

• CASE STUDY



WVV behält den Überblick und bietet besten Service Die IT-Abteilung als interner Dienstleister mit Konzernbrille

WVV - Die Würzburger Versorgungs- und Verkehrs-GmbH ist der maßgebliche Anbieter von Energie-, Mobilitäts- und Umweltdienstleistungen in der Region Würzburg. Mit rund 1.200 Mitarbeitern erwirtschaftete die WVV 2009 einen Umsatz von 333 Mio. € und versorgt deutschlandweit über 140.000 Kunden mit Strom.

Die 26 Mann starke IT-Abteilung betreut rund 120 Server und 850 Clients. Als interner Dienstleister ist die IT-Abteilung verantwortlich für den laufenden Betrieb jeglicher Systeme und Anwendungen. Seit 2009 nutzt die WVV für die Verwaltung Ihrer kompletten IT-Landschaft und den User Help Desk die Software und Expertise von OMEGASOFT

> Die Ausgangslage

Bei der Würzburger Versorgungs- und Verkehrs-GmbH wird interner Service schon immer groß geschrieben. So hat das Team der Anwendungsentwicklung um Manuel Deußenberger bereits im Jahre 2000 eine Inventarisierungs-Datenbank installiert um das komplette IT-Inventar technisch



und kaufmännisch darzustellen und so einen möglichst störungsfreien IT-Betrieb zu gewährleisten. Doch damit nicht genug. Um die internen Kunden bestmöglich in ihrem Tagesgeschäft zu unterstützen wurde der IT-Service bereits 2004 mit einem Ticketing-System ausgestattet, über das jedes Anwenderproblem erfasst wird. Im Laufe der Zeit stellte sich jedoch heraus, dass die bestehenden Anwendungen „Safir“ für die Inventarverwaltung und „HEAT“ für die Ticket-Erfassung technisch überholt sind. Zudem ist die Wartung eines Systems auslaufend und die Pflege beider Datenbanken sehr zeitintensiv.

> Zielsetzung war die Integration von 2 Systemen

Die Abteilung der Anwendungsentwicklung hat hier Handlungsbedarf erkannt und die aktuellen Prozesse und Lösungen auf den Prüfstand gestellt. Ziel sollte

es sein, nur noch eine Datenbank für alle Disziplinen zu pflegen. Die neue Anwendung sollte also aus einem IT-Asset-Management mit einem integriertem User-Help-Desk bestehen.

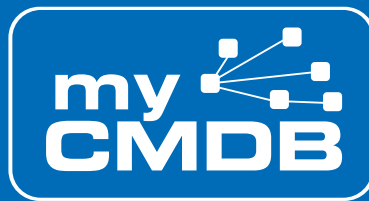
> Die Toolauswahl

Bei der Auswahl der Lösung legte die WVV großen Wert auf einfaches Handling und unproblematische, zügige Umsetzung von Anforderungen. Schnell stellte man Kontakt zu OMEGA Software GmbH her, die das Nachfolge-Tool von „Safir“ entwickeln. Weitere Anbieter waren in der engeren Auswahl, doch im Zuge der Evaluierung geeigneter Werkzeuge hat „myCMDB“ letztendlich das

Rennen gemacht. Ausschlaggebend waren die Konditionen, der integrierte Ansatz der CMDB (Configuration Management Database), die grafische Darstellung und das Alleinstellungsmerkmal, das myCMDB als reine Web-Anwendung ständige und ortsungebundene Verfügbarkeit bietet.

> Das Projekt

Nachdem die Konzeption erstellt, myCMDB implementiert und in die bestehende IT-Infrastruktur integriert war, lief die Anwendung mit anfänglichen Schwierigkeiten produktiv. Kern des Systems ist eine Configuration Management Database, welche die einzelnen IT-Komponenten (Items) mit ihren technischen und kaufmännischen Daten sowie ihren Abhängigkeiten untereinander abbildet. Diese Informationen bilden die Voraussetzung für einen effizienten User Help Desk. Sobald eine Störung oder ein Anwenderproblem auftritt sind die Mitarbeiter des IT-Service in der Lage, dies zu



lokalisieren, Auswirkungen auf den laufenden Betrieb abzuschätzen und entsprechend zu reagieren. Die grafische Darstellung in Form einer Netzgrafik liefert hierfür umfassende Informationen über Verbindung und Abhängigkeiten, die durch eine übliche Baumstruktur nicht abgebildet werden könnten. Der de-facto Standard ITIL (IT Infrastructure Library) dient dem IT-Service als Orientierung für die Einführung von Service Level Agreements (SLA's). Störungen und Probleme können über eine zentrale Hotline-Nummer oder über eine zentrale eMail-Adresse (Mail-In-Schnittstelle) gemeldet werden. Über einen definierten Workflow erhält jeder Melder eine zugeordnete Ticket-Nummer und kann sich über den aktuellen Stand seines gemeldeten Problems informieren. Entsprechend ITIL übernimmt ein Mitarbeiter die sogenannte Rolle des Koordinators und ordnet die eingehenden Tickets gemäß definierter SLA's Gruppen oder Mitarbeitern zur weiteren Bearbeitung zu.

> Das Projekt im Zeitraffer:

Februar 2009: Übernahme der in Safir gepflegten Inventar-Daten. Fertigstellung bis Mitte Mai und Realisierung weiterer Anforderungen im Bereich CMDB und Bestandsverwaltung.

Mai 2009: Produktiveinsatz von myCMDB als IT-Asset-Management-Tool. Bis Ende 2009 Realisierung weiterer Anforderungen.

Dezember 2009: Pünktliche Migration auf das neue Release myCMDB2 und in diesem Zuge Einführung und Testphase der Ticket-Erfassung und des Beschaffungsprozesses.

Februar 2010: Produktiveinsatz von myCMDB als User-Help-Desk-Tool.

> Die nächsten Schritte

Einer der nächsten Meilensteine des Projektes ist der Produktiveinsatz des „Self Service“. Über das WVV-

Intranet sollen alle internen Kunden die Möglichkeit erhalten, Störungen, Anforderungen und Bestellungen online an den IT-Service zu melden. Der Beschaffungsprozess in myCMDB läuft bereits produktiv und wird als Basis hierfür genutzt.

Ein weiterer großer Schritt wird die Verwaltung von Kauf- und Wartungsverträgen als Basis für ein aussagekräftiges Finanz- und Lizenzmanagement sowie die Planung und Budgetierung von IT-Investitionen und Kosten sein. Dabei soll myCMDB die bisher zum Einsatz kommenden Excel-Sheets ablösen und differenzierte Informationen

liefern, welche Kostenstellen mit welcher Kostenart (Kauf, Miete, Leasing, Wartung) welche IT-Investitionen aufweist. Die konzernweite Verrechnung der IT-Service-

Kosten und -Aufwände soll ebenfalls über myCMDB gemanagt und über eine Schnittstelle zu SAP mitarbeitergenau dargestellt werden.

> Die Vorteile von myCMDB für die WVV

Weg von einer individuellen, heterogenen Service-Landschaft hin zu einer einheitlichen, standardisierten IT-Service-Infrastruktur mit einem integrierten User Help Desk für den ganzen Konzern – das war das erklärte Projektziel des WVV. Die damit zusammenhängenden positiven Effekte sind vielfältig: Die Transparenz über die komplette IT-Endgeräte-Topologie und die Zusammenhänge zwischen Systemen, einzelnen Komponenten und Service Levels beschleunigt eine effiziente Steuerung der IT-Prozesse. Daneben erlaubt die Gesamtlösung die Formalisierung und Einhaltung von Service Levels und damit eine gleich bleibend hohe Servicequalität.

> Fazit

„Die Zusammenarbeit mit dem Projektteam der OMEGA Software GmbH verlief reibungslos. Auch als Probleme auftraten, zeigten sich die Verantwortlichen kooperativ und es konnte immer eine zufriedenstellende Lösung gefunden werden“, zeigt sich Manuel Deißberger zufrieden.

Mai 2010