



Anwenderbericht

finanz **informatik**
technologie service

**„Die langjährige
Zusammenarbeit mit der
amasol AG im Service
Level Management hat
sich ausgezahlt!“**



Projektüberblick

Unternehmen:

Finanz Informatik Technologie Service (FI-TS)

Einsatzgebiet:

Management und Reporting von SLAs mit Banken, Versicherungen und Finanzdienstleistern

Herausforderung:

Umfangreiche SLA-Reporting-Anforderungen aus Outsourcing-Vertrag mit neuem Großkunden

Umgesetzte Lösung:

Nahtlose Erweiterung der bestehenden Instanz von Digital Fuel IT Business Management, Abbildung von 53 neuen SLAs, Ausbau und Ergänzung von Berechnungs- und Kommentierungsmethoden, kundenübergreifende Standardisierung und Automatisierung des Berichtswesens



Als innovativer IT-Partner für Unternehmen aus dem Finanz- und Versicherungssektor bietet Finanz Informatik Technologie Service (FI-TS) speziell für Banken, Versicherungen und Finanzdienstleister IT-Infrastruktur- und Anwendungs-Services an. FI-TS ist ein Tochterunternehmen der Finanz Informatik und Mitglied der Sparkassen-Finanzgruppe. Mit aktuell ca. 1.050 Mitarbeitern im gesamten Bundesgebiet erzielte das Unternehmen einen Gesamtumsatz von ca. 368 Millionen Euro (12/2016).

Das Outsourcing-Angebot von FI-TS für Banken, Versicherungen und Finanzdienstleister reicht von Implementierung, Betrieb und Wartung der Netzwerk-Infrastruktur über Mainframe, Middleware und Datenbanken bis hin zum technischen Arbeitsplatz sowie zu mobilen Systemen.

Im Rahmen des Anwendungs-Monitorings entwickelt der IT-Dienstleister Systemüberwachungskonzepte, setzt sie um und überwacht die Anwendungen technisch. Darüber hinaus übernimmt FI-TS die Performance-Überwachung und schaltet bei Leistungsspitzen notwendige Ressourcen kurzfristig zu. Im Bereich des Incident Managements ist FI-TS im Falle von Abbrüchen und Ausfällen für die Fehleranalyse und Wiederherstellung der Anwendungsverfügbarkeiten zuständig. Die Grundlage dafür bilden die zwischen dem Kunden und FI-TS vereinbarten Service Level Agreements, deren Einhaltung die Kunden im Rahmen der ihnen vorgeschriebenen Outsourcing-Kontrolle überwachen. FI-TS erbringt dabei den Nachweis für die Erbringung der vereinbarten Leistungen unter Berücksichtigung entsprechender Service-Levels wie z. B. Verfügbarkeit von Anwendungen (auf Basis von Incident-Tickets oder End-to-End-Messungen), rechtzeitiger Job-Start (SOD auf Basis von Incident-Tickets oder Control/M-Host-Job-Daten), rechtzeitiges Job-Ende (EOD auf Basis von Incident-Tickets oder Control/M-Host-Job-Daten) bzw. Anwendungsperformance (Antwortzeiten innerhalb vorgegebener Zeitintervalle).

Zu den Kunden von FI-TS gehören u. a. die großen Landesbanken LBBW, BayernLB, Landesbank Hessen Thüringen (Helaba) und NORD/LB. Im Service Level Management arbeitet FI-TS bereits seit fast einem Jahrzehnt mit der amasol AG aus München zusammen: eine langjährige Partnerschaft, die sich auch bei der hier beschriebenen Integration des Service Level Managements einer der großen Landesbank bewährte.

2008: SLA-Engine – von der Eigenentwicklung zur Standard-SLM-Lösung

Der erste Kontakt zwischen FI-TS und amasol reicht bereits in das Jahr 2008 zurück, als FI-TS die Entscheidung traf, die bis zu diesem Zeitpunkt eingesetzte selbst entwickelte SLA-Engine durch eine Standard-SLM-Lösung abzulösen. „Das Hauptargument für die Umstellung war die kontinuierlich steigende Komplexität der eigenen SLA-Engine mit ständig steigendem Aufwand für Betrieb und Weiterentwicklung des Systems“, erinnert sich Rudi Raab aus dem Service Reporting bei FI-TS. Nach einer ausführlichen Evaluierung der am Markt verfügbaren Lösungen entschied sich FI-TS für die SLM-Lösung Garantie von Oblicore. Damit begann die Zusammenarbeit mit amasol, denn das Unternehmen war zu diesem Zeitpunkt deutscher Vertriebs- und Support-Partner für Garantie/Oblicore.

2009: Aus Oblicore wird ServiceFlow

Bereits ein Jahr später stand FI-TS erneut vor der Herausforderung, den Einsatz seiner SLM-Lösung zu überdenken, da man mit dem bestehenden Tool bereits wieder an seine Grenzen stieß. In Abstimmung mit amasol entschied sich FI-TS nach gründlicher Prüfung für die SLM-Lösung ServiceFlow von der Firma Digital Fuel.

In einer rekordverdächtigen Zeit von gerade einmal sechs Monaten gelang es, bis Ende 2009 das komplette Service Level Management von FI-TS von Garantie/Oblicore auf Digital Fuel ServiceFlow zu migrieren.

2013: Weitere große Landesbank entscheidet sich für Outsourcing an FI-TS

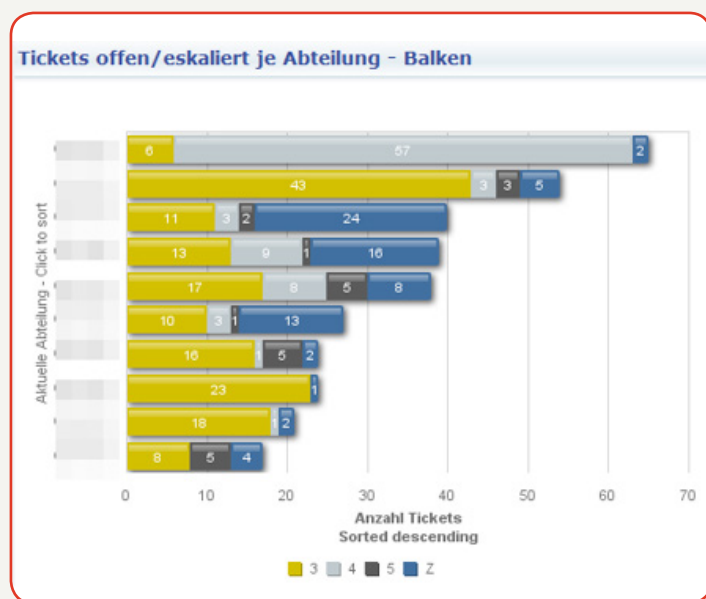
Angeichts ständig steigender Anforderungen an eine moderne und leistungsfähige Banken-IT entschied sich eine weitere große Landesbank 2013 für eine strategische Partnerschaft mit FI-TS. Dazu erfolgte zum 1. September desselben Jahres die Übertragung des kompletten Rechenzentrums samt Anwendungs- und Infrastrukturbetrieb mit gut 260 Mitarbeitern an FI-TS. Ziel der Outsourcing-Vereinbarung war es, zukünftig Full-Service-Betriebsdienstleistungen aus einer Hand zu erhalten, standardisierte IT-Lösungen einzusetzen und das damit verbundene Sparpotenzial zu realisieren.

2015: Projekt ZuSe – Tool-Konsolidierung im IT-Reporting

Im Rahmen des Projekts ZuSe (Zusammenführung Service Reporting) sollte dann ab 2015 eine Tool-Konsolidierung im IT-Reporting erfolgen. Ziel war es, das Reporting für die 53 SLAs der Landesbank in das Reporting der damals bereits mehr als 630 Kunden-SLAs von FI-TS zu integrieren und auf die hierfür eingesetzte SLM-Lösung zu migrieren. Im September 2015 wurde der offizielle Auftrag für das Projekt erteilt. Als Zieltermin für den Projektabschluss wurde der 31.12.2016 vereinbart.

Projektverlauf: Déjà-vu mit Fiktionen

Zu Beginn des Projekts erlebten Rudi Raab und seine Kollegen ein Déjà-vu: Bereits seit 2004 wurde beim neuen Landesbankkunden CA Business Service Insight (CA BSI) eingesetzt. Bei dieser Software handelt es sich um Garantie/Oblicore. CA hatte nach der Übernahme 2010 – wie in solchen Fällen üblich – den Produktnamen geändert.



Größeres Kopfzerbrechen bereitete den Fachleuten von FI-TS und amasol die bisherige SLA-Reporting-Praxis bei der Landesbank. Rudi Raab erläutert: „Das SLA-, Kapazitäts- und Ticket-Reporting erfolgte in den SLA-Reporting-Booklets. Der FI-TS-Standard ging aber von getrennten Reportbestandteilen aus. Aus diesem Grund standen wir vor der Herausforderung, das Reporting in ITBM-, CRYSTAL- und JANE-Reporting aufzuteilen.“ Mit der IT Business Management Suite (ITBM) von Digital Fuel wird das komplette SLA-Reporting erstellt, CRYSTAL (zusammen mit Business Objects) wird als flexibles BI-Tool für individuelle Report-Erstellung verwendet und JANE ist ein Kunden-Online-Portal für

Capacity-Management im Mainframe und mehr und mehr auch im Open-Systems-Umfeld.

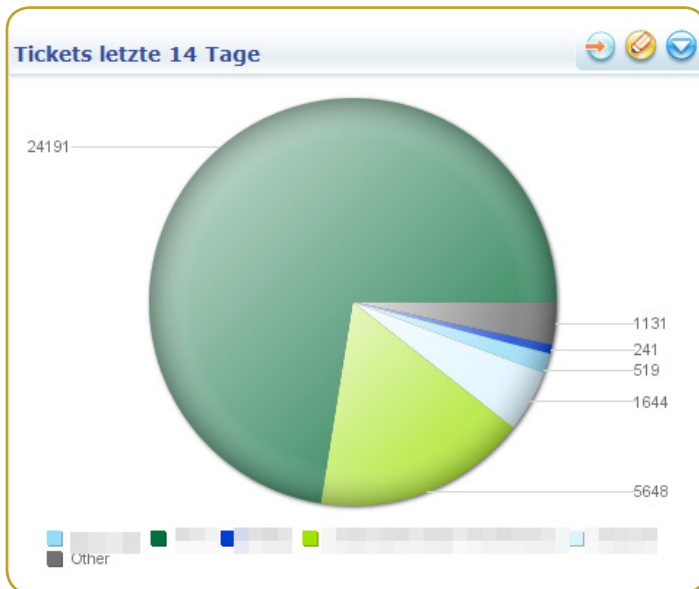
Weitere Herausforderungen für die Migration der SLA-Daten: Im Bereich Netzwerk-Monitoring, Ticketsystem und Asset-System fanden parallel Migrationsprojekte statt, welche die für das Projekt verfügbaren Personalkapazitäten auf ein Minimum reduzierten. Eine weitere „Baustelle“: Die Mainframe-Batch-Verarbeitung lieferte Input in Form von mehr als 50 unstrukturierten CSV-Dateien (flat files), die über Parser in automatisiert verarbeitbare Bestände umgewandelt werden mussten.

Darüber hinaus erfolgte das Reporting der insgesamt 53 SLAs in 53 unterschiedlichen Booklets an 53 unterschiedliche Empfänger. Rudi Raab bestätigt: „Das Vereinheitlichen der unterschiedlichen Booklet-Formate war ein wichtiger und zentraler Aspekt des Migrationsprojekts.“

Doch nicht nur beim Format des Reportings, sondern auch bei den Metriken mussten erhebliche Anpassungen vorgenommen werden. Rudi Raab erklärt: „Bei FI-TS gibt es nur zwei Kategorien von Metriken: SLA-relevante und nicht SLA-relevante, bei der Landesbank gab es dazu zusätzlich noch SIP-relevante Metriken. SIP steht hier für „Service Improvement Program“ und bedeutet, dass bei einer Nichteinhaltung eines SIP-Service-Levels keine Pönale fällig wird, FI-TS aber im Kunden-Service-Meeting Maßnahmen zur Verbesserung bieten muss, damit der Service-Level in Zukunft wieder eingehalten werden kann.“

Für die manuelle Vertragsanlage in ITBM mussten über 4.000 Einzelparameter aus CA BSI extrahiert werden. Eine weitere Herausforderung bei der Datenübernahme war die Übernahme der historischen Werte aus CA BSI zum Erstellen der neu eingeführten 13-Monats-Historie.

Die größte Herausforderung bestand allerdings darin, die bisher im SLA-Reporting der Landesbank enthaltenen Fiktionen zu bewältigen. Ein Beispiel aus einem SLA: „Zeiträume, in denen keine Messung erfolgt oder keine Messdaten vorliegen, werden von vorstehender Fiktion ausgenommen, soweit AN die tatsächliche Erreichung des Service-Levels anderweitig nachweist.“ Rudi Raab: „Die Fiktionen im bisherigen Reporting sorgten doch an der ein oder anderen Stelle für Stirnrunzeln und stellten auf jeden Fall die größte Herausforderung im ZuSe-Projekt dar, da das Ignorieren von fehlenden Messintervallen im Widerspruch zur SLA-Verarbeitung aller restlichen Kunden-SLAs stand.“



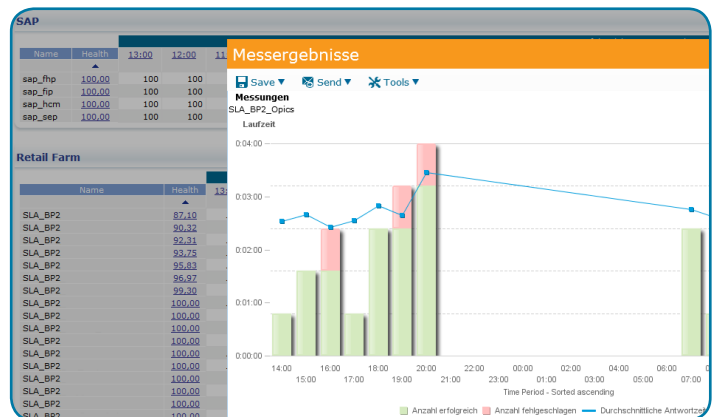
Fazit: Langjährige Partnerschaft zahlt sich aus

Nach der endgültigen Genehmigung des Projekts im Dezember 2015 und dem Beginn des Vorprojekts für die Detailanalyse gelang es amasol bereits im Februar des Folgejahres, eine erste Version der Spezifikationen vorzulegen. Die Entwicklung selbst begann dann im Juni 2016. Bereits im September konnten fünf vom Kunden vorgegebene Verträge in der Testumgebung angelegt werden. Das Go-live für die Neuentwicklungen erfolgte dann im Oktober, ab November wurden alle SLAs im Produktiv-System angelegt. Im Februar 2017 erfolgt dann schließlich die erste und vollständige Auslieferung des SLA-Reportings in Form der Januar-2017-Berichte.

Zu den Lektionen, die er während des Projekts gelernt hat, erklärt Rudi Raab: „Zuerst einmal ist es wichtig, den Kunden früh und direkt in das Projekt einzubinden. Dies gilt insbesondere dann, wenn es gelingen soll, ihn für ein neues Design und Format seiner bisher gewohnten Reporting-Layouts zu motivieren und zu begeistern.“ Heute werden alle 53 SLA-Reports sowie die Berichte aller anderen Kunden mit einem einheitlichen Booklet-Layout erstellt und ausgeliefert. Anstelle von bisher zwei Grafiken mit SLA-Werten für das laufende Kalenderjahr und das Vorjahr erhält der Kunde nun eine rollierende, tabellarische 13-Monats-Historie aus Digital Fuel ITBM. Die Schreibweise der Metriken wurde im Zuge der Neuanlage der SLAs ebenfalls standardisiert und zu jeder Metrik werden im SLA-Report nun zusätzliche Detailinformationen geliefert.

Rudi Raab ergänzt: „Bei einem so umfangreichen Migrationsprojekt ist es immer wichtig, den Nutzen bzw. Mehrwert für alle Kunden im Blick zu haben. Dies gilt beispielsweise für neue Elemente im SLA-Report wie z. B. ein Inhaltsverzeichnis oder die bereits genannte 13-Monats-Historie. Da bei der Kommentierung (Bewertung der Vorfälle durch die Fachbereiche) von Ausfällen bzw. Unterbrechungen des Service auch sehr häufig auf Incidents, Changes und Service Requests mit eindeutigen Referenznummern aus unserem Workflowsystem ARS verwiesen wird, haben wir für alle Kunden nun einen dynamischen Ausdruck dieser referenzierten Vorfälle pro Metrik mit relevanten Basisinformationen implementiert. Diese Verbesserungen kommen natürlich nicht nur unserem Neukunden, sondern auch allen Bestandskunden von FI-TS zugute.“

„Darüber hinaus“, so Raab, „dürfen wir bei Projekten dieser Art den internen Blickwinkel nicht vergessen. Die neu in ITBM gestalteten und konfigurierten Dashboards mit Drilldown-Funktion liefern nicht nur Informationen über den neuen Kunden, sondern bieten auch den Mitarbeitern von FI-TS wertvolle Informationen und Einblicke über alle Kunden.“



Last but not least ist sich Rudi Raab sicher: „Ohne amasol hätten wir dieses Projekt zeitlich und qualitativ nicht geschafft.“ Die langjährige Zusammenarbeit zahlte sich dabei voll aus. Ein großer Vorteil bestand außerdem darin, dass amasol aufgrund seiner Oblicore-Partnervergangenheit über umfassende CA-BSI-Kenntnisse verfügte und damit eine nahtlose Integration der CA-BSI-Metriken in das bestehende ITBM-Umfeld bei FI-TS möglich wurde. Eine rasche Umsetzung und eine unkomplizierte Unterstützung bei internen Ressourcen-Engpässen sprechen darüber hinaus für die erfolgreiche Zusammenarbeit zwischen FI-TS und amasol.





amasol AG | Campus Neue Balan | Claudius-Keller-Str. 3 B | 81669 München
Telefon: +49 (0)89 1894743-0 | info@amasol.de | www.amasol.de