



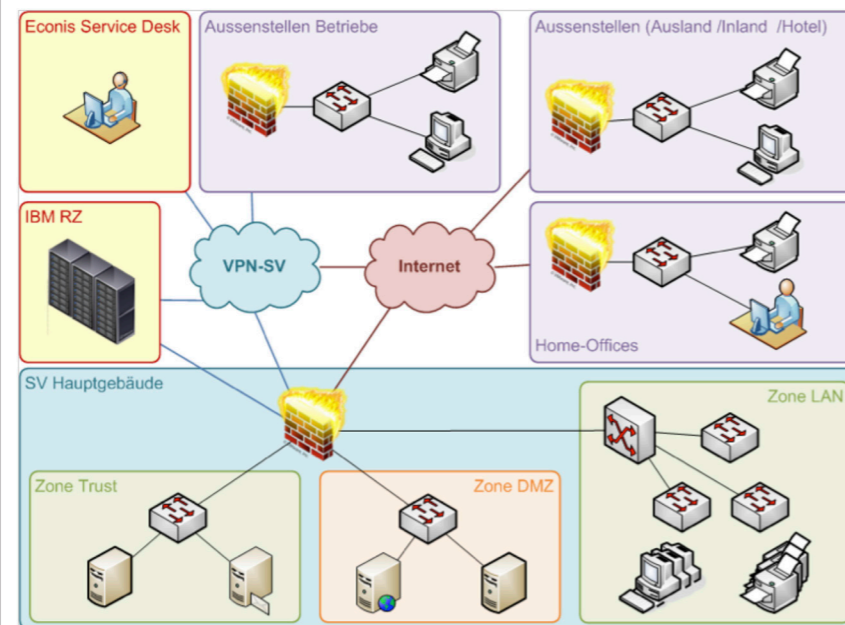
REFERENZBERICHT AUS DER PRAXIS  
SV SCHWEIZ



Eine Konsequenz der neuen Strategie war die Verkleinerung des Netzwerk- und Informatik-Teams. Ein Grossteil der Mitarbeitenden wurde von Econis übernommen. Sie betreuen mit Unterstützung des Know-hows von Econis weiterhin SV Schweiz und mittlerweile auch andere Kunden. Als Bindeglied und Coach fungiert vor Ort ein Mandatsbetreuer, der die Services koordiniert und die Qualitätssicherung besorgt.

Die Erneuerung der IT-Infrastruktur der SV Schweiz geht nach dem Umzug in den Neubau in Dübendorf (Memphispark) kontinuierlich weiter.

**Lösung**



**Kritische Erfolgsfaktoren**

- Übernahme der heterogenen IT-Infrastruktur
- Know-how-Transfer
- Schnelligkeit der Betriebsübernahme

**Nutzen für SV Schweiz**

- Fokussierung auf Kernkompetenzen: Lösungsprovider für Catering & Services und Hotelmanagement
- Reduktion der IT-Kosten um 25 %
- Planbare IT-Kosten
- Definierte Service Level Agreements (SLAs)
- Skalierbare Lösungen
- Persönliche Betreuung durch Mandatscoach

Econis AG, Neumattstrasse 7, CH-8953 Dietikon  
T +41 (0)44 744 73 73, F +41 (0)44 744 73 99

Econis AG, Werkstrasse 37, CH-3250 Lyss  
T +41 (0)32 387 93 87, F +41 (0)32 387 93 88

Econis AG, Arsenalstrasse 4, 6005 Luzern  
T +41 (0)41 310 67 77

econis.ch

Strategische Gründe für die Auslagerung der IT-Infrastruktur und deren Auswirkung auf die Unternehmensentwicklung

«Das Auslagern der IT-Infrastruktur ermöglichte uns eine weitgehende Standardisierung der Infrastruktur und die Konzentration auf unsere Kernkompetenzen.»

Heinz Giezendanner, CFO, SV Schweiz

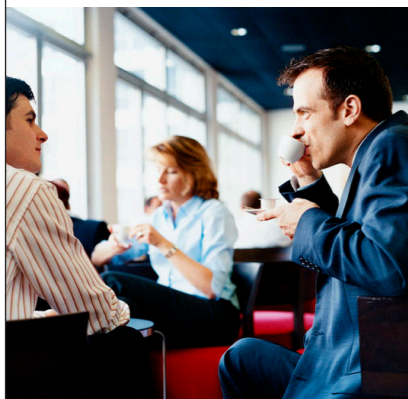




#### Unternehmen

Name: SV (Schweiz) AG  
 Hauptsitz: Dübendorf  
 Tätigkeit: Catering & Services  
 Umsatz: CHF 438 Mio.  
 Mitarbeitende: 5016 (2008)

Weiterführende Informationen:  
[www.sv-group.ch](http://www.sv-group.ch)



### DAS PROJEKT AUF EINEN BLICK

#### Hauptnutzen für den Kunden

- Fokussierung auf Kernkompetenz
- Definierte Service Level Agreements (SLAs)
- Einfache und standardisierte Prozesse
- Stabile, standardisierte IT-Umgebung
- Kontinuierlich hohe Servicequalität
- Skalierbare Lösungen
- Planbare IT-Kosten

#### Herausforderungen

- Übernahme der heterogenen IT-Infrastruktur
- Know-how-Transfer
- Schnelligkeit
- Motivation der IT-Mitarbeitenden

#### Ziele

- Konzentration auf die Tätigkeit als internationaler Lösungsprovider in Catering & Services
- Standardisierung der IT-Infrastruktur
- Transparente Kosten für die IT

#### Managed Services von Eonis

- Server-Management:  
Betrieb der File-, Datenbank- und Mail-Server (Exchange mit 750 Mailboxen, inkl. Betriebe)
- Workplace Management:  
Betrieb der Clients am Hauptsitz
- Managed LAN und WLAN
- Permanenter vor Ort-Einsatz von Supportmitarbeitern
- Remote-Zugang für berechtigte Mitarbeiter
- E-Mail-Management: Sicherstellen der E-Mail-Infrastruktur für die Betriebe (Personalrestaurants)

#### Warum Eonis

- Flexibles Unternehmen, dessen Grösse zu uns passt und seine Fähigkeiten bereits mehrmals bewiesen hat
- Konzentration auf zwei strategische Outsourcing-Partner: IBM und Eonis

#### SV (Schweiz) AG

Seit der Gründung im Jahr 1914 hat sich die damalige Non-Profit-Organisation zum führenden Unternehmen in der Gemeinschafts-, Gesundheits-, Event- und öffentlichen Gastronomie sowie im Hotelmanagement entwickelt.

Das Unternehmen ist heute in der SV Group zusammengefasst und profiliert sich als Dienstleistungsunternehmen, das sich als qualitative Marktführerin auszeichnet.

Als Branchenleaderin im Business Catering betreibt SV Schweiz die Personalrestaurants von über 30 der 100 grössten Unternehmen. SV Schweiz führt Personalrestaurants und Mensen mit 50 bis über 3000 Gästen pro Tag. Jedes Restaurant erfüllt die individuellen Anforderungen des Kunden und entspricht dem Stil seines Unternehmens. Von der trendigen Café Bar über das bediente Gästerestaurant bis hin zu Cateringlösungen für Hochschulen mit Zehntausenden von Studierenden. Das Verhältnis zu den Kunden ist durch die grösstenteils langjährige Zusammenarbeit von Vertrauen geprägt.



**Wir haben unsere IT-Kosten innerhalb von drei Jahren um ein Viertel gesenkt, bei gleich hoher Servicequalität.**

SV (Schweiz) AG



### Ausgangslage

Die IT-Infrastruktur der SV Schweiz wurde bis Ende 2002 teils selbst betrieben und unterhalten, teils war sie an spezialisierte Unternehmen ausgelagert. Eonis betreute seit 1999 die Arbeitsplatz-Infrastruktur der über 300 Betriebe in der ganzen Schweiz. Das WAN, die T-Systems und die SAP-Applikationen wurden im Rechenzentrum der IBM in Winterthur gehostet. Die SAP-Applikationen wurden inhouse weiterentwickelt. Netzwerk, Clients, die Server des Hauptsitzes und der HelpDesk wurden von SV Schweiz selber betrieben und unterhalten.

Die IT war mit dem Unternehmen historisch gewachsen, was zu verschiedenen Systemen und Technologien führte. Die IT war geprägt von einer hohen Standardisierung bei Clients und Printern in den über 300 Betrieben, einer guten internen Applikationsbetreuung und einem kompetenten HelpDesk. Die IT-Infrastruktur hatte allerdings das Ende des Lebenszyklus erreicht und die Server und Serversysteme hinkten der Standardisierung im Client-Bereich hinten nach. Zudem war das Know-how für Betrieb und Unterhalt der IT-Infrastruktur auf wenige Mitarbeitende beschränkt, was ein Gefahrenpotential barg. Das veranlasste die Geschäftsleitung, die IT-Strategie zu überdenken und neu zu gestalten.

### Zielsetzungen/Anforderungen

Die neue IT-Strategie basiert auf zwei Grundsätzen.

Erstens: Die Leistungen, welche unternehmensspezifisches Know-how erfordern, werden von SV Schweiz weiterhin selber erbracht. Dazu gehören:

- Informatikstrategie, -planung und -controlling
- Koordination der Outsourcing/Service-Partner
- Weiterentwicklung, Customizing und Support der Applikationen
- Betreuung des HelpDesk

Zweitens: IT-Aufgaben, die nicht zur Kernkompetenz von SV Schweiz gehören, werden ausgelagert. Das bedeutet: Das Management des Netzwerks und der Server, der Betrieb und Unterhalt der Clients und der Server inklusive Hauptsitz sowie das Hosting der SAP-Applikationen werden an spezialisierte Unternehmen übergeben. Dadurch kann sich SV Schweiz voll und ganz auf ihr Kerngeschäft konzentrieren.

Ziel der Auslagerung: Die Bereitstellung einer leistungsfähigen, modernen IT-Infrastruktur mit hoher Verfügbarkeit und Sicherheit. Gefragt war eine einfache, einheitliche Lösung mit hohem Standardisierungsgrad bei Hard- und Software. Die Leistungen und die Beziehungen zwischen SV Schweiz und den Outsourcing-Partnern werden durch entsprechende Service Level Agreements vertraglich geregelt.

Eonis wurde von SV Schweiz im Dezember 2002 als Outsourcing-Partner ausgewählt. Die Mitarbeitenden wurden unverzüglich über den Strategiewechsel informiert. Gleichzeitig begann die Detailplanung. Die Übernahme des laufenden Betriebs erfolgte im März 2003. Ein erster Meilenstein war die Erneuerung der 550 PCs und Drucker in den über 300 Betrieben. Der Rollout in Zusammenarbeit mit dem Logistikspezialisten Schenker (Schweiz) war fristgerecht bis Ende 2003 abgeschlossen.