Basis-Betrieb sowie Business Application Management.

#### DER KUNDE

Land: Deutschland/weltweit  
 Branche: Versicherung  
 Gründungsjahr: 1880  
 Mitarbeiter: 45.000  
 Website: www.munichre.com

#### DIE HERAUSFORDERUNG

Übertragung der Verantwortung für den operativen Betrieb der Rechenzentren in EMEA an einen externen Provider.

#### DIE LÖSUNG

Managed Data Center von Fujitsu.

Damit trägt Fujitsu die Gesamtverantwortung für die Qualität des operativen Betriebs. Fujitsu übernimmt dabei den gesamten Incident-Management-Prozess, die Ausführung von Changes und Tasks und unterstützt im Rahmen von Projekten notwendige Design- und Build-Aufgaben, die weiterhin in der Verantwortung von Munich Re verbleiben. Somit ist Fujitsu in den europäischen Rechenzentren der strategische Partner von Munich Re für die Erbringung und die Weiterentwicklung zentraler Data Center Services.

### Das Betriebsmodell

Fujitsu hat für Munich Re ein Betriebsmodell entwickelt, das auf die spezifischen Bedürfnisse des Rückversicherers zugeschnitten ist. Unter der Prämisse Kostensenkung und Qualitätsverbesserung wurde ein konsequenter Ansatz der „industrialisierten IT“ umgesetzt. Dazu formte Fujitsu eine Mannschaft mit zwei Schwerpunkten und Einsatzorten. Zum einen kümmern sich Produktexperten vor Ort, in München, um die Überleitung neuer Anforderung aus den Services in den operativen Betrieb und unterstützen bei Projekten Munich Re bei Design- und Build Aufgaben. Zum anderen stellt der Offshore Bereich, in Indien, den operativen Data Center Betrieb rund um die Uhr in der vertraglichen Qualität unterbrechungsfrei bereit. Ein formalisierter Austausch aller Beteiligten aus Design, Build und Run stellt die Kommunikation und somit die kontinuierliche Optimierung der Prozesse sicher. Die Schnittstelle zu Munich Re im operativen Betrieb bildet der „Manager on Duty“ als zentraler Ansprechpartner. Dieser ist rund um die Uhr (24x7) erreichbar – in deutscher Sprache und mit spezifischen Kenntnissen über den IT-Betrieb des Rückversicherers. Der „Manager on Duty“ kommuniziert direkt mit dem Remote-Betrieb und stellt bei Eskalationsprozessen die erste Instanz dar. Bei Bedarf kann Munich Re für spezifische Fragestellungen und Projekte in München auf weitere Experten zugreifen.

**„Bei unseren Besuchen in Indien konnten wir uns von der sehr guten fachlichen Qualifikation des Offshore Teams überzeugen. Besonders beeindruckt waren wir von dem ausgeprägten Bewusstsein vor Ort, welche hohe Bedeutung die Bereitstellung jedes einzelnen IT-Service für das tägliche Geschäft von Munich Re hat.“**

Dr. Andreas Thomé, Leiter Systembetrieb, Munich Re

### Punktgenaues Angebot – Hohes Engagement

Vor vier Jahren war Munich Re auf der Suche nach einem strategischen Partner für die Übernahme des operativen Betriebs in Ihrem Rechenzentrum. Hierbei gab eine klare Verantwortungsteilung den Rahmen vor. IT Strategie und die Verantwortung für Design verblieben bei Munich Re. Die Verantwortung des operativen Betriebs wurde auf Basis von Service Level Agreements mit messbaren Kennzahlen in die Hände des Providers gelegt.

Fujitsu ragte hier als Provider heraus, der bereits eine langjährige, erfolgreiche Partnerschaft im Data Center Betrieb von Munich Re hatte. Fujitsu punktete aber vor allem auch dadurch, dass sich alle involvierten Mitarbeiter intensiv mit den Anforderungen von Munich Re auseinandersetzten und ein maßgeschneidertes Angebot erarbeiteten. Zusätzlich zu einem überzeugenden Angebot, brachten auch die Auskünfte anderer zufriedener Kunden Fujitsu entscheidende Punkte ein.

Im Rahmen der Weiterentwicklung der Partnerschaft, die Basis für eine vorzeitige Verlängerung der Services war, erarbeitete Fujitsu unter enger Einbeziehung von Munich Re einen Rahmen für die Zusammenarbeit, der sowohl die nachhaltigen Effizienz-Ziele von Munich Re unterstützt, als auch für Fujitsu die Grundlage für ein langjähriges Engagement bei Munich Re bildet.

### ITIL-Orientierung

Die zu erbringenden Serviceleistungen basieren auf ITIL v3, der aktuellen Version des De-facto-Standards für das IT Service Management. Die ITIL-Regelwerke beschreiben alle für den Betrieb einer IT-Infrastruktur notwendigen Prozesse, die Aufbauorganisation und die Werkzeuge. Auf dieser Basis ergänzte Fujitsu das existierende IT Service Management von Munich Re.

### Kosteneffizienz durch ein industrialisiertes Service-Modell mit der Nutzung von Offshore

Der Schlüssel zur signifikanten Kostenreduktion liegt in der Nutzung der globalen Lieferfähigkeit von Fujitsu.

Standardabläufe, wie etwa das First und Second Level Incident Management, werden aus Indien heraus erbracht, und zwar nicht wie vielfach verbreitet aus einem Shared Service Center heraus, sondern von Fujitsu-Mitarbeitern, die als dediziertes Team ausschließlich für Munich Re zuständig sind und sich in hohem Maße mit Munich Re identifizieren. Damit profitiert Munich Re von den Kostenvorteilen einer globalen Service Delivery – ohne bei der Qualität Abstriche machen zu müssen. Möglich wird dies durch den Ansatz von Fujitsu, Serviceprozesse zunächst zu industrialisieren und dann erst in die globale Lieferkette einzubinden. Die Lösungsquote im Incident Management, innerhalb der vorgegebenen SLAs, liegt bei nahezu 100%. Intern verstehen sich die IT-Verantwortlichen des Versicherungskonzerns als Dienstleister für die einzelnen Fachabteilungen. Dank globaler Standardisierung der Services kann die interne IT die Fachbereiche nun wesentlich effizienter und schneller bedienen.

### **Kontinuierliche Verbesserung der Effizienz**

Kompletter Systembetrieb aus einer Hand – das bedeutet nicht nur eine ideale Ausgangsbasis für den Aufbau und die Pflege einer einheitlichen Betriebsdokumentation. Vielmehr profitiert Munich Re nun erstmals davon, dass der größte Teil der Run-Aufgaben bei einem Provider gebündelt worden ist und dieser auch in der Pflicht steht, bei komplexeren Störungen die Koordination anderer Provider und Hersteller zu übernehmen. Für Fujitsu ist dies Voraussetzung, um zwei für Munich Re wichtige Anforderungen zu erfüllen: die Services durch Optimierungsprozesse fortlaufend zu verbessern sowie kontinuierlich Innovationspotenzial aufzuzeigen.

So ist es Ziel und gemeinsames Verständnis, die Effizienz des Betriebs in einer Art und Weise fortwährend zu steigern, dass das zukünftige Wachstum der zu betreuenden Systeme von Munich Re hierüber kompensiert werden kann und die Kosten planbar und im Rahmen der gesetzten Budgets bleiben. Fujitsu ist als führender Entwickler und Hersteller von IT-Infrastrukturkomponenten hier hervorragend aufgestellt, um weitere Vorteile aus einer Standardisierung von IT-Komponenten zu gewinnen und gemeinsam mit Munich Re den kontinuierlichen Ausbau der Automatisierung von IT-Prozessen voranzutreiben.

**„Wir haben erste Schritte aufgesetzt, um gemeinsam mit Fujitsu die Automatisierung von IT-Prozessen zu erreichen. Dies wird uns helfen, zukünftige Wachstumspotentiale bei stagnierenden IT-Budgets zu heben. Darüber hinaus ist Automatisierung ein wesentlicher Aspekt unserer on-premise Cloud-Strategie.“**

Karl-Heinz Neumann, Global IT Infrastructure Services Officer, Munich Re

### **Signifikante Kostensenkung**

Durch das Auslagern des kompletten Infrastrukturbetriebs konnte Munich Re nicht nur ihre Gesamtkosten (Total Cost of Ownership) für den Systembetrieb senken. Sie verschafft sich dadurch auch eine hohe Kostentransparenz und Planungssicherheit bei den Ausgaben für den Betrieb des Rechenzentrums. Verschiedene Möglichkeiten der Abrechnung sorgen für den nötigen Durchblick bei den Kosten: Diese umfassen Pauschalpreise für definierte Services ebenso wie die Abrechnung auf Basis bestimmter Einheiten. Durch dieses smarte Verrechnungsmodell werden sowohl die Ziele einer bestmöglichen Planbarkeit als auch einer gemeinsam mit Munich Re getragenen Kostenverantwortung erreicht. Diese gemeinsame Verantwortung zielt auf die nachhaltige Steigerung der Effizienz. Dies wird unterstützt durch die Einführung von automatisierten Workflows, die den Betrieb von Routine-Tätigkeiten entlastet. Damit können Mengensteigerungen unter Beibehaltung des bestehenden Personals weitgehend kompensiert werden.

**„Die Wahl des richtigen Providers war für uns eine strategische Entscheidung.“**

Dr. Rainer Janßen, Chief Information Officer, Munich Re

### **Fokus auf das Wesentliche**

Die Auslagerung des Data-Center-Betriebs verschafft der IT-Mannschaft von Munich Re die nötigen Freiräume, um sich auf strategische Themen zu konzentrieren. Die hauseigenen IT-Fachleute haben nun den Rücken frei, um Projekte zu planen und umzusetzen, die Geschäftsprozesse optimal zu unterstützen und so das Geschäft insgesamt voranzubringen.

### **Weichen für die Zukunft gestellt**

Mit Fujitsu hat der weltweit operierende Versicherungskonzern einen Partner gewählt, der nicht nur für hohe Innovationskraft steht, sondern auch ebenso weltweit aufgestellt ist. Denn die globale Standardisierung der IT-Landschaft ist für die IT-Verantwortlichen bei Munich Re ein zentrales Thema. Mit der Vorbereitung der internen IT auf ein globales Sourcing-Konzept ist der Versicherer um einen entscheidenden Schritt in dieser Richtung vorangekommen.

### **Optimierung vorhandener Infrastrukturen durch Best-in-Class-Lösungen von Fujitsu am Beispiel**

#### **Backup-Restore**

Fujitsu ist ein IT-Service Provider, der auch durch das große und umfassende eigene Hardware- und Lösungsportfolio punkten kann. Dies konnte Fujitsu durch die Integration der eigenen Backup- und Restore-Lösung unter Beweis stellen. Auf Basis des Produkts ETERNUS CS High End und der Applikation NetBackup von Symantec konzipierte Fujitsu eine Backup-Restore-Umgebung, die vorhandene Performance-Probleme mit der bestehenden Lösung nicht nur beseitigte, sondern die anspruchsvollen Ziele hinsichtlich Datendurchsatz und Performance übererfüllen konnte. Durch das vorhandene Betriebsteam wurde diese Lösung im Rahmen der vorhandenen Prozesse in die Produktion überführt, ohne dass es hier zu Beeinträchtigungen des laufenden Betriebs gekommen ist. Der Betrieb erfolgt dabei zu großen Teilen durch das Offshore-Team von Fujitsu aus Indien heraus.

**„Mit der Backup-Restore-Lösung der Fujitsu konnten wir nicht nur vorhandene Probleme lösen, sondern haben nun auch eine außerordentlich performante und stabile Umgebung eingeführt.“**

Dr. Andreas Thomé, Leiter Systembetrieb, Munich Re

### **Über Fujitsu**

Fujitsu ist der führende japanische Anbieter von Informations- und Telekommunikations-basierten (ITK) Geschäftslösungen und bietet eine breite Palette an Technologieprodukten, -lösungen und -Dienstleistungen. Mit über 170.000 Mitarbeitern betreut das Unternehmen Kunden in mehr als 100 Ländern. Fujitsu nutzt seine ITK-Expertise, um die Zukunft der Gesellschaft gemeinsam mit ihren Kunden zu gestalten. Weitere Informationen unter [www.fujitsu.com/de](http://www.fujitsu.com/de)

## KUNDENVORTEILE

- SLA-basierter und an ITIL ausgerichteter Rechenzentrumsbetrieb gewährleistet effiziente Bereitstellung aller Infrastruktur- und diverser Applikationsservices
- Auf die spezifischen Kundenbedürfnisse zugeschnittenes Betriebsmodell kombiniert Präsenz vor Ort mit allen Vorteilen einer Global Delivery
- Lokales Fujitsu-Team mit Expertenkompetenz für spezifische Projekte
- „Manager on Duty“ als zentrale Schnittstelle rund um die Uhr in deutscher Sprache erreichbar
- Services auf Basis industrialisierter Serviceprozesse
- Operativer Support (Run) durch dediziertes Team in Indien
- Fortlaufende Optimierung der Betriebs- und Kosteneffizienz
- Kontinuierliches Innovationsmanagement
- Konzentration der IT-Mitarbeiter auf strategische Themen und Projekte
- Weltweit aufgestellter Service Provider als Basis für globales Sourcing-Konzept
- Interne IT kann Fachbereiche dank standardisierter Services effizient bedienen
- Hohe Kostentransparenz und damit verbundene Planungssicherheit
- Flexibles und dynamisches Verrechnungsmodell
- Gesamtkosten (TCO) für IT-Basisbetrieb gesenkt

## PRODUKTE UND SERVICES

- Operativer Betrieb der Rechenzentrums-Infrastruktur in der EMEA-Zone (Managed Data Center)
- Standardisierte Managed Data Center Services im Rahmen eines SLA-Modells auf Basis von ITIL
- Betriebsmodell, das Vor-Ort-Betreuung mit Offshore-Komponenten verbindet
- Innovationsmanagement und kontinuierliche Serviceoptimierung als wesentliche Bestandteile der Partnerschaft
- Der Betrieb der IT-Infrastruktur umfasst über 20 Services, darunter:
  - Server-Infrastruktur (Windows, Windows Terminal Server, UNIX, Linux)
  - Speicherumgebung (Zentraler Speicher, File Serving, Backup und Restore)
  - Betrieb von Datenbanken (SQL, Oracle), Archivierungs- und Dokumentenmanagement-System
  - SAP-Basisbetrieb sowohl bei der Münchener Rück AG als auch der Immobilien-Tochtergesellschaft MEAG
  - Active Directory, Messaging, Print und Malware Services
  - Monitoring und Job-Steuerung

### Kontakt

FUJITSU  
Telefon: +49 (0) 1805-372 900  
E-Mail: [cic@ts.fujitsu.com](mailto:cic@ts.fujitsu.com)  
Website: [www.fujitsu.com/de](http://www.fujitsu.com/de)  
2013-11-26

© Copyright 2013 Alle Rechte vorbehalten, insbesondere gewerbliche Schutzrechte. Änderung von technischen Daten sowie Lieferbarkeit vorbehalten. Haftung oder Garantie für Vollständigkeit, Aktualität und Richtigkeit der angegebenen Daten und Abbildungen ausgeschlossen. Wiedergegebene Bezeichnungen können Marken und/oder Urheberrechte sein, deren Benutzung durch Dritte für eigene Zwecke die Rechte der Inhaber verletzen kann. Weitere Einzelheiten unter [www.fujitsu.com/de/resources/navigation/terms-of-use.html](http://www.fujitsu.com/de/resources/navigation/terms-of-use.html)