

Westnetz GmbH steuert mit myCMDB ITIL Prozesse in Sprach-/Datennetzwerken des RWE-Konzerns

Die Westnetz GmbH ist der Verteilnetzbetreiber für Strom und Gas im Westen Deutschlands. Das Unternehmen mit Sitz in Dortmund ist eine 100-prozentige Tochtergesellschaft der RWE Deutschland AG. Als unabhängiger Verteilnetzbetreiber betreibt die Westnetz GmbH eine Vielzahl von Netzen unterschiedlicher Eigentümer auch außerhalb des RWE Konzerns. Dabei gewährleistet Westnetz mit 13 Regionalzentren eine sichere Energieversorgung und stellt die Strom- und Gasnetze allen Marktteilnehmern zu gleichen Bedingungen zur Verfügung.

Im RWE Konzern verantwortet die Westnetz GmbH im regulierten Bereich Planung, Bau, Instandhaltung und Betrieb von 195.000 km Stromnetz und 26.000 km Gasnetz. Vom Emsland bis in den Hunsrück, von der Euregio an der niederländischen Grenze bis ins Weserbergland sorgen 5.300 Mitarbeiter mit hoher technischer Kompetenz für eine zuverlässige Versorgung und einen störungsfreien Betrieb – rund um die Uhr, an 365 Tagen im Jahr. Die Abteilung Nachrichtentechnik der Westnetz GmbH ist dabei verantwortlich für die zuverlässige Steuerung der LAN/WAN-Infrastrukturen für ca. 70% des RWE-Konzerns.

> Die zuverlässige Verfügbarkeit von IP Netzwerken hat höchste Priorität

Die Mitarbeiter der Abteilung Nachrichtentechnik sind für die tägliche Netzwerkverfügbarkeit für die Bürokommunikation innerhalb des RWE-Konzerns verantwortlich. Sie tragen zusätzlich eine hohe Verantwortung für die Steuerung unternehmenskritischer Prozessnetze, wie zum Beispiel die Verfügbarkeit von Nieder- und Mittelspannsystemen. Übersetzt heißt dies, dass diese Abteilung mit dafür verantwortlich ist, damit alle RWE-Kunden ihren Strom zuverlässig aus der Steckdose erhalten.

> Ablösung einer bestehenden Configuration Management Database

Für die Steuerung der Bürokommunikationsnetze setzte die Abteilung eine CMDB ein, die nach und nach Schwächen zeigte und fehleranfällig war. Michael Birkhan, IT Service Manager, erkannte Optimierungs-

bedarf und stellte ein Projektteam zur Evaluation einer geeigneten Softwarelösung zusammen.

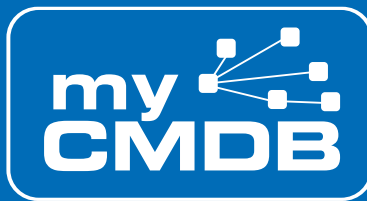
> Wesentliche Anforderungen an die neue CMDB waren:

- eigenständige Modellierung von Workflows,
- flexible Anpassungsmöglichkeit von Datenbankfeldern und Inhalten,
- transparente Darstellung von Datenbeständen mit allen Verknüpfungen untereinander,
- eine effektive und detaillierte Berechtigungssteuerung in der Datenbank um allgemein zugängliche und vertrauliche Daten zu trennen sowie
- die Anbindung externer Datenquellen zur Dokumentation und Weiterverarbeitung, wie beispielsweise Managementsysteme zur Netzwerküberwachung

Die Zielsetzung des Projektes, das 2009 aufgesetzt wurde, war die Einführung eines strukturierten, workflowgesteuerten Change- und Configurationmanagements in LAN/WAN-Netzwerken.

> Steuerung aller kritischen Prozesse mit myCMDB

Nach entsprechender Marktsichtung entschied sich die Projektgruppe für myCMDB. Die Software überzeugte in der Möglichkeit der Workflow-Steuerung, in der Benutzerfreundlichkeit und den Anpassungsmöglichkeiten, die selbständig vorgenommen werden können. „Wir nutzen in myCMDB die Funktionalität einer klassischen Configuration Management Database, führen dort das Change Management



durch und gleichen automatisiert den CMDB Bestand mit den Life Überwachungssystemen ab, um Abweichungen zu ermitteln und zu bereinigen. Zusätzlich verwalten wir auch noch sämtliche Wartungsverträge“, lobt Michael Birkhan die Zuverlässigkeit von myCMDB.

> Einführung eines Trouble Ticket Systems im Prozessnetzbereich

Nachdem sich der Einsatz von myCMDB im Bereich der LAN/WAN-Infrastruktur für die Bürokommunikation bewährt hatte, begann Ende 2012 das Nachfolgeprojekt: die Ablösung eines Ticket-Systems im Prozessnetz sowie die Integration der Prozessnetzdatenstrukturen. „Wir haben uns vorgenommen, Ende Juni unser altes Ticket System im Bereich der Prozessnetze abzuschalten und das Incident und Problem Management der Prozessnetze zukünftig mit myCMDB zu steuern“, kommentiert Michael Birkhan und ist sich sicher, auch diesmal den zeitlich gesetzten Rahmen einzuhalten. Eine Besonderheit soll die automatische Mail-Alarmierung von myCMDB über entsprechende Überwachungssysteme werden.

myCMDB priorisiert die eingehenden Störungsmails anhand definierter Parameter und entscheidet, ob eine Nachricht an eine Telefonie-Einheit übermittelt wird, die wiederum die entsprechenden Mitarbeiter, die Rufbereitschaft haben, informiert.

> Statement des IT Service Managers, Michael Birkhan:

„Uns war es wichtig, dass die neue CMDB zuverlässig arbeitet, was in unserem unternehmenskritischen Umfeld von enormer Bedeutung ist. myCMDB erfüllt die Qualitätskriterien voll und überzeugt uns im Bereich der Workflow-Steuerung und der Benutzerfreundlichkeit. Zudem ist es uns auch wichtig, selbst Anpassungen vorzunehmen, bei vielen Marktbegleitern sind Anpassungen nur gegen Beauftragung, verbunden mit zeitlichen Verzögerungen, möglich. Auch die zeitliche Kalkulation, die Einhaltung des Budgetrahmens und die Unterstützung durch die OMEGA-Mitarbeiter sind vorbildlich“, spricht sich Michael Birkhan für die Entscheidung von OMEGA Software und myCMDB aus.

Mai 2013

