

## COMPAREX KUNDENREFERENZ

- Kunde:** f&w fördern und wohnen AÖR  
**Branche:** Soziales Dienstleistungsunternehmen  
**Lösung:** Managed Service – Beratung für die Realisierung von IT-Outsourcing-Projekten

„Wir konnten zum einen von den umfangreichen Erfahrungen der COMPAREX im IT-Betrieb und in der IT-Service-Management-Beratung profitieren, zum anderen überzeugte uns das COMPAREX Vorgehensmodell für die Überführung von IT-Betrieben mit seinem praxisnahen Ansatz auf ganzer Linie.“

**Jan Sommer, Projektleiter fördern und wohnen**

By Your Side in a Digital World.

## Über den Kunden

f&w fördern und wohnen (AöR) ist ein öffentliches und soziales Dienstleistungsunternehmen der Freien und Hansestadt Hamburg mit rund 1.500 Mitarbeitern. Als Partner der Hamburger Behörden versteht sich f&w als Auftragnehmer für öffentliche Aufgaben im sozialen Bereich.

f&w betreibt an 150 Standorten in und um Hamburg Unterkünfte, Wohnungen, Übernachtungsstätten und spezielle Wohnprojekte für Menschen, die aufgrund sozialer Notlagen oder gesetzlicher Bestimmungen öffentlicher Hilfen zur Unterbringung bedürfen. Die Vermittlung erfolgt in Kooperation mit den bezirklichen Fachstellen für Wohnungsnotfälle. Zudem bietet f&w ambulante, stationäre und teilstationäre Dienste zur sozialen und zur rehabilitativen Betreuung an.

## Herausforderung

Die f&w plante, das Outsourcing ihres IT-Betriebs neu auszu-schreiben. Der Vertrag mit dem bisherigen Betreiber endete zum 30.09.2017. Für die Erstellung der Ausschreibungsunterlagen und die Begleitung der Ausschreibung bis zur Vergabe an einen neuen Dienstleister wurde ein leistungsfähiger Partner gesucht. Mit der Neuausschreibung sollten auch die Leistungs-inhalte des IT-Outsourcings deutlich überarbeitet, den gestie-genen Anforderungen an die aktuelle Struktur angepasst und zukunfts-sicher ausgerichtet werden.

### Kontakt:

COMPAREX AG, email: kerstin.wandscher@comparex.de, phone: +49 40 2199 8022

## Lösung

COMPAREX hat ein bewährtes Vorgehensmodell für die Über-führung von IT-Betrieben in ein neues Managed Services Mo-dell entwickelt, welches für die Gestaltung der Ausschreibung eingesetzt wurde. Dieses standardisierte Modell erleichtert die Auswertung der Angebote und fördert die Transparenz der Entscheidungen innerhalb des Ausschreibungsprozesses. In Zusammenarbeit mit f&w wurden außerdem die voraussichtli-chen prozessualen und infrastrukturellen Entwicklungen eines jeden Services über die nächsten Jahre analysiert und in die Ausschreibungsunterlagen aufgenommen. Für die Abstim-mung der Leistungsinhalte pro Service wurden Workshops mit den Ansprechpartnern von f&w durchgeführt. Im weiteren Verlauf der Ausschreibung unterstützte COMPAREX die f&w vor, nach und während der Bietergespräche.

## Ergebnisse / Vorteile

- » Eine erfolgreiche Vergabe an einen Dienstleister ist zum geplanten Termin erfolgt.
- » Anforderungen an die Service-Qualität konnten optimiert und eine deutliche Qualitätssteigerung und Skalierbarkeit der Services durch den neuen Dienstleister erreicht werden.
- » Die Nachvollziehbarkeit der Vergabeentscheidung ist durch das transparente Bewertungsmodell und Vergleich der einzelnen Teilnehmer auf Basis der Gesamt-Bewer-tungsmatrix jederzeit auch im Nachgang möglich.