

# Kundenorientierte Outsourcing-Services für Banken

Banken und Finanzdienstleister sehen sich durch das Zusammenwachsen des europäischen Bankenmarktes mit einer Erhöhung des Wettbewerbsdrucks konfrontiert. Eine bedarfs- und zeitgerechte IT-Unterstützung der Betriebsabläufe ist daher unabdingbar. Da dies jedoch auch einen erheblichen Finanz- und Personaleinsatz außerhalb des Kerngeschäfts erfordert, gerät für viele Banken die Option „Outsourcing“ zunehmend ins Blickfeld.

Vom Outsourcer erhält der Kunde planbare, kontinuierliche Kosten über die vereinbarte Vertragslaufzeit inklusive der erforderlichen Beschaffungen, Investitionen und Dienstleistungen. Dies beinhaltet für den Kunden neben einer entscheidenden Entlastung der eigenen IT-Abteilung hinsichtlich Wartung und Pflege auch die Möglichkeit, auf ein breiteres, aktuelles IT-Knowhow zurückzugreifen. FIS KORDOBA bietet umfangreiche Betriebs- und Betreuungskonzepte als Full-Services an. Abgestimmt auf die Anforderungen der Kunden stellt FIS KORDOBA innerhalb eines 4-Stufen-Modells individuelle Lösungen in den Bereichen IT-Hosting, Application Management Operate, Application Management Maintain, und Consulting zur Verfügung.

FIS KORDOBA beschäftigt an mehreren Standorten in Deutschland über 100 Mitarbeiter, die in den genannten Tätigkeitsfeldern Services für die Kunden wahrnehmen, zusätzlich unterstützt von rund 200 Mitarbeitern in den Geschäftsfeldern Consulting und Solutions. Subdienstleister liefern zusätzliche Infrastruktur-Bestandteile, die den gesetzlichen und aufsichtsrechtlichen Richtlinien, State-of-the-Art Techniken und Best Practice-Empfehlungen wie ITIL entsprechen.

## Lösungsangebot

FIS KORDOBA bietet umfangreiche Lösungen im Full-Service-Betrieb auf Basis der Standardsoftware KORDOBA an, die das plattformunabhängige Core-Banking-System sowie buchungskernneutrale Lösungen für die Bereiche Wertpapiergeschäft, Banksteuerung sowie Autorisierung und SB-Netzbetrieb umfassen. Darüber hinaus beinhaltet das Outsourcing-Angebot auch die Partnerprodukte und Fremdsysteme der Kunden.

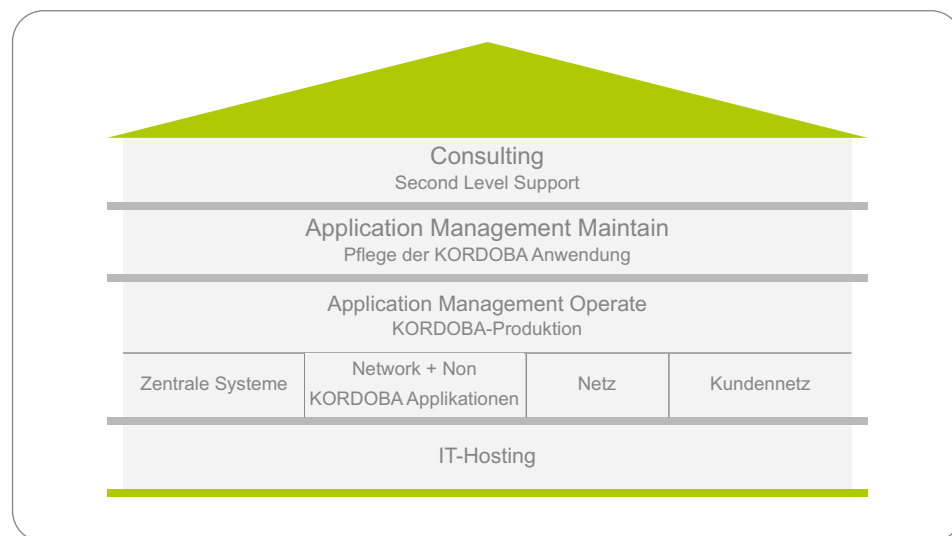
Individualität ●

Stabilität ●

Sicherheit ●

## Outsourcing Stufen-Modell

Das Outsourcing-Angebot von FIS KORDOBA basiert auf einem 4-Stufen-Modell:



### IT-Hosting

Im Bereich des reinen IT-Hostings erstreckt sich das Angebot von der Bereitstellung der Hardware, Software, Infrastruktur und Dienstleistungen bis hin zu Managed Server-Lösungen. Der Rechenzentrumsbetrieb bietet eine hohe Verfügbarkeit des Systems auf der Basis einer „gescherten“ Umgebung. Diese ist mit modernster Technologie ausgestattet und nach ISO und BSI zertifiziert. Die Rechenzentren sind an getrennten Standorten untergebracht. Sie gewährleisten einen „aktiv-aktiv“-Betrieb.

● Individualität

● **Stabilität**

● Sicherheit

### Application Management Operate

Die Produktion umfasst u. a. die Bereitstellung der systemtechnischen Infrastruktur, die Administration der Anwendung und die Vorbereitung bzw. technische Kontrolle der Verarbeitung (Tages-/Ultimo-/Quartals-/Jahresverarbeitung).

### Application Management Maintain

Die Applikationspflege stellt u.a. die Pflege der KORDOBA Standardkomponenten und die Einführung neuer Releases bereit. Außerdem können kundenindividuelle Programme, Erweiterungen oder Deltas betreut werden.

### Consulting

FIS KORDOBA berät den Kunden nach der Due Diligence und vor der Transition-/Migrationsphase und im Regelbetrieb in technischen und betriebswirtschaftlichen Fragen.

### Weitere Leistungsbestandteile der IT-Gesamtleistung

#### System Management

FIS KORDOBA plant, beschafft und nimmt neue Systemsoftware-Komponenten in Betrieb, ggf. nach Test und Freigabe durch die Bank. FIS KORDOBA übernimmt das Capacity Management für die erforderlichen Ressourcen zum Betrieb auf Basis geplanter

Aktivitäten und Veränderungen, wie zum Beispiel anstehender Versionswechsel oder neuer Anforderungen seitens der Bank.

### System Monitoring

Zur Überwachung der Systeme wird ein Monitoring-Tool eingesetzt. Dieses Tool ist ein Web-basierender System- und Netzwerkmonitor zur Betriebsüberwachung der Systeme und Applikationen. Es verarbeitet die Statusmeldungen, stellt sie auf einer Webseite übersichtlich dar und informiert bei kritischen Statusänderungen den Administrator.

### Performance- und Capacity-Planning

FIS KORDOBA stellt Rechtzeitige und kostengünstige IT-Kapazitäten und Ressourcen bei der Einführung neuer Anwendungen/Systeme oder bei Änderungen von Anforderungen bereit.

### Aufbau der Service-Organisation

#### Service Level Agreement (SLA)

FIS KORDOBA bietet fest zu vereinbarende und kundenorientierte Service Level Agreements an. Das Service Level Management setzt die dokumentierten und vereinbarten Serviceziele aus den Service Level Agreements um und überwacht die Einhaltung.

**Beispiele für Leistungen, die mit SLAs angeboten werden können:** Online-/Dialogzeit, Wartungszeiten, Laufzeit, Batchzeit, Versionswechsel, Service Desk, Verfügbarkeit, Monitoring, Reporting, Reaktionszeiten

Individualität ●

Stabilität ●

Sicherheit ●

## Qualitätsmanagement/Zertifizierung

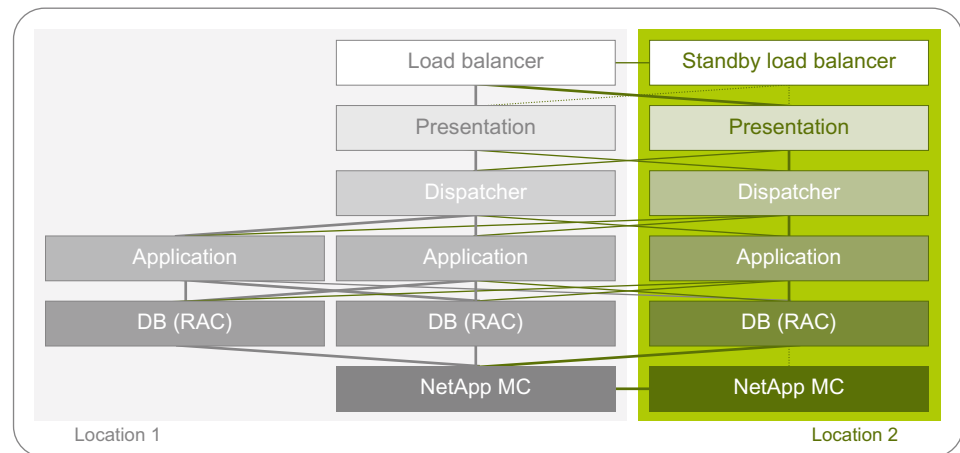
Alle Service Management Prozesse basieren auf ITIL. Dies bezieht sich u. a. auf:

- Service Support
- Problem Management
- Change Management
- Finance Management
- Incident Management
- Configuration Management
- Release Management
- Capacity Management

Die eingesetzten Kontrollsysteme entsprechen den in Deutschland gültigen computergestützten Verfahren. Jährlich werden alle Prozesse durch eine Prüfungsgesellschaft geprüft; der Prüfungsbericht wird den Kunden zur Verfügung gestellt. FIS KORDOBA setzt State-of-the-Art Tools für das Management der Applikationen ein, mit einem detaillierten Monitoring und Reporting.

## Technik

Hardware und Software sind modular aufgebaut.



## Sicherheit

Getrennte Rechenzentren mit Redundanz der wesentlichen Komponenten wie CPU, Lüfter, Controller, Leitungen usw. bieten eine hohe Ausfallsicherheit. Im Hinblick auf den Datenschutz hat FIS KORDOBA ein umfangreiches Sicherheitskonzept und Continuity Management eingeführt, das permanent fortgeschrieben und aktualisiert wird.

- Individualität
- Stabilität
- Sicherheit

## Zusammenfassung

Das Outsourcing-Leistungsspektrum von FIS KORDOBA ist durch Flexibilität gekennzeichnet. Der Kunde kann individualisierte, auf die jeweiligen Bedürfnisse angepasste Outsourcing-Dienstleistungen und exakt definierte SLAs beauftragen. Darüber hinaus kann FIS KORDOBA dem Kunden neben einem Standard-Preismodell ein auf sein jeweiliges Geschäftsmodell zugeschnittenes Preismodell anbieten – basierend auf bankbetriebswirtschaftlichen Daten. FIS KORDOBA verfügt über Rechenzentren, die basierend auf moderner Technologie Hochverfügbarkeit, 7x24-Stunden-Betrieb und größtmögliche Sicherheit bieten. Kunden profitieren sowohl vom hohen bankbetriebswirtschaftlichen Know-how als auch von der langjährigen Outsourcing-Expertise auf die bereits viele namhafte Banken vertrauen.

**Auszug aus der Referenzliste:** Bankhaus Lampe KG, Cortal Consors S.A., Degussa Bank GmbH, Deutsche Apotheker- und Ärztebank eG, Fürstlich Castell'sche Bank Credit-Casse AG, Santander Cosumer Bank AG, Hanseatic Bank GmbH & Co KG, ING DiBa AG, TeamBank AG

**Fidelity Information Services KORDOBA GmbH**  
**Barthstraße 18**  
**80339 München**  
**Telefon: +49 89 66065-555**  
**www.kordoba.de**

Alle verwendeten Hard- und Softwarenamen sind Handelsnamen und/oder Marken der jeweiligen Hersteller. KORDOBA® ist eine eingetragene Marke.  
© 2010 Fidelity Information Services KORDOBA GmbH

