



Check, Schub und Start für DHL

DHL bietet weltweit für Geschäfts- und Privatkunden Kurier- und Expressdienstleistungen an und verfügt über das umfangreichste Netzwerk der Welt. Es umfasst 220 Länder und Territorien. Am Standort Flughafen Leipzig/Halle wurde innerhalb von nur rund zwei Jahren Bauzeit ein logistischer Knotenpunkt von Weltformat eröffnet. Im Rahmen des Projektes „Pegasus“ wurden hierfür 300 Millionen Euro investiert und bereits heute mehr als 2.000 neue Arbeitsplätze geschaffen. Der Hub in Leipzig ist ein ebenso komplexer wie effektiver Standort: Bis 2012 sollen hier täglich rund 2.000 t Fracht umgeschlagen werden, bis zu 60 Flugzeuge und deren Fracht werden pro Nacht hier abgefertigt. Für den DHL IT Support ein 24-Stunden Marathonlauf! Im Zuge der Neuinstallation beschloss DHL daher auch, den gesamten IT Lebenszyklus des Hub zentral zu administrieren, zu verwalten und zu automatisieren. Als Lieferant und Lotse für diese Destination kam PC-WARE am Leipziger Airport an Bord.

Safety first: Analyse, Design, Inventory

Für den Neuaufbau von 1.000 PC, Thin Clients und über 150 Servern innerhalb von 2 Monaten benötigte die DHL Prozesse und Systeme, die durch zentrales Software Deployment im Mehrschichtsystem errichtet werden können. Es galt, das zentrale Infrastruktur Management, ein IT-Asset Management, SLA-Management, Reporting sowie Patch- und Application-Management sicherzustellen. Zunächst nahmen DHL und PC-WARE die Ist-Aufnahme vor. Gemeinsam wurden ITIL-konforme Prozesse zur Einführung der neuen Lösung für den DHL Field Support definiert und anschließend ein Inventory durchgeführt. Der Projektstart für die Implementierung des Asset Management Systems für rund 1.000 Clients und 50 Server erfolgte im März 2007.

Last not least: Kostentransparente IT

Die Mission von DHL und PC-WARE lautete, die IT-gestützte Prozessabbildung sowie die verursachergerechte Abrechnung von Investitionen in Hard- und Software so einfach und transparent wie möglich zu gestalten, denn das spart Folgekosten. Wer z. B. exakt weiß, welche Hardware Ressourcen wo mit welcher Last gebraucht werden, kann diese effizient einsetzen und Kosten klarer zuordnen. Allein die durch ein Asset Management vermiedenen Ausgaben für ungenutzte Hardware können die IT-Kosten um bis zu 20 Prozent senken. Das ist Return on Investment im Zeitraffer! Und diesem Ziel ist DHL seit Dezember 2007 entscheidend näher: PC-WARE installierte ein zentral administrierbares Asset Management System, ein OS-Deployment, eine Online-Offline-Inventarisierung und SLA-Verwaltung.

„Das Projekt war für alle Beteiligten eine Herausforderung. Aber dank der guten Vorbereitung durch PC-WARE und mit Hilfe des Alliris Systems klappten Implementierung als auch Management der Systeme fristgerecht. Im Ergebnis verfügt DHL nun über ein effizientes Reporting und eine prozessorientierte Abbildung aller Abläufe in einer dynamischen IT-Landschaft. Und: die Kosten sind jederzeit transparent. Ein zufriedener Kunde kommt gern wieder. Dieses Projekt wird nicht das letzte mit PC-WARE gewesen sein.“

Andreas Schaser,
IT-Leiter der DHL Hub Leipzig GmbH





Zufriedene Partner: PC-WARE Key Account Manager Carsten Bahn (l.), mit DHL Administrator Matthias Pauli und IT-Leiter Andreas Schaser (r.).

IT under control: Vom Leitstand bis zum Hangar

Die IT beim DHL Hub am Leipziger Flughafen teilt sich in mehrere, auch lokal getrennte, Funktionsbereiche auf: das Verwaltungsgebäude mit den Konferenzräumen, zentrale Rechenzentren und Network Control Center sowie Hangar. Alle diese Areale werden von WLAN bzw. DECT abgedeckt und verbunden. Zum Einsatz kommen je nach Arbeitsbereich unter anderem PDAs, Handhelds und Barcode-Scanner sowie Hewlett-Packard Thin Clients HP Desktops und DELL Notebooks. Um die Betriebssysteme und Software-Images auf alle verfügbaren Clientarten zu verteilen, implementierte das Projekt die Altiris Deployment Solution. Dabei mussten auch vorgegebene Core Images der DHL modifiziert werden, um den Gegebenheiten vor Ort gerecht zu werden.

Eine Startbahn für Software

Beim Projektstart existierte bei DHL in Leipzig kein Software-Verteilungssystem – alle Installationen erfolgten bis dato durch CD-ROMs. DHL und PC-WARE nutzten daher die Altiris Deployment Lösung auch dazu, bei der Erstinstallation die Software „rollenbasierend“ auf die Clients zu verteilen. Durch die zentrale Bereitstellung der Images und die Definition der Client-Rollen sank die Zeit für das Einrichten neuer PCs auf weniger als 30 Minuten. Die DHL Administratoren und Field Supporter sparen seitdem mühevollen „Handarbeit“ bei Neuinstallationen ein – und gewinnen dadurch wertvolle Arbeitszeit.

Altiris Helpdesk – der ständige Kontakt zum Tower

Als weitere Lösung implementierte PC-WARE Altiris Asset Management Level 3.

Darin enthalten: Altiris Helpdesk und Asset Management Umgebung für das Hardwaremanagement. Nach Konzeption der Umgebung und Einpflegen der Daten wird nun jede Hardware bei DHL vom Kauf bis zur Ausmusterung begleitet. Zur Identifikation nicht netzwerkgebundener Assets kam dabei die Altiris Barcode Solution zum Einsatz. Dazu wurden Barcodes zur Inventarisierung und Kontrolle auf alle Assets verteilt. Der Altiris Helpdesk ist das zentrale Tool aller DHL Field-Supporter: hier werden alle Servicevorgänge und Reparaturen dokumentiert und getrackt. Zudem ist damit ein effektives Ticketmanagement beim Helpdesk (web interface – self service – ticket tracking) gesichert.

Im Dezember 2007 wurde das Projekt mit einer detaillierten Dokumentation und der Erstellung von Workinstructions für die DHL Mitarbeiter erfolgreich abgeschlossen. Damit verfügt der Hub in Leipzig über ein effizientes Reporting, ein dynamisches Berichtswesen und eine prozessgesteuerte, serviceorientierte Abbildung seiner IT-Prozesse. Und dem Durchstarten zu neuen Zielen helfen nun auch die Vorhersage und Transparenz der IT-Nutzung und Kosten.

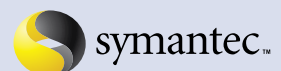
BRANCHE
Internationale
Logistik

LEISTUNG
Consulting,
Projektmanagement,
Procurement, Installation
und Konfiguration,
Dokumentation,
Schulung

SOFTWARE
Altiris Notification
Server, Altiris Integrated
Component for
Microsoft Active
Directory, Altiris Network
Discovery, Altiris Power
Control Task, Altiris
Deployment Solution,
Altiris Inventory Solution,
Altiris Carbon Copy
Solution, Altiris Connector
Solution Data Integration
Component, Altiris Software
Delivery Solution, Altiris
Barcode Solution

BETRIEBSSYSTEM
Windows Server 2003
Enterprise
SP2 auf VMWare ESX 3.5

PARTNER
Symantec



Symantec Platinum Partner