

Steuerung der kompletten IT-Konfiguration

T-Online macht „technische Wirkketten“ transparent

> Ausgangslage und Zielsetzung

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 Mio. in Deutschland, bietet T-Online den Zugang zum Internet. Eng verbunden damit sind weitere attraktive Geschäftsfelder im Bereich Werbung, E-Commerce oder Bezahlhalte. Für eine transparente IT-Infrastruktur nutzt T-Online seit 2003 den Asset Manager der USU AG.

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. Für T-Online ist das reibungslose Funktionieren der Informationstechnologien die Grundlage für den Unternehmenserfolg. Um die Transparenz der vielfältigen IT-Infrastruktur sicher zu 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 Configuration Management ACM erweitert werden. Im Rahmen eines zentralen Projektes 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 zum Eventmanagementsystem, dem Workflowsystem für IT-Prozesse und der Anlagenbuchhaltung in SAP. Das Service Control Center ist mit verschiedenen Überwachungsaufgaben betraut, um einen störungsfreien Betrieb zu gewährleisten. Dazu gehören das End-to-End-Monitoring aus Kundensicht sowie die Eventkorrelation bzw. -analyse. In diesem Bereich wurde das Modell der

„Technischen Wirkketten“ entwickelt. Sie 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, um so die Priorisierungsalgorithmen in der Störungsbearbeitung durch authentische Konfigurationsinformationen zu 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 und 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 bzw. 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 in detail abbilden zu können.

Zu MARS, dem unternehmensweiten Workflowsystem, wurde eine unidirektionale Schnittstelle geschaffen. Valuemation liefert heute alle aktuell relevanten Informationen über verwaltete Systeme und Services sowie deren Relationen. Eine direkte Anbindung an den Leitstand des Bereiches 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 Valuemation 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 Server-Daten von T-Systems inzwischen über das Web. Im Februar 2005 endete mit der offiziellen Produktivsetzung des Asset- und Configuration Management-Systems (ACM-DB) diese wichtige dritte Projektphase.



T-Online Zentrale in Darmstadt

> Ergebnisse und 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 Beschaffungs-Aufwänden 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 verschiedene Monitoringsysteme integriert sowie ein Lizenzmanagement schrittweise eingeführt werden.

„Dass diese insgesamt sehr erfolgreiche Zusammenarbeit zwischen der T-Online International AG und der USU AG keine Einbahnstraße ist, macht der Umstand deutlich, dass die Firma USU das Modell der T-Online zu den „Technischen Wirkketten“ ab der Version Valuemation 3 in die Basisfunktionalität des Moduls „Service Management“ aufgenommen hat“, zieht Wolfgang Hoppe, Senior Manager bei T-Online, ein positives Fazit.