



Zentrales „Drehkreuz“ für Post-IT

Die Deutsche Post DHL überträgt seit Jahren Großteile des IT-Betriebs und teilweise Aufgaben des IT Service Managements an externe Dienstleister, um sich noch stärker auf ihr Kerngeschäft fokussieren zu können. Das IT Service Management der Deutschen Post DHL übernimmt dabei in einer „Demand Organisation“ zentral die Steuerung dieser Vertragspartner und arbeitet konsequent nach den Vorgaben und Empfehlungen von ITIL V.3. PC-WARE ist mit Projektbeginn mit dem Aufbau einer IT-Anwendung für das Configuration Management des Unternehmensbereichs BRIEF beauftragt worden. Diese stellt heute die zentrale und umfassende Datenbasis zur Unterstützung diverser Service Management Disziplinen dar: Change Management, Release Management, Incident Management, Problem Management, Capacity Management, Request Fullfilment, Finance Management.

Stabilität trotz Anstieg der Configuration Items

Uwe Voigtländer, Projektleiter und Senior Service Manager Deutsche Post AG, fasst das Projekt zusammen: „Im vergangenen Jahr wurden die kompletten Prozessgebiete des IT Service Managements des Unternehmensbereichs BRIEF zentralisiert und konsequent nach ITIL V.3 neu ausgerichtet. Trotz des dadurch bedingten sprunghaften Anstiegs von Configuration Items innerhalb eines Jahres auf mehr als die doppelte Zahl und einer Zunahme der Nutzer und Schnittstellen, arbeitet das System effizient und stabil.“ Die Configuration Management Data Base (CMDB) wurde von Grund auf neu entwickelt und setzt die Anforderungen der Deutschen Post, Unternehmensbereich BRIEF, optimal um. Die von Beginn an geforderte Skalierbarkeit und Flexibilität der CMDB unterstützt den Ausbau des Systems in ein Configuration Management System. Neben der Verwaltung klassischer Configuration Items der IT-Infrastruktur wurden die folgenden Funktionen zur Unterstützung der IT-Service-Management-Prozesse implementiert:

Was die PC-WARE Lösung leistet

Verwaltung von Hard- und Software: Im Configuration Management System werden neben den aktuellen Attributen und Beziehungen der Configuration Items auch die historischen Informationen gespeichert. Damit kann einerseits die Erfüllung der Serviceaufträge überwacht werden. Andererseits können bei der Ursachenermittlung von Fehlfunktionen (Incidents) sehr einfach fehlerhafte Konfigurationsänderungen erkannt werden.

„Rückblickend ist die konsequente Trennung zwischen Anforderungsmanagement auf der einen (Deutsche Post DHL) und technischer Umsetzung auf der anderen Seite (PC-WARE) ein wesentlicher Erfolgsfaktor. Jeder Player konnte dabei seine Expertise gewinnbringend einsetzen. In regelmäßigen Treffen wurden gemeinsam Entscheidungen zur Umsetzung fachlicher Anforderungen aber auch zu Design, verwendeten Technologien etc. getroffen und getragen.“

Uwe Voigtländer, Projektleiter und Senior Service Manager Deutsche Post AG

Deutsche Post DHL

**Referenz
Deutsche Post AG**



© Fotos 2009 Deutsche Post AG

IT Infrastructure Library (ITIL):

Diese beschreibt die so genannten „Good Practices“ bei der Umsetzung eines IT Service Management. Damit gilt sie heute international als De-facto-Standard. Unter ITIL V.3 wurden nun eine Vielzahl von Prozessen neu definiert. Im Wesentlichen geht es dabei um die „Service Operation“ – also letztlich alle Maßnahmen zur Bereitstellung und Instandhaltung einer IT-Infrastruktur entsprechend ihrer spezifischen Zielvorgaben.

Die Post hat's gebrieft, PC-WARE hat's gelöst.

Mittelabfluss: Die Darstellung des Mittelabflusses für variable, fixe sowie Einmalkosten für die betriebenen Anwendungen und Arbeitsplatzsysteme (APS) ermöglichen einen schnellen Überblick über die Kostenstruktur.

Servicekatalog: Der Aufbau eines versionierten, multiproviderfähigen Service-Kataloges optimiert die Planung und Beauftragung von IT Services.

Softwaremanagement: Im Bereich des Softwaremanagements erfolgt die Softwareverteilung über sogenannter Softwareprofile. Die Planung dieser Profile wird dabei durch umfangreiche Verwaltungsfunktionen unterstützt. Anhand der realen Konfigurationsdaten kann jederzeit die Umsetzung der Profilplanung kontrolliert werden.

Ausnahmestelle: Die Bearbeitung von Anträgen zu Abweichungen von der Profilkonfiguration wird in einer zentralen Ausnahmestelle durchgeführt. Der dazu notwendige Genehmigungsprozess ist durch die Lösung abgedeckt.

Datvalidierung: Die automatische Prüfung der Daten an den Schnittstellen und in der CMDB auf Basis dynamisch anpassbarer Validierungsregeln lässt Unstimmigkeiten frühzeitig erkennen. Ebenso können Mängel bei der Datenpflege aufgezeigt werden.

Reporting: Mittels OLAP Datawarehouse, Adhoc-Excel-Berichten oder Drill-Down-Berichten in der Weboberfläche können jederzeit Informationen über die Bereiche des IT Service

Managements in Echtzeit geliefert werden.

Multiproviderfähigkeit: Im Bereich Outsourcing stellen die IT Provider das Gros der Konfigurationsdaten zur Verfügung. Dies stellt besonders hohe Ansprüche an die Datenhaltung und -aktualisierung.

Die technische Realisierung erfolgte mittels einer optimierten ORACLE 11g Datenbank für die Massendatenverarbeitung sowie einer mit Microsoft .NET entwickelten Mehrschichtapplikation mit einem zentralen Service Layer. Folgende Zugangsmöglichkeiten sind für die Mitarbeiter des IT Service Managements verfügbar:

- Weboberfläche mit dem vollen Funktionsumfang der CMDB
- Offline-fähiger Windows Client für das Order-Management inkl. IT-Servicekatalog
- Business Intelligence mittels OLAP Datawarehouse und Microsoft Excel

Die Herausforderungen bei der Umsetzung waren die Integration der unterschiedlichen dezentralen IT-Dienstleister und die Optimierung der Datenbankstruktur zur Verwaltung großer Datenmengen.

Uwe Voigtländer zieht ein positives Fazit der Zusammenarbeit mit PC-WARE: „Die derzeit laufende Erweiterung der bestehenden CMDB in ein Configuration Management System (CMS) nach ITIL V.3 verläuft trotz der Größe und Komplexität des Systems hervorragend. Hierbei hilft auch, dass PC-WARE die Entwickler im Projekt für ITIL V.3 zertifizieren lassen hat.“

BRANCHE
Logistik

DATENBANK
Oracle 11g

BETRIEBSSYSTEM
Windows Server
2003, Sun Solaris

LÖSUNG
IT Service Management nach ITIL V.3 für Unternehmensbereich BRIEF: Technische Konzeption, Architekturberatung, Optimierung der Oracle 11g DB für Massedaten, Entwicklung einer Mehrschichtapplikation auf MS .NET Basis, Wartung, Support von Applikation und DB

Stand verwalteter IT-Systeme:
- 70.000 Arbeitsplatzsysteme
- 3.000 Server
- 160.000 IT-Services
- 250 Configuration Types
- 9.000 Ausnahmeanträge
- Täglich 14 GB Datensynchronisationsvolumen
- 35 GB Datenbankgröße

PARTNER

Microsoft
GOLD CERTIFIED
Partner

ORACLE CERTIFIED ADVANTAGE
PARTNER