

NETZWERK

DIE KUNDENZEITSCHRIFT DER

COMICRO-NETSYS

AUSGABE 12-13

Client-Strategie zur Senkung von IT-Verwaltungsaufwand und -Kosten



uster
Wohnstadt am Wasser

Die IT der Stadt Uster erfüllt vielfältige Ansprüche: Interne Kunden an verschiedensten Standorten benötigen unterschiedlichste Fachapplikationen und sie nutzen den Remotezugriff sowie mobile Geräte. Die dafür verwendete Infrastruktur ist heterogen gewachsen. Um sie zu vereinheitlichen und zu vereinfachen, konzipierte Comicro-Netsys eine Client-Strategie mit Standardclients und virtualisierten Desktops.

Zur Evaluation der idealen Clientumgebung für alle städtischen Angestellten holte sich die Stadt Uster Unterstützung bei ihrem langjährigen Partner Comicro-Netsys. In enger Zusammenarbeit wurden der Ist-Zustand und die Anforderungen analysiert: Die Polizei benötigt beispielsweise eine 24 Stunden verfügbare IT, auch die Verwaltung hat höchste Sicherheitsansprüche, und aus der Sporthalle oder von zu Hause aus erfolgt der Fernzugriff auf die Systeme. Jede Abteilung der Stadtverwaltung nutzt zudem eigene Fachapplikationen.

Um den Betriebsaufwand zu reduzieren, entwickelte Comicro-Netsys ein Standardclient-Set, das auf den Geräten aller städtischen Angestellten installiert werden sollte. Dieser Client basiert auf Windows 7 und enthält alle notwendigen Treiber, das Office-Paket sowie weitere Basisanwendungen. Sämtliche individuellen Fachapplikationen werden mittels App-V von Microsoft virtualisiert auf die Geräte gespielt. Die Clients sind alle identisch – auf Desktop-PCs, Notebooks oder in virtualisierter Form. Wollen die Anwender eigene mobile Geräte nutzen (Bring your own Device), installieren sie die entsprechende, für den Zugriff nötige Clientsoftware auf ihren Smartphones oder Tablets.



Storageoptimierung mit ILIO von Atlantis Computing: Mehr Leistung, weniger Kosten

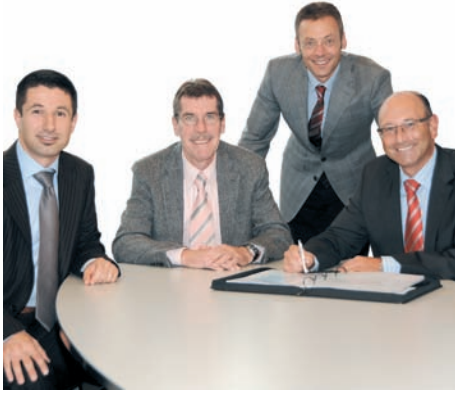
Mit VDI (Virtual Desktop Infrastructure) können sich die städtischen Angestellten an jedem beliebigen Ort beim System anmelden und haben überall ihre individuellen Desktops sowie ihre benötigten Fachapplikationen und Zugriffsrechte zur Verfügung. Die virtuellen Clients müssten auf das zentrale Storage-System zugreifen, das entsprechend leistungsstark sein müsste. Mit ILIO von Atlantis Computing ist es nun möglich, Servermemory als Storage zu nutzen. ILIO macht aus 80 MB Memory ein bis zu 100 GB grosses Storagevolumen im Memory der VDI-Server und stellt dieses für den Betrieb der VDIs zur Verfügung. Durch die mitgelieferte, sehr leistungsfähige Deduplizierung können bis zu 80 VDIs auf einem einzigen VDI-Server betrieben werden. Statt in teure Storage Medien investierte Uster in bedeutend günstigere Memoryhardware, die den virtuellen Desktops nun sehr viel Platz und höchste Performance gewährleistet.

Enge, partnerschaftliche Zusammenarbeit ermöglicht Know-how-Transfer

Uster und Comicro-Netsys arbeiteten auch bei diesem Projekt sehr eng zusammen. Da Comicro-Netsys über aktuelles Technologiefachwissen verfügt und die Bedürfnisse der Stadt kennt, kümmerte sie sich um die Beratung, das Engineering und den Systemaufbau. Dabei wurde darauf geachtet, das Wissen den zuständigen Personen der Stadt Uster weiterzugeben, sodass diese schliesslich den Betrieb der neuen Infrastruktur übernehmen konnten.

Mit System Center Configuration Manager (SCCM) von Microsoft werden alle Clients – auch die virtualisierten – automatisiert aufgesetzt sowie Patches, Betriebssystem-Updates oder Treiber aktualisiert. SCCM erlaubt auch die Inventarisierung von Hard- und Software und ersetzt damit

Fortsetzung auf Seite 2



Die Geschäftsleitung von Comicro-Netsys von links nach rechts:
Mirco D'Incau – Leiter Consulting & Project Management
Peter Schaltegger – Chief Technology Officer
Thomas Goetti – Geschäftsleiter
Ernst Derendinger – Leiter Customer Relations

Liebe Kundinnen und Kunden,
Liebe Geschäftspartner/-innen

Die Verfügbarkeit und Sicherheit der Informatik wird für Unternehmen aller Branchen immer wichtiger. Steht die IT still, betrifft das meist nicht nur die Mitarbeitenden in ihren Tätigkeiten, sondern auch die Schnittstellen zu Kunden und Lieferanten. Und doch ist die Beeinträchtigung der Geschäftstätigkeit unterschiedlich, je nachdem, um welche Applikationen und Dienste es sich handelt. Eine differenzierte Betrachtung ist deshalb wichtig. Nur wer die unternehmensspezifischen Risiken und Abhängigkeiten kennt, kann die richtigen organisatorischen und technischen Vorkehrungen treffen. Ohne das IT-Service-Continuity-Planning – als Bestandteil des Business-Continuity-Planning – kann ein IT-Desaster existenzbedrohend werden. Wer entsprechend vorbereitet ist, kann sich in einer kritischen Situation strukturiert und gezielt auf das Wiederanlaufen der Informatik konzentrieren.

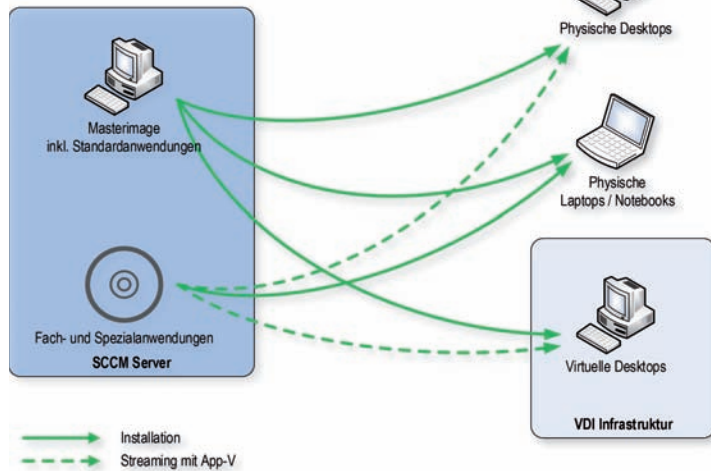
Ist das IT-Service-Continuity-Planning erarbeitet und von der Geschäftsführung freigegeben, können die entsprechend notwendige IT-Infrastruktur und das passende Betriebskonzept als Auftrag an die Informatik verbindlich daraus abgeleitet werden. In dieser Ausgabe von NETZWERT finden Sie verschiedene aktuelle Beispiele, welche auf solchen strategischen Planungsarbeiten basieren. Wir sind stolz, mit unserem Team von Spezialisten bei diesen Projekten einen wertvollen Beitrag zu diesen wichtigen Vorhaben geleistet zu haben.

Wir freuen uns auf die Zusammenarbeit mit Ihnen!
Freundliche Grüsse
Geschäftsleitung Comicro-Netsys AG

Fortsetzung von Seite 1

Einheitliche Client-Strategie zur Senkung von IT-Verwaltungsaufwand und -Kosten

gleich mehrere Managementwerkzeuge bei der Stadt Uster. Die Infrastruktur lässt sich heute effizienter und viel einfacher betreiben. Sollte eine Aufgabe das interne Fachwissen bzw. die eigenen Kapazitäten übersteigen oder muss ein Problem an einen Hersteller eskaliert werden, sind die Experten von Comicro-Netsys auch nach Abschluss der Projektzu-



sammenarbeit weiterhin zur Stelle. Die Stadt Uster hat mit Comicro-Netsys einen entsprechenden Supportvertrag, welcher den Zugriff auf deren Fachspezialisten garantiert und über welchen im Bedarfsfall auch Eskalationen an die Hersteller ausgelöst werden können.

Hohe Lösungsakzeptanz dank

Anwenderschulung

Für die Stadt Uster war von Anfang an klar, dass die Benutzer gut auf den neuen Client geschult werden müssen. Einerseits sollte damit der effiziente Umgang mit dem neuen Client gewährleistet und in der Phase des Rollouts der Servicedesk nicht zusätzlich durch unnötige Anfragen belastet werden. Andererseits sollten bei den Anwendern aber auch Berührungsängste im Zusammenhang mit der neuen Bedienungsoberfläche abgebaut und eine positive Einstellung zu den neuen Mitteln und Möglichkeiten geschaffen werden. Die kundenspezifisch angepassten Schulungsunterlagen in der Corporate Identity der Stadt Uster, welche sich auch inhaltlich exakt am neuen Client der Stadt Uster orientieren, sind eine Spezialität des Schulungsbereichs von Comicro-Netsys. Sie machen es den Anwendern möglich, sich schneller zurechtzufinden und dienen in der Regel auch lange Zeit nach der Schulung noch als Nachschlagewerk bei Fragen oder Unsicherheiten.

Parallel zum Rollout des neuen Clients besuchten die rund 300 Anwender der Stadt Uster je einen Morgen

lang die Migrationsschulung vor Ort. Eingeloggt mit dem eigenen Benutzernamen wurde ihnen von versierten Trainern von Comicro-Netsys das Wesentliche zu ihrem neuen Client vermittelt, und sie konnten in ihrer realen Arbeitsplatzumgebung üben und bereits Einstellungen nach Bedarf individualisieren. Für die persönliche Unterstützung stand der Trainer

von Comicro-Netsys zudem nachmittags als „Floorwalker“ in den Abteilungen zur Verfügung. Die Mitarbeitenden fanden dank der Schulungen schnell Zugang zum neuen System. Entsprechend gingen nur wenige Hotlineanfragen ein: Die Anwender konnten rasch effizient arbeiten und freuten sich über den neuen, modernen Ar-

beitsplatz. Dies ergaben die Feedbackauswertungen, die Comicro-Netsys systematisch nach jeder Schulungseinheit durchführt.

Comicro-Netsys beschäftigt zehn langjährige Trainer, die in Deutsch, Französisch, Italienisch oder Englisch unterrichten. Neben Anwenderschulungen werden auch vertiefende Ausbildungen angeboten sowie individuelle, bedarfsorientierte Kurse entwickelt und durchgeführt.

Harry Rauter, Leiter Informatik

Comicro-Netsys hat uns in der Beratung, dem Projektmanagement und der Umsetzung im Rahmen dieses Projekts mit der Professionalität aller involvierten Spezialisten überzeugt. Die Sicherheit und Kompetenz unseres Partners hat den reibungslosen Verlauf dieses anspruchsvollen Projekts stark geprägt.



Kundenporträt

Uster ist mit über 32'000 Einwohnern die drittgrösste Stadt des Kantons Zürich. Sie liegt in einer vielfältigen Landschaft und bietet gute Infrastrukturen für das Gewerbe. Ein reiches Bildungs-, Kultur- und Sportangebot sowie die bequeme Anbindung an den privaten und öffentlichen Verkehr machen die Stadt zu einem attraktiven Wohn- und Arbeitsort.

Solides Fundament für weltweite SAP-Plattform

«In unseren Rechenzentren am Hauptsitz Horgen betreiben wir künftig zentral die SAP-Lösung für all unsere weltweiten Niederlassungen. Um den Betrieb rund um die Uhr und sieben Tage die Woche garantieren zu können, erneuern wir die Server- und Storageinfrastruktur. Die Anforderungen sind klar: Die neue Lösung muss hochverfügbar, agil und zukunftsorientiert sein. Die Spezialisten von Comicro-Netsys haben unsere Anforderungen verstanden und uns bei der Planung und dem Aufbau der neuen Plattformen zuverlässig und kompetent unterstützt.»

– Rainer Verling, CIO Oetiker Group



Technik die verbindet

Die Spezialisten von Comicro-Netsys erarbeiteten ein detailliertes Konzept für die erste Erneuerungsphase – diese umfasst etwa 60% des Endausbaus. In dieser Planungsphase war der Informationsaustausch mit den internen und externen SAP-Spezialisten der Oetiker Gruppe von grosser Wichtigkeit. Es galt, verschiedene Schnittstellen zu beachten. Auch muss zu einem späteren Zeitpunkt die Migration der bestehenden Backoffice-Lösungen auf die neue Plattform möglich sein.

Aufgrund der Anforderungen wurde entschieden, die Virtualisierungsinfrastruktur, basierend auf HP-ProLiant-DL380-Servern und HP-3PARStoreServe-7200-Storage-Systemen, in den redundanten Rechenzentren aufzubauen. Mit 3PAR bietet HP die fortschrittlichste Speicherplattform – auch für KMU. Diese Storageprodukte bestehen in vielerlei Hinsicht: Sie haben eine marktführende Cluster-GRID-Architektur, die ideal ist für virtuelle Serverumgebungen und höchste Verfügbarkeit garantiert. Mittels Thin Provisioning balanciert 3PAR von HP sowohl Kapazität als auch Leistungsstärke der Server automatisch aus. Dies ermöglicht den schnellen Betrieb der Infrastruktur. Es wurden ausschliesslich SAS-Laufwerke verbaut. Um die unterschiedlichen Tiers zu bilden, weisen diese unterschiedliche Drehzahlen auf. Tier 1: Solid-State-Disks (SSD), Tier 2: Disklaufwerke mit 10'000 U/min, Tier 3: Disklaufwerke mit 7200 U/min. Je nach Einsatzgebiet lassen sich unterschiedlich teure Speichermedien einsetzen, was den Preis pro benutztem Gigabyte senkt. Überdies kann das System verschiedene Anwendungen unterschiedlich behandeln.

Unternehmensentwicklung erfordert eine erstklassige Infrastruktur

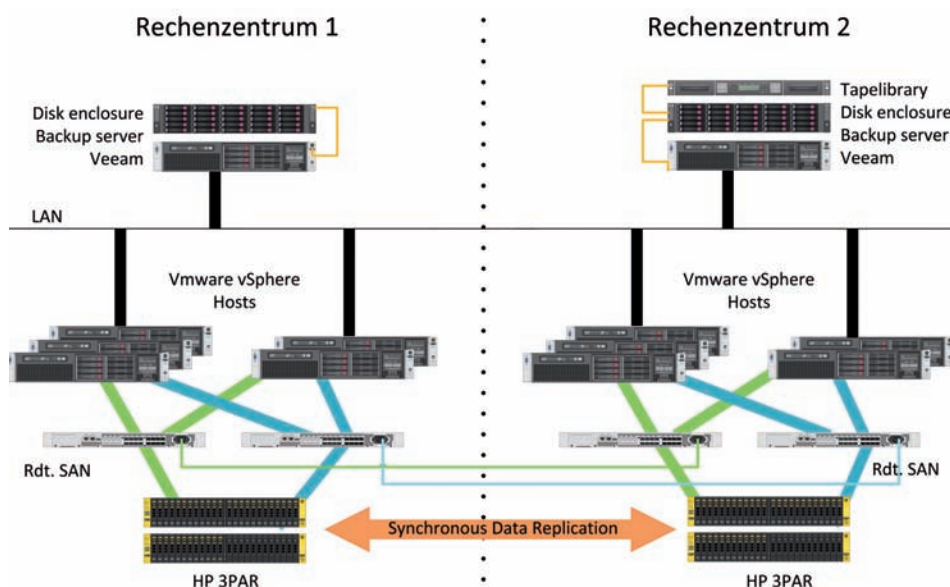
Um den Anforderungen von Kunden und Markt noch besser zu entsprechen, entschied sich die Oetiker Gruppe, weltweit SAP als neue ERP- und CRM-Unternehmenslösung einzuführen. Das System wird zentral am Hauptsitz im zürcherischen Horgen gehostet und muss auf der ganzen Welt permanent verfügbar sein. Eine leistungsfähige, zuverlässige und ausbaubare Storage- und Serverinfrastruktur ist als Basis unabdingbar, weshalb die Erneuerung der bestehenden Systeme geplant wurde. Die Anforderungen an das neue System leiteten sich aus dem SAP-Projekt, weiteren geplanten Projekten sowie der Kapazität der bisherigen Infrastruktur ab. Entsprechend evaluierte Oetiker den passenden IT-Partner und die ideale Technologie.

Den richtigen Partner wählen

Für die erfolgreiche Durchführung eines strategischen IT-Projekts ist die Wahl des IT-Partners von zentraler Bedeutung. Die Oetiker Gruppe entschied sich für die Zusammenarbeit mit Comicro-Netsys. Im Rahmen einer Ausschreibung überzeugte das Spezialistenteam von Comicro-Netsys mit Kompetenz und einem grossen, kollektiven Erfahrungsschatz aus vielen ähnlich gelagerten Projekten. Zudem wurde bewusst auch Wert darauf gelegt, einen Partner zu evaluieren, welcher in puncto Unternehmenskultur und -grösse zum IT-Team der Oetiker Gruppe passt.

Detaillierte Planung führt zu reibungslosem Projektverlauf

Oetiker betreibt in Horgen an zwei Standorten zwei redundante, gespiegelte, hochverfügbare und den Disaster-Recovery-Anforderungen genügende Rechenzentren. Innerhalb der nächsten drei Jahre wird die Infrastruktur komplett erneuert.



Der Aufbau der Virtualisierungsinfrastruktur erfolgte reibungslos und im definierten Zeitplan. Speziell erwähnenswert ist die Backuplösung. Die Veeam-Backup & Replication-Software bietet Datenschutz für virtualisierte Anwendungen unter VMware vSphere und verfügt über ein HP-3PAR-Plugin. Mittels Snapshot-Technologie werden Daten an einem anderen Standort gesichert. Und im Fall der Fälle können innert weniger Minuten direkt aus dem Snapshot neue Server gestartet werden. Nach intensiven Tests und dem erfolgreichen Durchspielen verschiedenster Failoverzenarien wurde das System für den Betrieb freigegeben. Parallel zum Systemaufbau erfolgte der Wissenstransfer an das interne IT-Betriebsteam von Oetiker. Auch nach dem **Fortsetzung auf Seite 4**

Fortsetzung von Seite 3
Solides Fundament für
weltweite SAP-Plattform

eigentlichen Projekt unterstützt Comicro-Netsys das Unternehmen. Im Rahmen eines 3rd-Level-Supports wird das interne Fachwissen wo nötig mit externen Spezialkenntnissen ergänzt.

Verbindungen, die halten, was sie versprechen

Oetiker garantiert seinen Kunden hochqualitative Verbindungslösungen und erstklassige Dienstleistungen. Mit dem neuen, weltweit eingeführten ERP- und CRM-System von SAP werden die Unternehmensprozesse dahingehend optimiert. Sicherheit und Verfügbarkeit der Systeme haben einen sehr hohen Stellenwert. Ein Ausfall hätte Auswirkungen auf den ganzen Betrieb, von der Administration über die Produktion und Logistik bis zum Verkauf. Es hätte gravierende finanzielle Folgen. Mit der neuen IT-Infrastruktur verfügt Oetiker über eine Systemlandschaft, welche die Ansprüche von heute und morgen erfüllt.

Kundenporträt

Produkte für anspruchsvolle Kunden

Die Oetiker Gruppe ist globaler Leader im Bereich Klemm- und Verbindungslösungen. Das Unternehmen beschäftigt über 1100 Angestellte in 21 Ländern in Europa, Amerika und Asien. 2011 betrug der Umsatz CHF 192 Mio. Die Klemmen und Ringe zur Befestigung von Schläuchen und Bauteilen werden selbst entwickelt und produziert. Daraus ergibt sich ein einzigartiges Portfolio, das sich klar von der Konkurrenz abhebt. Wenns wichtig ist, wird auf Oetiker vertraut: bei der Befestigung von Airbags, bei Herzpumpen, die während Herzoperationen eingesetzt werden, oder bei der Verbindung von Turboladern und Kühlleitungen. Neben den Verbindungslösungen bietet Oetiker dazugehörige Montagelösungen sowie Service und Beratung.

«Für erfolgreiche IT-Projekte braucht es die passende Technologie und den richtigen Dienstleister. Bei uns haben der Hersteller HP, die Spezialisten von Comicro-Netsys und unser internes Projektteam wirklich gut zusammengearbeitet. Das Resultat ist eine pünktliche Systemeinführung innerhalb des vereinbarten Kostenrahmens.»

– Rainer Verling, CIO Oetiker Group

Weltweite Enterprise-Backup-Lösung mit Replikation am Hauptsitz

USTER®
 Think quality

Mit dem Ziel, die Backup- und Restorestrategie bei der weltweit verzweigten Uster Technologies AG zu vereinheitlichen, wurde Comicro-Netsys mit der Erarbeitung eines entsprechenden Konzepts beauftragt. Mit der Umsetzung der Enterprise-Backup- und Restore-Lösung ist die Sicherung und Wiederherstellung von Systemen und Daten sowohl lokal in weltweiten Niederlassungen als auch am Hauptsitz in Uster möglich.

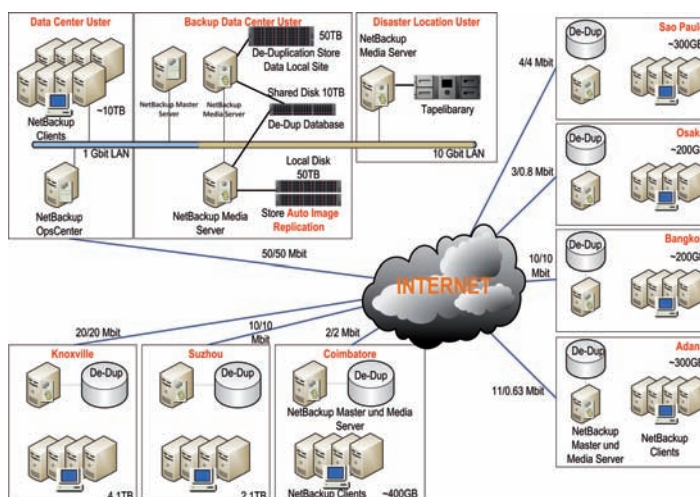
Uster Technologies AG mit Hauptsitz in der Schweiz betreibt sieben Niederlassungen mit lokaler IT-Infrastruktur in der ganzen Welt. Bis anhin wurden die Backups vor Ort mit Hilfe unterschiedlicher Lösungen durchgeführt. Um das Management der Systeme zu vereinfachen und die Effizienz zu steigern, sollte die globale Datensicherung vereinheitlicht werden. Nicht zuletzt auch aufgrund der politischen Unsicherheit und Unberechenbarkeit in Märkten wie Indien und China wollte man zusätzlich die weltweiten Backup-Daten in das Schweizer Rechenzentrum kopieren können. Ausserdem sollte die Überwachung aller Datensicherungen von der Schweiz aus möglich sein. Für die Entwicklung und Umsetzung eines entsprechenden Konzepts holte sich Uster Technologies AG Unterstützung bei Comicro-Netsys, dem langjährigen IT-Betriebspartner und Spezialisten für Data-Loss-Prevention.

Platzsparende Sicherung und schnelle Wiederherstellung virtueller und physischer Systeme

Comicro-Netsys empfahl, künftig überall sämtliche Daten – Dokumente, Systeme, Datenbanken und Sharepointsites – mit NetBackup von Symantec lokal zu sichern. Diese Lösung nutzt die Daten-Deduplizierung, sodass nach der Initialisierung nur noch diejenigen Daten gespeichert werden, die sich verändert haben. Dies reduziert die Menge der in die Schweiz zu übertragenden Daten erheblich. Die enthaltene V-Ray-Technologie deckt zudem den gesamten Recoverybedarf in virtuellen und physischen Umgebungen ab und mit NetBackup lassen sich Sharepointfarmen so sichern, dass Dokumente oder Sites einzeln – granular – wiederhergestellt werden können.

Schritt für Schritt zur weltweit einheitlichen Lösung

Als Erstes wurde die Infrastruktur in den Aussenstellen so angepasst, dass alle Daten mit NetBackup gesichert und dedupliziert auf das lokale Backup-Stagesystem geschrieben werden. In Uster wurde zusätzlich ein Rechenzentrum für die konsolidierten Backups eingerichtet – mit einem Mediaserver für die Sicherung der Daten des Hauptsitzes und einem zweiten für die replizierten Daten der Niederlassungen. Die rund 100 Server wurden dann schrittweise auf den NetBackup-Agenten umgestellt. Nun musste die erstmalige Synchronisation aller Daten der Aussenstellen mit dem Standort Uster geplant werden. Diese ist via VPN möglich, doch die Verbindungen in die Länder weisen teilweise nur kleine Bandbreiten auf. Pro Standort wurde daher Server um Server, bzw. jedes Volumen einzeln, übertragen. Die regelmässigen Backups werden heute in jeder Aussenstelle über Nacht vor Ort dedupliziert auf lokale Disks geschrieben



und gleich anschliessend nach Uster repliziert. Da redundante Daten identifiziert und eliminiert werden, dauert dieser Vorgang nicht lange, und er beansprucht nur eine kleine Bandbreite für die Verbindung und auch wenig Platz auf dem Speichermedium. Das Backupkonzept ist dreistufig: Die tägliche Sicherung wird 40 Tage

aufbewahrt, die wöchentliche 400 Tage und die jährliche 4000 Tage. Aus Sicherheitsgründen wird das Backup ausserdem zuerst jeweils auf Disk und anschliessend in Form einer Kopie auf Tape geschrieben.

Strategie und Umsetzung bestechen

Die von Comicro-Netsys geplante und implementierte weltweite Backuplösung deckt die Bedürfnisse aller Anspruchsgruppen ab: Sämtliche Daten sind in den Niederlassungen lokal gesichert und lassen sich auch lokal wiederherstellen. Zusätzlich wird der Restore dank der Zweitablage der Daten auch in der Schweiz möglich. Die Lösung trägt so den globalen Anforderungen an Datensicherheit und Aufbewahrungspflicht Rechnung, und sie ist zudem leistungsstark und auch skalierbar. Durch die Konzentration auf NetBackup reduzieren sich sowohl der Managementaufwand als auch die Mehrkosten für Hardware, Software und Lizenzen. Im Rahmen Ihres Outsourcing-Mandats bei Uster Technologies AG betreibt Comicro-Netsys auch die Backuplösung und überwacht deren Funktionalität. Tägliche Status-Reports geben Auskunft über alle weltweiten Backups, damit bei Bedarf schnell reagiert werden kann. So geniesst das Unternehmen heute weltweit umfassende Datensicherheit, die mit effizientem Ressourceneinsatz leicht zu managen ist.



Andreas Loetscher
Leiter Informatik
Uster Technologies AG

Zielsetzungen für das neue globale Backupkonzept waren die Steigerung der Zuverlässigkeit der lokalen Backups und die Sicherstellung der Daten im Falle eines Desasters. Diese Ziele konnten durch die automatische Replikation der Daten in die Schweiz erreicht werden. Wir sind damit nicht mehr darauf angewiesen, dass jemand vor Ort Tapes beschreibt oder Kopien der Backups extern aufbewahrt. Im Desasterfall sind wir in der Lage, die Daten aus der Schweiz wieder zur Verfügung zu stellen und so die Kontinuität des Business zu gewährleisten.

Kundenporträt

«Think Quality – Think USTER®»

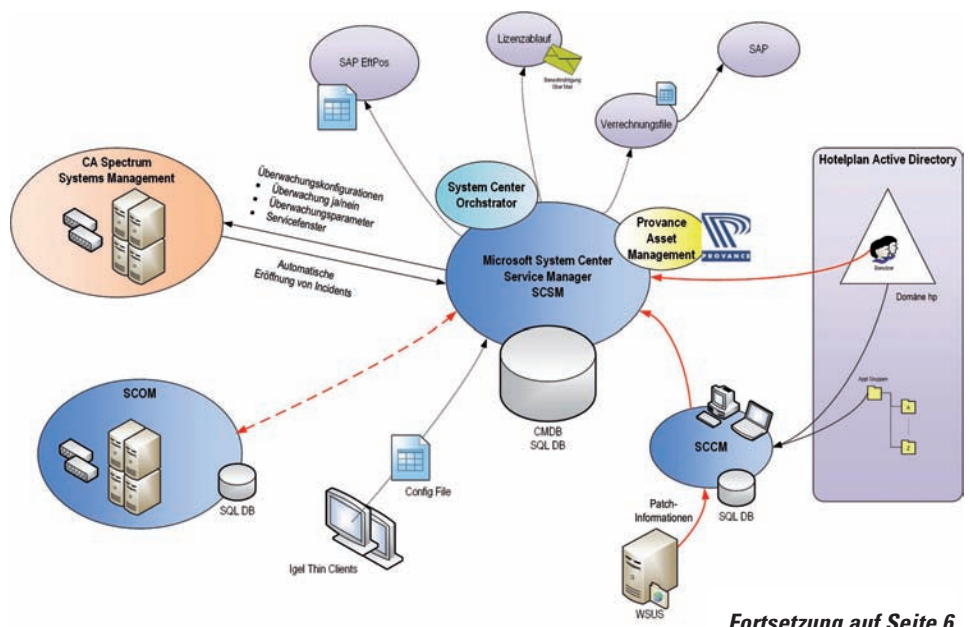
Uster Technologies AG ist der weltweit führende Hersteller von elektronischen Prüf- und Überwachungssystemen der Textilindustrie. Weltweit sind rund 500 Mitarbeitende für Uster Technologies AG tätig, 230 davon in der Schweiz.

Lösung für System- und Servicemanagement erfolgreich eingeführt



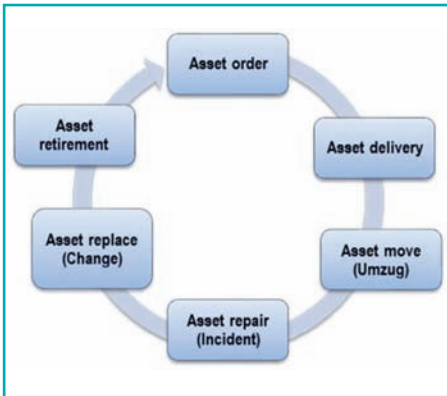
Die ICT-Abteilung von Hotelplan Group erbringt die IT-Dienstleistungen für die ganze Hotelplan-Gruppe, bestehend aus den Reiseveranstaltern Hotelplan Suisse, Hotelplan Italia und Hotelplan UK sowie dem Ferienwohnungsvermittler Interhome und dem Online-Reiseanbieter travelwindow AG. Die Hotelplan-Gruppe ist eine Tochtergesellschaft der Migros und weist einen jährlichen Umsatz von rund CHF 1,2 Mia. aus. Neben dem Hauptsitz in Glattbrugg betreibt die Group ICT die IT-Infrastruktur in 123 Filialen in der Schweiz und 60 Zweigniederlassungen von Interhome in ganz Europa. Zudem stellt die Group ICT für die ganze Hotelplan-Gruppe den Betrieb und die Weiterentwicklung der zentralen SAP-Applikationen sicher.

Nachdem die Hotelplan Group ICT anhand einer Vorstudie entschieden hatte, die gesamte Managementplattform durch Microsoft-Produkte abzulösen, konnte das Projekt unter dem Namen HOSSA (Hotelplan Systems and Service Management) Ende 2012 gestartet werden. Aufgrund der zahlreichen Schnittstellen sowie der



Fortsetzung auf Seite 6

**Lösung für System- und Servicemanagement
erfolgreich eingeführt
Fortsetzung von Seite 5**



detaillierten Anforderungen im Bereich Service-Management und Leistungsverrechnung wurde entschieden, die Funktionalität im Rahmen eines Proof of Concepts zu prüfen und erst nach erfolgreichem Abschluss die eigentliche Umsetzung zu starten. Mit Hilfe der Microsoft System Center Produkte

- System Center Service Manager
- System Center Orchestrator
- Provance IT Asset Management als integrierter Bestandteil von System Center Service Manager
- System Center Operations Manager (bereits aktiv in Betrieb)
- System Center Configuration Manager (bereits aktiv in Betrieb)

wurde die Lösung gemäss oben stehender Abbildung realisiert.

IT-Asset-Management und Verrechnung

Für die Erfüllung der Anforderungen für das IT-Asset-Management und der Verrechnung mussten neben technischen auch organisatorische Anpassungen vorgenommen werden, da mit der bisherigen Lösung nicht alle Schritte des Asset-Lifecycle abgebildet werden konnten. Damit eine lückenlose Zuordnung der Assets zu den Hotelplan-Gesellschaften und deren Kostenstellen möglich war, musste jede Phase des Lifecycles verfolgt und der entsprechende Asset-Status gepflegt werden. Dies erforderte vor allem im Bereich Asset-Move (Umzug von Geräten) viel Disziplin.

Eine weitere Herausforderung war der Datenimport, dessen Bereinigung, die korrekte Zuweisung zu den entsprechenden Kostenstellen sowie die Ergänzung

der für die Verrechnung notwendigen Daten. Für die Verrechnung der IT-Assets und IT-Dienstleistungen wird monatlich ein CSV-Report erstellt, der im SAP-System verarbeitet werden kann. Es hat sich gezeigt, dass alle Anforderungen in den Bereichen Asset-Management und Asset-Lifecycle-Management mit dem Provance IT Asset Management Pack für den System Center Service Manager erfüllt werden konnten.

Die Schnittstellen zu den Umsystemen, die mit Daten aus dem Asset-Management bedient werden, wurden mit Hilfe des System Center Orchestrator oder über Reports realisiert.

Service-Management

Für die Erfüllung der Anforderungen des Servicedesk mit Incident-, Problem- und Change-Management konnten die bestehenden Workflows weitgehend übernommen und für den Service Manager angepasst werden. Aufgrund von unterschiedlichen Funktionalitäten mussten allerdings auch diverse Anpassungen vorgenommen werden.

Die neue Managementplattform wurde am 1. Oktober 2013 in den aktiven Betrieb übernommen. Es hat sich bestätigt, dass die Integration der verschiedenen System-Center-Module in der Praxis funktioniert. Für die Umsetzung der Kundenbedürfnisse sind aber eine gute Planung und ein tiefgehendes Know-how der einzelnen Module Voraussetzung.

Kundenporträt

Hotelplan Group ist ein international tätiges Unternehmen der Touristikbranche und eine 100%-Tochter des Migros-Genossenschaftsbundes. Die Haupttätigkeit ist die Organisation und Durchführung von Ferien und Reisen, deren Vertrieb über ein eigenes Filialnetz in der Schweiz, in England, Italien und Russland sowie via Internet und ausgesuchte Reisebüropartner erfolgt. Die Tochtergesellschaft Interhome vermittelt Ferienwohnungen in über 60 Niederlassungen in ganz Europa. Zu Hotelplan Group gehört ebenfalls der Online-Reiseveranstalter travelwindow AG. Hotelplan Group beschäftigt weltweit 2500 Mitarbeitende und betreute 2010 rund 1,2 Millionen Reisende.

Lessons learned von Heini Kalt, Director Technology & Operations Hotelplan Group:



■ **Straffes Projektmanagement ist in einem Projekt ohne direkten Businessnutzen sehr wichtig.**

■ **Die Zusage vom Topmanagement zur Sicherstellung der erforderlichen internen Ressourcen ist notwendig.**

■ **Realistischer planen, ein solches Projekt hat immer zweite Priorität!**

■ **Kürzere Sprints / Teilprojekte planen, nicht alles auf einmal umsetzen.**

■ **Die Performance des Service Manager ist noch ungenügend. Hier muss Microsoft noch nachlegen.**

■ **Eine hohe Automatisierung der Prozesse geht einher mit Komplexität und sinkender Flexibilität.**

■ **ITIL ist eine gute Richtschnur, aber „good is good enough“. „Good Practices“ reichen meist, es müssen nicht immer „Best Practices“ sein.**

Neuer Netzwerkbackbone: Redundant und hochperformant für die Zukunft gerüstet



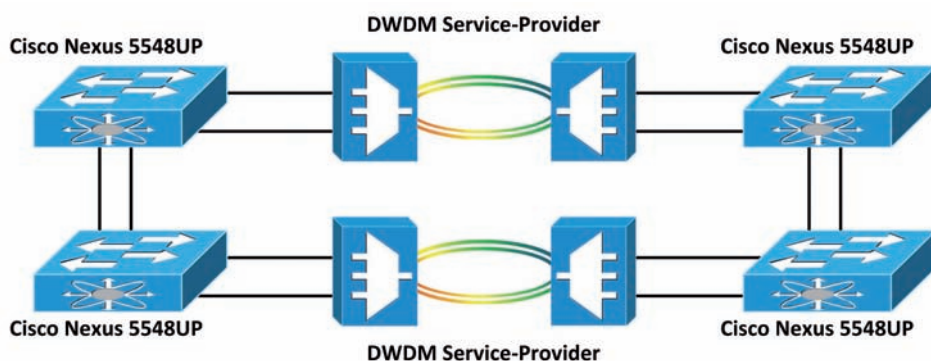
Das Netzwerk ist die sensible Nervenbahn einer IT. Beim führenden Schweizer Lebensmittel-discounter hätten Unterbrüche sofort gravierende finanzielle und logistische Konsequenzen. Als die bestehende Technologie ersetzt werden sollte, wandte sich Denner deshalb für die Erarbeitung einer Analyse und eines Konzeptvorschlags an den langjährigen Partner Comicro-Netsys. In gemeinsamen Workshops wurden die Themen Redundanz, unterbruchfreie Ausfallsicherung, Katastrophenvorsorge, aber auch Leistungssteigerung und neue Protokolltechnologien diskutiert. Das Resultat: vollredundante Backbones durch den Einsatz der Cisco Nexus Plattform.

Bereit für die Zukunft: Der Technologie- und Performancesprung

Um die ambitionierten Ziele von Denner zu erreichen, wurden in den zwei Data-Centers an unterschiedlichen Standorten die neuen Backboneknoten eingerichtet. Die geografisch getrennten Gebäude sind über eine schnelle und redundante 40-Gbit-DWDM-Verbindung miteinander vernetzt. Die Switchplattform von Nexus bildet für die rund 100 virtuellen Server die ideale Plattform, damit die hohen Performanceanforderungen erfüllt werden und die Leistung der Systeme sprunghaft gesteigert wird. Denner setzt damit auf eine Technologie, welche die Anforderungen der Zukunft erfüllt und dank ihrer Leistungsstärke problemlos erweiterbar ist.

Die Migration: Eine generalstabsmässig organisierte Aufgabe

Die Migration musste innert acht Stunden zwingend abgeschlossen sein. Entsprechend akribisch waren die Planungsarbeiten von Comicro-Netsys im Vorfeld. Die Aktivkomponenten wurden wie definiert vorkonfiguriert, getestet und anschliessend beim Kunden vor Ort in den Rechenzentren eingebaut. Ein Testplan wurde mit einem entsprechenden Rollback-Szenario ausgearbeitet. Das Projektteam von Denner und Comicro-Netsys harmonierte bei dieser heiklen Migration vorbildlich. Sämtliche Server, Applikationen, Datenbanken und Dienste wurden nach einem definierten Drehbuch kontrolliert heruntergefahren. Nach Abschluss der Netzwerkmstellung und dem



Übersicht Netzwerkbackbone, Denner



erfolgreichen Durchlaufen sämtlicher Tests erfolgte die Freigabe durch die Verantwortlichen von Denner. Daraufhin wurden die Systeme kontrolliert wieder hochgefahren. Es folgten die letzten Livetests und schliesslich die Freigabe zur Produktion. Die ganze Migration klappte vorzüglich: Der komplette Betrieb konnte wie vorgesehen pünktlich ab 4.00 Uhr morgens wieder aufgenommen werden.

Sämtliche Zielsetzungen wurden erfüllt

Den Teams von Denner und Comicro-Netsys gelang eine erfolgreiche Projektumsetzung: Die neue Netzwerkumgebung erfüllt alle geforderten Vorgaben bezüglich Disaster-Recovery, durchgängiger Redundanz, Failover und Performance. Mit den Cisco Nexus Switches erhielt Denner eine Backbone-technologie, welche auch künftigen Anforderungen des Unternehmens Rechnung trägt.



Stefan Scharrenbroich,
Leiter IT-Infrastruktur:

„Die Zusammenarbeit des Projektteams, bestehend aus Mitarbeitenden von Denner und Comicro-Netsys, funktionierte hervorragend. Die Netzwerkmigration verlief reibungslos, ohne das Denner Tagesgeschäft zu beeinträchtigen. Besten Dank für die langjährige, professionelle Unterstützung im gesamten IT-Infrastruktur-Bereich.“

Kundenporträt

Denner ist der führende Schweizer Lebensmittel-discounter mit über 480 Filialen in der ganzen Schweiz und beschäftigt ca. 3700 Mitarbeitende. Hinzu kommen 316 Denner Satelliten und 10 Denner Express – selbstständige Detailhändler, welche neben dem Denner-Sortiment eine erweiterte Produktpalette anbieten. Das Denner Sortiment umfasst eine umfangreiche Auswahl von Artikeln des täglichen Bedarfs. 75% davon sind Markenartikel, der Rest Eigenmarken unter der Dachmarke Denner. Wöchentlich neu ausgewählte Spezialangebote runden das Sortiment ab.

IT-Service-Continuity-Planning von Comicro-Netsys

IT-Services und -Dienste sind ein sehr wichtiger Aspekt des Business-Continuity-Planning. An verschiedene Services einer IT-Landschaft bestehen unterschiedliche Anforderungen hinsichtlich der Verfügbarkeit. Entsprechend sinnvoll ist es, Sicherheitsmassnahmen auf die tatsächlichen Anforderungen abzustimmen. Erst die perfekte Verzahnung von teuren mit günstigeren Schutzmassnahmen, welche dem effektiven Bedarf der jeweiligen IT-Services entsprechen, deckt den Sicherheitsbedarf einer Infrastruktur optimal ab und reduziert die Betriebskosten.

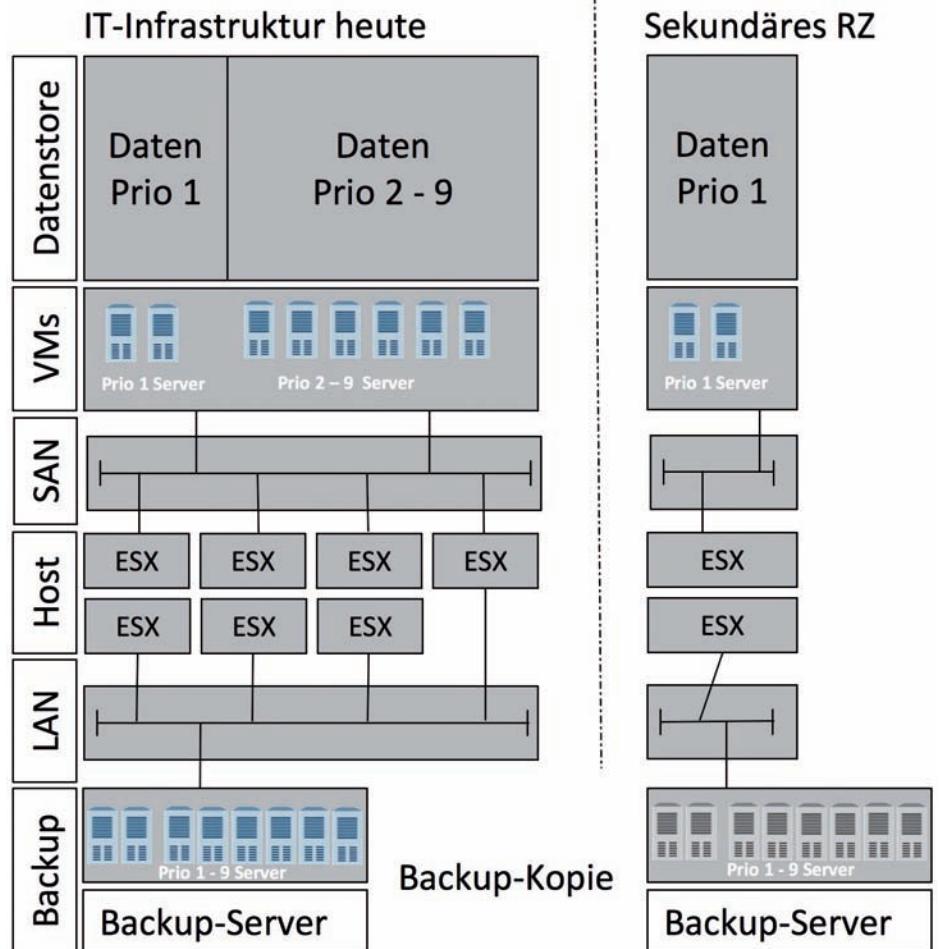
IT-Infrastrukturen sind Risiken wie etwa Benutzerfehlverhalten, Viren, Diebstahl oder Elementarereignissen ausgesetzt. Vorausschauend werden deshalb Sicherheitsmassnahmen getroffen, um die Verfügbarkeitsansprüche eines Unternehmens zu erfüllen. Wird eine Infrastruktur im Ganzen gemäss dem höchsten Anspruch abgesichert, sind die Investitionen sehr hoch; wird hingegen global gemäss niedrigeren Anforderungen gesichert, ist der Schutz nicht ausreichend. Es lohnt sich also, genau zu prüfen, welcher Service – Daten, Applikationen und Dienste wie Active Directory, DHCP, DNS usw. – welchen Verfügbarkeitsanforderungen genügen muss.

Comicro-Netsys schärft den Blick fürs Detail

Mit der Dienstleistung IT-Service-Continuity-Planning wird die Frage nach dem Recovery-Time-Objective (RTO) für jeden einzelnen IT-Service gestellt. Comicro-Netsys unterstützt Unternehmen bei der Erfassung und Kategorisierung der IT-Services sowie bei der Beurteilung, wie wichtig der Zugriff auf individuelle Datenbanken, Applikationen und Systeme tatsächlich ist bzw. wie lange ein Unternehmen auf einen bestimmten Service verzichten könnte. Ein gemeinsam entwickeltes Schema zeigt für jeden

Dienst auf, welche Kosten bei unterschiedlichen RTO-Zeiten entstehen würden. Diese Übersicht bietet der Geschäftsleitung die perfekte Grundlage, um zu entscheiden, welche IT-Leistung welche Priorität hat, und zeigt auf, wie viel die Gewährleistung dieser Prio-

Massnahmen dieses bedarfsgerechte Sicherheitskonzept realisiert werden kann. Hochverfügbarkeitszenarien werden mit günstigeren Schutzmassnahmen kombiniert. Das Resultat ist IT-Sicherheit, welche die individuellen Bedürfnisse



rität kostet, ohne dass sich das Unternehmen mit den organisatorischen und technologischen Details beschäftigen muss.

Das Unternehmen stellt anhand dieser Übersicht den Sicherheitsbedarf Stück für Stück zusammen. Dieser Soll-Beschreibung stellt Comicro-Netsys die Ist-Analyse gegenüber und erarbeitet anschliessend einen Vorschlag, mit welchen Mitteln und

eines Unternehmens lückenlos abdeckt – und zwar mit dem zum Unternehmen passenden Ressourceneinsatz.

Sprechen Sie mit uns über den Schutz Ihrer IT. Wir unterstützen Sie bei der Entwicklung Ihrer optimalen Sicherheitsstrategie.