

NETZWERK

DIE KUNDENZEITSCHRIFT DER

COMICRO-NETSYS

AUSGABE 7-12

100% Businessfokus; Outsourcing von IT-Infrastruktur und 3-sprachigem Service Desk

Der strategische Auftrag an die Informatik von login Berufsbildung ist klar: Volle Konzentration der Ressourcen aufs Kerngeschäft „Aus- und Weiterbildung“. Die IT des Ausbildungsverbundes des öffentlichen Verkehrs fokussiert sich dementsprechend auf IT-Strategie, Service Management und die Unterstützung der Businessprozesse. Die komplette IT-Infrastruktur sowie der 3-sprachige Service Desk (D/F/I) werden als Service aus einer Private Cloud bezogen.

Die Anforderungen an den neuen Outsourcing-Partner von login waren umfassend. Im Evaluationsprozess wurde ein Anbieter gesucht, der ein breites Wissens- und Erfahrungsspektrum im gesamten IT-Infrastrukturbereich mitbringt. Ein Partner, der Standards und aktuelle technische Innovationen berücksichtigt, der die Qualitätsansprüche erfüllt, eine hohe Verfügbarkeit garantiert und entsprechend rapportiert. Ausserdem forderte login einen Service Desk in den Landessprachen deutsch, französisch und italienisch auf hohem Sprachniveau. Die Spezialisten des neuen Partners sollten die zur Verfügung stehenden Services fundiert kennen und die Lösungsverantwortung bei Systemproblemen übernehmen. Zudem haben diese den funktionalen Support der Clients und der Office-Applikationen sicherzustellen.

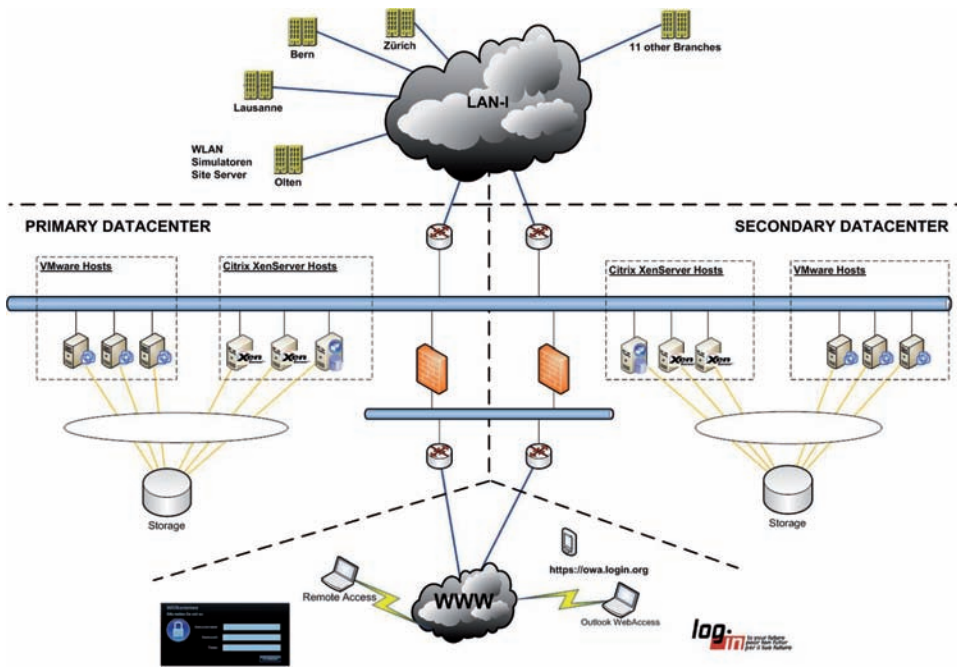
Der Provider-Wechsel bedeutete den Aufbau einer komplett neuen IT-Infrastruktur und die Datenmigration von einem bestehenden Rechenzentrum in zwei neue, vollredundante (aktiv/aktiv) Rechenzentren von Comicro-Netsys. Zeitgleich mussten an 13 Standorten verteilt in der ganzen Schweiz 550 Clients neu installiert (Windows 7 und Upgrades auf Office 2010)



sowie Useraccounts von 1900 Lernenden und 400 Mitarbeitenden und Lehrpersonen eingerichtet werden – auf stationären oder auf mobilen Geräten, inklusive Remote Access. In dieser Phase achtete Comicro-Netsys speziell darauf, dass die späteren Ansprechpersonen aus dem zentralen Service Desk sowie die Support Engineers durch aktiven Einbezug in der Projektphase und Einsätzen an den Kundenlokationen mit den Gegebenheiten vor Ort gut vertraut wurden und mit möglichst vielen login-Anwendern bereits im Vorfeld persönlich Bekanntschaft schliessen konnten.

Das Team login-Comicro erarbeitete in einer ersten Etappe die konzeptionelle Basis für dieses komplexe Vorhaben. Anschliessend wurde die Infrastruktur in den Rechenzentren aufgebaut und ein PoC (Proof of Concept) mit echten Daten eingerichtet. Zudem wurden die Clients vorbereitet, von Keyusern getestet und von den Business-Bereichen abgenommen – etwa 15 verschiedene Versionen für Desktops und Notebooks von technischen oder kaufmännischen Anwendern. Der umfangreiche PoC spielte in dieser Migration deshalb eine enorm wichtige Rolle, da die Infrastruktur des bisherigen Providers nach dem definierten Migrationswochenende nicht mehr zur Verfügung stand. Es gab in diesem Projekt also kein Fallback-Szenario.

Fortsetzung Seite 2



Systemübersicht

Nach 2 Monaten Planung und weiteren 4 Monaten des kompletten Infrastrukturaufbaus und -tests war es soweit: Über ein verlängertes Wochenende erfolgte der Providerwechsel mit der Datenmigration aller Benutzer und Applikationen als Big-Bang. An allen Standorten von login wurden Clients inventarisiert und ausgerollt sowie Benutzerrechte vergeben. Am darauf folgenden Montag um 07:30 Uhr war alles betriebsbereit. Die Daten und sämtliche Applikationen – von den Core Applikationen bis hin zu Lernsystemen – standen zur Verfügung und auch die rund 50'000 Links in den Ausbildungsunterlagen von login Berufsbildung wurden erfolgreich konvertiert und funktionierten. Da mit dem Wechsel zusätzlich auch Softwareupdates und Passwortwechsel der Lernenden verbunden wurden, war das Call-Aufkommen während den ersten 3-4 Tagen etwas erhöht, was aber absehbar war und durch zusätzliche Besetzungen im Service Desk Team aufgefangen wurde. Aus Benutzersicht führte dieser Providerwechsel zu keiner Zeit zu einer spürbaren Einschränkung.

Module zu Mehrwert im Betrieb. Der System Center Operation Manager (SCOM) wurde mit Management Packs von HP, VMware und Citrix (EdgeSight) erweitert und ermöglicht damit die komplette End-to-End-Überwachung einzelner Services. Die lückenlose CMDB (Configuration Management Data Base) wird im System Center Configuration Manager aufbereitet und in den Service Manager, die Service Desk Lösung von Microsoft, exportiert. Damit steht sie den Mitarbeitern des Service Desks jederzeit aktuell zur Verfügung. Über die regelmässige Präsenz des Servicemanagers vor Ort (wöchentlich) und das Reporting (monatlich und quartalsweise) ist der Kunde über Vorkommnisse und Aktivitäten laufend informiert und die Qualitätssicherung und -verbesserung sichergestellt.

Marc Schneeberger
Leiter ICT login Berufsbildung

„Was Comicro geleistet hat, war eine konzeptionelle und logistische Höchstleistung.“



Wir haben uns klar für den richtigen Partner entschieden. Das zeigt sich in einem so komplexen Projekt schnell – bei der Kommunikation, im respektvollen Umgang und in der Art, wie wir alle am gleichen Strick

gezogen haben. Gemeinsam konnten wir Rollout und Migration zum Erfolg führen und profitieren heute vom reibungslosen, effizienten Betrieb unserer modernen Infrastruktur.“

RightSourcing® Leistungsübersicht	
login Berufsbildung Betrieb IT-Infrastruktur & Service Desk	
<p>Verantwortung COMICRO-NETSYS</p> <p>Regelmässiges Reporting Quartalsbericht: • Einhaltung SLA's • Wichtige Vorkommnisse • Trendanalyse • Empfehlungen</p> <p>Betrieb nach SLA • Service Desk/ SPOC (D, F, I) • 1st Level & Office Support • IMACD Endgeräte • 2nd & 3rd Level Support • Netzwerk & Server</p>	<p>Verantwortung login Berufsbildung</p> <p>Betrieb</p> <ul style="list-style-type: none"> • Superuser pro Standort (auch Hands & Eyes für SPOC) • Support für Businessapplikation • Netzwerkverkabelung Standorte • Unterhalt MF-Drucker • Telefonie (MS Lync Server) • WAN
RZ- & Connectivity Infrastruktur	Finanzierung Komponenten Standorten
Finanzierung Komponenten im RZ	Changes (Freigabe)
Changes (Ausführung)	
Projekte	



Über 60 schweizweit ansässige Firmen aus den Sektoren Bahn, Flug, Schiff und Tourismus bilden den Ausbildungsverbund login. Dieser organisiert für die Welt des Verkehrs marktorientierte Berufslehren, Praktika und Weiterbildungen. Über 1900 Lernende in 23 verschiedenen kaufmännischen, technischen oder handwerklichen Berufslehren bereiten sich bei login auf ihre eidgenössisch anerkannten Abschlüsse vor. Der Berufsbildungsverbund steht für hohe Ausbildungsqualität, innovative Lehrmethoden und prägt die nationale Bildungslandschaft mit.