

# Atos Origin: Erweitertes ITSM-Portfolio durch innovatives integriertes Servicemanagement.



## Überblick

### ■ Die Aufgabe

Aufbau einer zentralen Netzwerkmanagement-Plattform und Weiterentwicklung hin zu einer kundenorientierten Servicemanagement-Plattform

### ■ Die Lösung

Einsatz von IBM Tivoli Netcool-Produkten in enger Zusammenarbeit mit IBM und serima Consulting

### ■ Die Vorteile

Hohe Transparenz, Kostenreduzierung durch Automation und Kontrolle; schnelle Integration neuer Kunden, Steigerung der Kundenzufriedenheit, Reduzierung operativer Aufwände, hohe Netzwerkverfügbarkeit, Skalierbarkeit der Monitoring-Lösung, Eröffnung strategischer Geschäftsfelder durch innovativen Serviceansatz

## Olympia Peking: ein Atos Origin Event der IT-Spitzenklasse

Consulting, Systemintegration und Outsourcing bilden das Kerngeschäft von Atos Origin, einem der weltweit führenden IT-Dienstleister. Zu den hervorragenden Referenzen gehören die Olympischen Spiele. Atos Origin ist Partner des IOC und betreibt seit 2002 sämtliche IT-Systeme unter höchsten Sicherheitsstandards. Die Atos Origin GmbH mit Zentrale in Essen gehört zur Atos Origin Group und ist Teil der Region Germany und Central Europe (GCE). Zu dieser Region zählen neben Deutschland die Länder Österreich, Schweiz und Polen. Hier erzielte Atos Origin 2008 mit rund 4.100 Mitarbeitern einen Umsatz von 642 Mio. Euro. Langfristige Partnerschaften mit den Kunden gehören zum Geschäftsprinzip, ebenso wie konstant hohe Servicequalität und eine Sicherheitsarchitektur auf höchstem Niveau.

## Der wachsenden Komplexität gegensteuern

„Als Serviceprovider für Outsourcing müssen wir permanent auf Kundenanforderungen und Marktentwicklungen reagieren“, so Thomas van Hall, Projektmanager für OSS und ITSM Themen bei Professional Services von Atos Origin in Essen. „Eine entscheidende Weichenstellung war es 2006, unser Netzwerkmanagement zu konsolidieren. Das hat zu Auswirkungen in unserer strategischen Ausrichtung für das Monitoring geführt, die anfangs noch gar nicht im Blickpunkt standen.“ Damit meint Thomas van Hall die Integration von Netzwerk- und Systemmanagement hin zum Servicemanagement.

„Wir sind in der Lage, bessere Service-Level-Agreements (SLAs) für unsere Kunden zu erfüllen und absolut ITIL®-konform, also gemäß IT Infrastructure Library, zu arbeiten.“

Ausgangspunkt war die immer breiter werdende Palette von Netzwerkmanagement-Systemen und -Werkzeugen. Mit jedem neu gewonnenen Kunden kamen Systeme hinzu. „Es war dringend notwendig, eine zentrale und standardisierte Managementplattform aufzubauen“, blickt Thomas van Hall zurück.

„In erster Linie wollten wir die Kosten senken, die Komplexität verringern und über standardisierte Werkzeuge und Verfahren neue Kunden rascher integrieren können.“

Als langjähriger IBM Kunde setzt Atos Origin unter anderem die klassischen IBM Tivoli-Produkte für System- und Netzwerkmanagement ein. Mit der Einführung von IBM Tivoli Netcool-Produkten begann bei Atos Origin eine neue Ära im IT-Service-Management. Gemeinsam mit den Tivoli-Experten von serima Consulting wurde die grundlegende, konsolidierte Architektur entwickelt und implementiert. serima Consulting ist ein ausgewiesener Beratungs- und Lösungsexperte für IT-Service-Management und IT-Risk-Management. Thomas van Hall: „Damit haben wir auch die Grundlagen für ein erweitertes Serviceportfolio geschaffen, mit dem wir bestehende wie neue Kunden überzeugen können.“

### **Manager of Manager vereinfacht Kundenintegration**

Gemeinsam mit IBM und serima Consulting hat Atos Origin eine Manager-of-Manager-Lösung realisiert, eine Art Dachsystem, unter dem alle Schnittstellen zur Unternehmensinfrastruktur von Atos Origin zusammengefasst sind, z. B. zum Asset-Management, zur zentralen CMDB und zum Ticketing. Über so genannte Tickets werden Störungsmeldungen und Kundenanfragen erfasst. „Früher wurden über unseren Help-Desk Fehlerbehebungsaufträge und Wartungsarbeiten ausschließlich manuell erfasst. Heute werden für kritische Meldungen des Kunden automatisch Tickets erstellt. Wir erkennen kritische Situationen frühzeitig, noch vor unseren Kunden, und können proaktiv handeln.“ Das Autoticketing senkt die durchschnittliche Fehlerbehebungszeit (Meantime to Repair) deutlich und

ist damit ein wesentlicher Faktor bei der Steigerung der Kundenzufriedenheit. Darüber hinaus bedeutet es einen enormen Produktivitätsgewinn für die operativen Einheiten des Service-Providers.

Die Gesamtarchitektur wird durch ein flexibles Satellitenkonzept ergänzt. Über die Satelliten werden die Kundeninfrastrukturen integriert. Diese dezentrale Funktion kann sowohl über vorhandene Lösungen des Kunden von anderen Anbietern als auch über die Standardlösung von Atos Origin, den Netcool-Satelliten, erfolgen. Hierdurch können vorhandene Installationen im Rahmen von Outsourcing-Projekten flexibel und schnell integriert werden. Das bedeutet einen hohen Investitionsschutz. Daneben stellt die zentrale Manager-of-Manager-Lösung die Funktionen zur Event-Verarbeitung und -Visualisierung bereit, selbstverständlich durchgängig rollen- und mandantenbasiert.

### **Erweiterter Blickwinkel: Event-Anreicherung mit geschäftsnahen Informationen**

Durch die Event-Anreicherung mit geschäftsnahen Informationen können Ereignisse deutlich schneller und besser in ihrer Wirkung auf einen IT-Service eingeschätzt und priorisiert werden. „Damit erfüllen wir die Erwartungen unserer Kunden in Bezug auf Innovation und Weiterentwicklung unserer Services“, unterstreicht Thomas van Hall. „Wir folgen dem Markttrend weg vom komponentenbezogenen Infrastrukturmanagement hin zum serviceorientierten IT-Management.“ Das bedeutet, dass der Anteil der IT-Services und zugehöriger Investitionen an der gesamten Wertschöpfungskette eines Unternehmens deutlich gemacht wird. Dies gilt insbesondere für das Infrastruktur-Outsourcing, wo sich die Verantwortung für das Infrastrukturmanagement vom Kunden zum

Service-Provider verlagert. „Damit verschiebt sich auch der Fokus unserer Kunden hin zum höherwertigen IT-Service-Management. Mess- und darstellbar wird dies durch IT-Service-Management-Lösungen.“

### **IBM Tivoli Netcool-Produkte eng verzahnt**

Die zentrale Managementplattform ist hochredundant und skalierbar ausgelegt und wurde durch Automations- und Selbstüberwachungsfunktionen ergänzt. IBM Tivoli Netcool Webtop dient im NOC als Konsole für die Visualisierung aller Informationen, und zwar rollen- und mandantenorientiert. Alle Event-Meldungen laufen in IBM Tivoli Netcool/OMNIBus zusammen. IBM Tivoli Netcool Impact steuert Daten aus externen Atos Origin-Datenbanken bei: Komponenteninformationen, Kunden- und SLA-Informationen. Die Konsolenoberfläche wird automatisch durch das Zusatzwerkzeug Mapmaker konfiguriert, das serima Consulting entwickelt hat. Damit müssen die Inhalte nicht mehr manuell gepflegt werden, was den Wartungsaufwand spürbar verringert.

Die Visualisierung der konsolidierten Meldungen und der Infrastrukturtopologien erfolgt auf der Webtop-Oberfläche. Aktionen für das Troubleshooting und Remote Management können mittels kontextsensitiver Mausfunktionen über die beim Kunden implementierten Satelliten durchgeführt werden. „Wir brauchten ein Konzept für das Zusammenwirken der zentralen und dezentralen Komponenten, das multimandantenfähig ist und höchste Sicherheitsanforderungen erfüllt“, erläutert Bernd Asimus, Spezialist für Netzwerkmanagement bei Atos Origin, die Idee des Satellitenkonzepts. „Denn wir müssen ja dafür sorgen, dass die einzelnen Kundensysteme zuverlässig voneinander abgeschottet sind.“

Das integrierte Performance-Management überwacht Schwellwerte, ermöglicht so ein proaktives Management und unterstützt die Kapazitätsplanung mit den Kunden.

serima Consulting hat das schlanke Satellitenkonzept entwickelt. Es umfasst neben den neun zentralen Server-Systemen derzeit 34 Satelliten. Sie erlauben die Überwachung von 72 Kundennetzwerken mittels IBM Tivoli Netcool Network Manager sowie IBM Tivoli Netcool Probes. Für das Rollout der Satelliten wurde ein automatisiertes und standardisiertes Verfahren etabliert. Die Anbindung von IBM Werkzeugen mit Zusatzlösungen von serima Consulting verringert den administrativen Aufwand und erhöht den Automationsgrad. Um einzelne Internet-Services zu überwachen, hat serima Consulting den IBM Tivoli Composite Application Manager for Internet Service Monitoring integriert. Er simuliert die Aktionen echter Benutzer, um die Verfügbarkeit zu testen und Antwortzeiten zu messen. Alarmmeldungen werden an den zentralen Netcool/OMNIBUS geleitet.

**Für den Kunden: optimierte SLAs und ITIL-Konformität**

Die Anbindung von Kunden mittels IBM Tivoli Netcool ist ein strategischer Vorteil, da Fehlerbehebungsmanagement und Performance-Management integriert sind. Daneben hat sich die Manager-of-Manager-Lösung in der Praxis bewährt. Durch die Konsolidierung von Fehlerinformationen im Event-Management konnte die Anzahl der relevanten Fehlermeldungen deutlich reduziert werden. Durch die integrierte Funktion der Root-Cause-Analyse wird der ursächliche Fehler ermittelt. „Dies macht es unseren operativen Einheiten wesentlich einfacher, die Störung zu priorisieren und zu beheben“, so Thomas van Hall. „Unterm Strich sind wir in der Lage, bessere SLAs für unsere Kunden zu

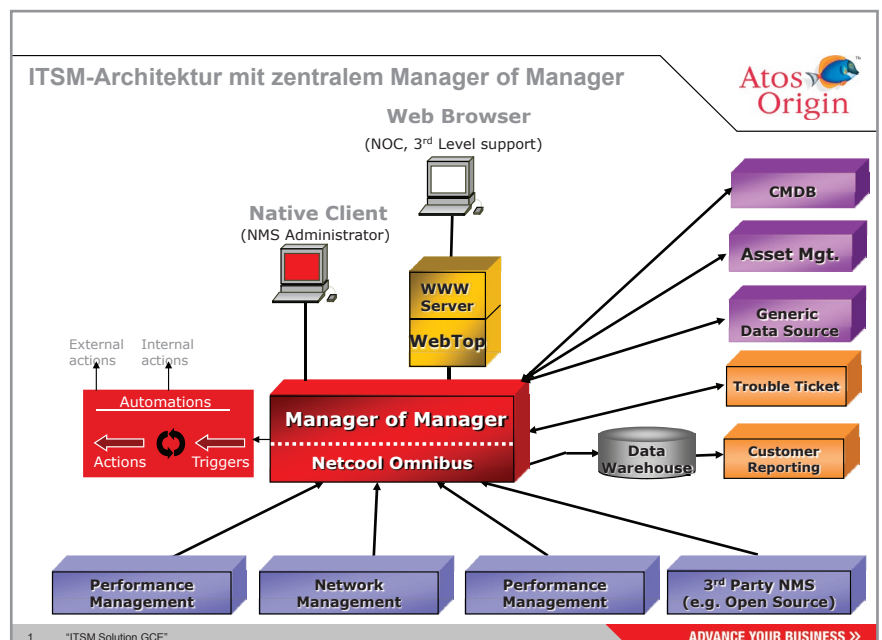
erfüllen und absolut ITIL-konform zu arbeiten. Die Darstellung unserer Leistungen und das transparente Reporting sind ein wesentlicher Wettbewerbsvorteil und von größtem strategischen Nutzen.“

**Projekt Gesundheitskarte: Anforderung ‚transparentes Service-Level-Monitoring‘ erfüllt**

Der skizzierte Ansatz war mitentscheidend, dass Atos Origin den Zuschlag für Teilbereiche beim Aufbau der zentralen Infrastruktur der geplanten elektronischen Gesundheitskarte erhielt. Die Gesellschaft für Telematik-Anwendungen der Gesundheitskarte mbH (gematik) beauftragte Atos Origin damit, den zentralen Service-Registrierungsdienst (SDS) und den zentralen Zeit- und den Namensdienst der Telematikinfrastruktur aufzubauen und zu betreiben. „Wir liefern hiermit zentrale Bausteine dieser Infrastruktur: Organisieren der Registrierung aller Web-Services, Synchronisieren der Zeiteinstellungen aller IT-Komponenten und Umwandeln der Domain-Namen in IP-Adressen“, erläutert Thomas van Hall. „Zu den weiteren Anforderungen gehört ein integriertes Netzwerk- und System-Management für ein Service-Level-Monitoring in Echtzeit und

einer integrierten CMDB-Lösung zur Etablierung eines konsistenten Change-Management-Verfahrens. Das können wir auf der Basis des IBM Tivoli Netcool-Portfolios und unserer Implementierung erreichen.“

Das Monitoring ist in die komplette IT-Servicelandschaft integriert. Dies ermöglicht ein automatisiertes Service-Level-Monitoring und -Reporting. Über den IBM Tivoli Business Service Manager werden die IT-Services modelliert und der Einfluss eines Incidents auf diesen Service kalkuliert. Über einen Servicebaum werden die logischen Zusammenhänge und der jeweilige Status der IT-Services visualisiert. „Im Projekt Gesundheitskarte können wir das über eine elektronische Schnittstelle zum Kunden in Echtzeit dokumentieren und zielgruppenspezifisch aufbereiten“, so Thomas van Hall. „Wir können also dem Kunden sofort sagen, welche Auswirkungen ein Incident auf einen Service hat.“ Die Tivoli Change and Configuration Management Database ermöglicht die zentrale Dokumentation aller Komponenten der IT-Infrastruktur und ihrer Beziehungen zueinander und damit die Abbildung eines konsistenten Change-Management-Verfahrens.



„Netzwerk- und Systemmanagement zusammenzufassen zu einem integrierten Service-Level-Monitoring: das erreichen wir auf der Basis des IBM Tivoli Netcool-Portfolios und unserer Implementierung.“

– Thomas van Hall, Professional Services, Projektmanager, Atos Origin, Essen

## Servicemanagement nach modernsten Maßstäben

Thomas van Hall resümiert: „Unser IT-Service-Management-Portfolio ist aus der Marktentwicklung und den Kundenanforderungen heraus entstanden. Es liefert die technologische Basis, um die Gewichtung von IT-Kosten an den Geschäftsprozessen transparent darzustellen. Mit IBM als technologieführendem Softwarelieferanten, serima Consulting als Integrationspartner und uns als langfristigem Outsourcing-Partner profitieren unsere Kunden von einem IT-Service-Management nach modernsten Maßstäben, allen voran die gematik. Die IBM Produkte zeichnen sich durch viele Out-of-the-Box-Funktionalitäten aus. serima Consulting und dessen zertifizierte Netcool-Experten bieten uns optimale Unterstützung bei der Integration der Lösungen, bis hin zur gezielten, schrittweisen Aus- und Weiterbildung unserer Mitarbeiter.“



IBM Deutschland GmbH  
Pascalstrasse 100  
70569 Stuttgart  
**ibm.com/de**

IBM Österreich  
Obere Donaustrasse 95  
1020 Wien  
**ibm.com/at**

IBM Schweiz  
Vulkanstrasse 106  
8010 Zürich  
**ibm.com/ch**

Die IBM Homepage finden Sie unter:  
**ibm.com**

IBM, das IBM Logo, ibm.com, Netcool und Tivoli sind Marken der IBM Corporation in den USA und/oder anderen Ländern. Sind diese und weitere Markennamen von IBM bei ihrem ersten Vorkommen in diesen Informationen mit einem Markensymbol (® oder ™) gekennzeichnet, bedeutet dies, dass IBM zum Zeitpunkt der Veröffentlichung dieser Informationen Inhaber der eingetragenen Marken oder der Common-Law-Marken (common law trademarks) in den USA war. Diese Marken können auch eingetragene Marken oder Common-Law-Marken in anderen Ländern sein. Eine aktuelle Liste der IBM Marken finden Sie auf der Webseite „Copyright and trademark information“ unter [ibm.com/legal/copytrade.shtml](http://ibm.com/legal/copytrade.shtml)

ITIL ist als eingetragene Marke und eingetragene Gemeinschaftsmarke des Office of Government Commerce beim US Patent und Trademark Office registriert.

Weitere Unternehmens-, Produkt- oder Servicemarken können Marken anderer Hersteller sein.

Diese Erfolgsgeschichte verdeutlicht, wie ein bestimmter IBM Kunde Technologien/ Services von IBM und/oder einem IBM Business Partner einsetzt. Die hier beschriebenen Resultate und Vorteile wurden von zahlreichen Faktoren beeinflusst. IBM übernimmt keine Gewährleistung dafür, dass in anderen Kundensituationen ein vergleichbares Ergebnis erreicht werden kann. Alle hierin enthaltenen Informationen wurden vom jeweiligen Kunden und/oder IBM Business Partner bereitgestellt. IBM übernimmt keine Gewähr für die Richtigkeit dieser Informationen.

© Copyright IBM Corporation 2009  
All Rechte vorbehalten.