

manage it

[[IT - Strategien und Lösungen]]

Entscheidend für die Wettbewerbsfähigkeit

Einheitliche ECM-Plattform

Den Spagat wagen

Information Lifecycle Management

Die konsequente Neuausrichtung der IT

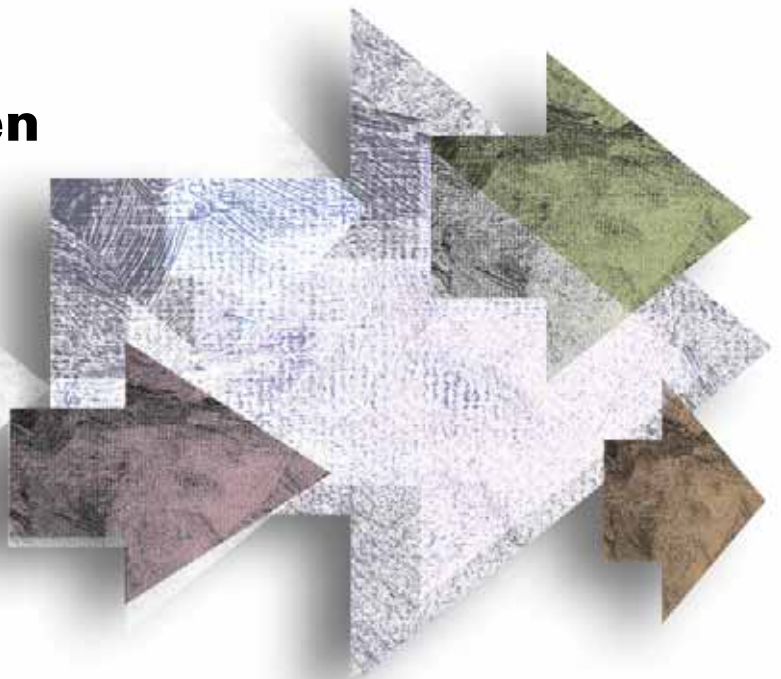
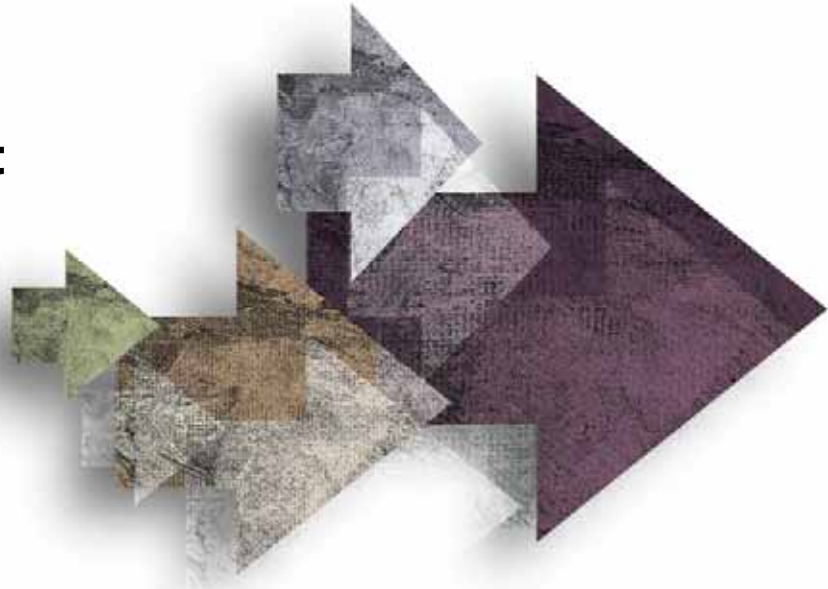
Business Alignment

Technische Wirkketten transparent machen

Steuerung der kompletten IT-Konfiguration

Die IT als Treiber des Wandels

Netzwerkzentrierte IT-Strategie





Steuerung der kompletten IT-Konfiguration

»Technische Wirkketten« transparent machen

Eine ausgeklügelte Gesamtlösung für Asset- und Configuration Management sorgt als zentrale Anwendung für die Steuerung der IT-Services bei T-Online.

Die T-Online International AG ist einer der führenden Internet-Service-Provider in Deutschland und gehört zu den größten Internetunternehmen in Europa. Für über 13,5 Millionen Kunden in Europa, davon rund 11,5 Millionen in Deutschland, bietet T-Online den Zugang zum Internet. Eng verbunden damit sind weitere attraktive Geschäftsfelder im Bereich Werbung, E-Commerce oder Bezahlhalte. Mit 2.900 Mitarbeitern erzielte das Unternehmen im Geschäftsjahr 2004 einen Konzernumsatz von 2,01 Milliarden Euro. Für eine transparente IT-Infrastruktur nutzt T-Online seit 2003 den Asset Manager der USU AG

Ausgangslage & Zielsetzung. Dass Controlling und Planung bei der T-Online eine herausragende Rolle spielen,

würdigt nicht zuletzt der renommierte ControllerPreis 2005, der dem Internet-Unternehmen vom Internationalen Controller Verein (ICV) Anfang Mai 2005 verliehen wurde. Ein wichtiger Teil eines funktionierenden konzernweiten Controllings ist der Bereich IT-Controlling. Gerade bei modernen Technologieunternehmen wie T-Online ist das reibungslose Funktionieren der Informationstechnologien die Grundlage für den Unternehmenserfolg. Um die Transparenz der vielfältigen IT-Infrastruktur sicher stellen sowie zentrale Prozesse und ihre Wechselwirkungen besser unterstützen zu können, evaluierte T-Online im Sommer 2003 den Markt für Asset- und Configuration Management-Werkzeuge. Die bestehende »Inventardatenbank« sollte zu einer zentralen Lösung und zu einem unternehmensweiten Asset- und Configu-

ration Management ACM erweitert werden. Im Rahmen eines zentralen Projekts hatte man zuvor den De-facto-Standard ITIL für die Organisation des IT-Betriebes eingeführt und entsprechende Rollen und Prozesse definiert.

Ziel war es, auf der Grundlage einer Configuration Management Database (CMDB) die einheitliche Datenhaltung und Dokumentation sämtlicher IT-Assets zu gewährleisten. Daneben sollte die Anwendung eine durchgängige Kommunikation zwischen den einzelnen Prozess-Werkzeugen erlauben, beispielsweise zur Eventmanagementsystem, dem Workflowsystem für IT-Prozesse und der Anlagenbuchhaltung in SAP. Im Service Control Center, das mit den Aufgaben des kunden-gleichen End-to-End-Monitorings und der Eventkorrelation sowie Eventanalyse beauftragt ist, wurde das Modell der »Technischen

Wirkketten« entwickelt. Diese stellen die vielfältigen Beziehungen und logischen Abhängigkeiten, angefangen von einzelnen IT-Komponenten bis hin zu den Kundenprodukten, dar. Die bisher auf einem separaten Datenbanksystem abgelegten Relationen galt es für den Zugriff der operativen Systeme transparent in der CMDB abzubilden. Authentische Konfigurationsinformationen sollten die Störungsbearbeitung wirkungsvoll unterstützen. Nicht zuletzt war geplant, durch den Einsatz des Systems die Beschaffungsaufwände und Betriebskosten zu minimieren. Nach einem differenzierten Auswahlverfahren entschied sich T-Online Mitte 2003 für die USU-Anwendung Asset Manager auf der Produktplattform Valuation. Das System zeichnet sich durch eine breite Funktionalität und eine moderne offene Architektur aus.

Projektarbeit & Wirkbetrieb. Mit der Erstellung eines Lastenheftes startete im Spätsommer 2003 das Projekt. Die Umsetzung der fest definierten Pflichtpunkte ab Oktober bildete dabei den Rahmen für die erste Projektphase. Diese endete im März 2004 mit der Produktivsetzung der Anwendung für den Betrieb der etwa 7.000 Server, die von T-Systems betreut wurden. Ihre Daten sind über tägliche Reports transparent verfügbar. In einem zweiten Schritt erfolgte die Anbindung der etwa 400 internen Server sowie die Entwicklung und Inbetriebnahme wichtiger Schnittstellen beziehungsweise das sukzessive

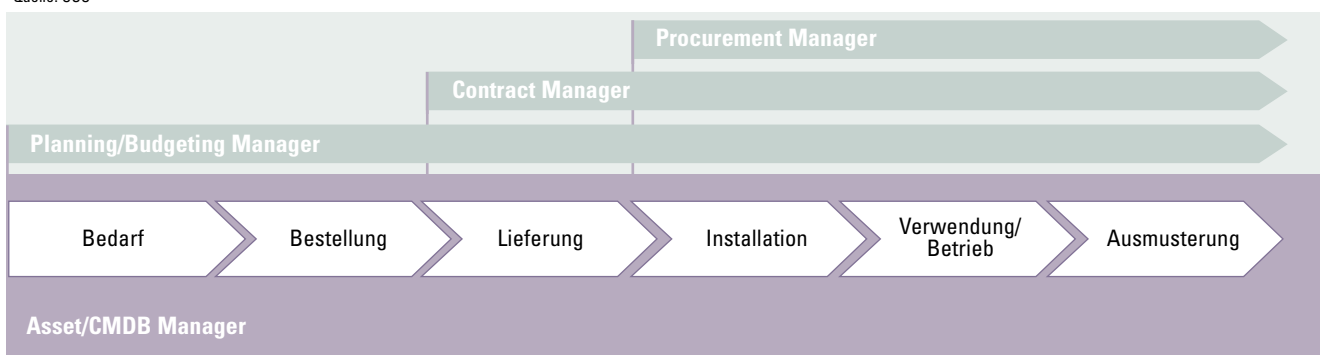
Integrieren weiterer Funktionalitäten. Insbesondere im Bereich der Verwaltung der definierten Produkte, Prozesse und IT-Services wurden funktionale Erweiterungen durchgeführt, um das Beziehungsgeflecht von den IT-Komponenten bis hin zu den Produkten en detail abbilden zu können. Zu MARS, dem unternehmensweiten Workflowsystem, wurde eine unidirektionale Schnittstelle geschaffen. Valuation liefert heute alle aktuell relevanten Informationen über verwaltete Systeme und Services sowie deren Relationen. Eine direkte Anbindung an den Leitstand des Bereichs IT Operations sorgt ohne Medienbrüche für eine durchgängige automatisierte Zuordnung und Bewertung des Betriebszustandes der IT-Services und Produkte. Über eine weitere Schnittstelle werden die Asset-Daten aus Valuation mit den aktuellen kaufmännischen Organisationsdaten wie Personenkostenstellen, Standorten etc. aus SAP verknüpft. Die Dokumentation aller Änderungen der Konfigurations-Einheiten, die Verbesserung der Recherchemöglichkeiten, die Abbildung der Verwaltung von Speicherkapazitäten sowie die Erweiterung von Auswertungsmöglichkeiten waren weitere funktionale Verbesserungen im Verlauf des Jahres 2004. Darüber hinaus erfolgt der Zugriff und die Bearbeitung der Serverdaten von T-Systems inzwischen über das Web. Im Februar 2005 endete mit der offiziellen Produktivsetzung des Asset- und Configuration Management-Systems (ACMDB) diese wichtige dritte Projektphase.

Ergebnisse & Ausblick. IT-Services bilden die Grundlage der im Internet angebotenen Produkte von T-Online. Die Gesamtlösung für Asset- und Configuration Management sorgt als zentrale Anwendung für die Steuerung dieser Dienste. Dabei werden die komplexen Zusammenhänge zwischen dem individuellen Geschäftsprozess des Kunden, den angebotenen IT-Services und den IT-Systemen nachhaltig unterstützt. Möglich wird dies durch hinterlegte Objekttypen wie z.B. Produktgruppen, Services, Funktionen oder Systeme und ihre Abhängigkeiten untereinander. Positive Effekte ergeben sich auch durch die ITIL-konforme Integration der Abläufe des IT Service Managements und die Minimierung von Beschaffungsaufwänden durch die Standardisierung der für den Betrieb zugelassenen Produkte. Ein mittelfristiges Ziel stellt die Vereinheitlichung der kompletten Datenbasis für die unternehmensweite IT-Organisation dar. Zunächst soll die Qualität und Vollständigkeit der Daten durch das vollständige Ablegen der Informationen durch T-Systems, dem automatischen Abgleich mit Inventoryprozessen und die Integration eines Release Managements optimiert werden. Längerfristig sollen beispielsweise über eine weitere Komponentenebene die verschiedenen Monitoringsysteme wie das kunden-orientierte End-to-End-Monitoring, Tivoli-Framework u.a.m. integriert sowie die ein Lizenzmanagement schrittweise eingeführt werden.

Dr. Thomas Gerick

IT-Asset-Management

Quelle: USU



Prozessoptimierung entlang der Wertschöpfungskette: Durch die Einführung eines Asset-Managements lassen sich bis zu 20 Prozent bei der TCO sparen.

Einblick Durchblick Ausblick

f ü r d r e i z e h n f ü n f z i g !

[] **Ja**, ich bestelle drei Ausgaben » *manage it* « zum Preis von Euro 4,50 pro Ausgabe. Dieses Probeabonnement verlängert sich nicht automatisch.

Schicken Sie diesen Coupon an:

ap Verlag GmbH
Postfach 1380
85554 Ebersberg

oder faxen Sie die Seite einfach an die Nummer

+49 8092 87544

Titel: _____

Vorname: _____

Nachname: _____

Position: _____

Firma: _____

Straße: _____

PLZ: _____ Ort: _____

E-Mail: _____

Telefon: _____

Fax: _____