

Case Study

Automatisierte IT-Prozesse mit System Center 2012

«System Center 2012 ermöglicht uns, binnen drei Jahren 60% aller IT-Störfälle automatisch zu beheben und damit signifikant Kosten zu sparen.»

Anja Fiegler, Head, Development Lab, Central End User Services, T-Systems

Land Deutschland	Kundenprofil T-Systems ist die Großkundensparte der Deutschen Telekom. Auf Basis einer weltumspannenden Infrastruktur aus Rechenzentren und Netzen betreibt das Unternehmen Informations- und Kommunikationstechnik für multinationale Konzerne und öffentliche Institutionen.
	Ausgangslage Zunehmende Kundennachfrage nach Cloud-Lösungen sowie das Ziel der Kostenreduktion bei gleichzeitiger Verbesserung von Service-Qualität und Verfügbarkeit.
	Eingesetzte Software und Services <ul style="list-style-type: none">• Microsoft Exchange Server• Microsoft Lync Server• Microsoft System Center• Microsoft Windows Server 2012• Microsoft Windows Server 2008
	Lösung Aufbau einer Private Cloud Infrastruktur mit Windows Server 2008 R2 und Automatisierung des Incident Managements mit Microsoft System Center 2012. Kontinuierliche Optimierung der Public Cloud Infrastruktur durch Testbetrieb von Windows Server 2012.
	Verbesserungen Leistungsfähige und flexible Public Cloud Infrastruktur für bis zu 1,5 Mio. User. Erhöhung des Automatisierungsanteils von drei Prozent der monatlich rund 4.000 Störfälle auf 16 Prozent im ersten Jahr und auf 60 Prozent binnen drei Jahren.
Branche: Informationstechnologie	
Mitarbeiter: Partnerreferenz...	
Arbeitsplätze: ab 500 PCs	
Projektdauer: 6 Monate	

signifikanter Kostenreduktion ist demnach sehr hoch. „Wir wollen cloud-ready sein“, so Fiegler.

Automatisierung kritischer IT-Störfälle

2011 begann T-Systems mit der Expansion seiner Privat Cloud Infrastruktur für das Hosting von Lösungen für Kunden – mit dem Ziel eine globale Infrastruktur aufzubauen, die auf weltweit bis zu 1,5 Mio. Nutzer ausgeweitet werden kann. „Da Cloud-Umgebungen sehr dynamisch sind und sich Computing und Storage Anforderungen ‚on the fly‘ ändern, ist ein erhöhter Automatisierungsgrad unumgänglich“, so Fiegler. Ohne Automatisierung wäre es T-Systems nicht möglich, die Benchmarks bei der Kostenreduktion zu erreichen und gleichzeitig das notwendige Niveau bei Qualität und Verfügbarkeit zu garantieren.

Daher evaluierte das Unternehmen zeitgleich auch die Microsoft System Center 2012 Data Center Solutions, insbesondere die Komponenten Virtual Machine Manager und Orchestrator. „System Center 2012 hat sich bewährt, weil wir bereits die komplette Suite in Betrieb hatten und wussten, dass ein Upgrade signifikante Vorteile bringt“, sagt Jan Draheim, Orchestrator Engineer in Central End User Services bei T-Systems. Zudem sei System Center ein hochintegriertes Produkt, das Nutzung und Support weiterer Komponenten für Experten einfach macht.

Optimiertes IT Incident Management

Seit Mitte 2012 wird System Center 2012 für die eigene Privat Cloud Infrastruktur genutzt. Das Upgrade ermöglicht einen außerordentlich hohen Automatisierungsgrad und gleichzeitig das Erreichen ambitionierter Kostenreduktionsziele. So erwartet T-Systems im ersten Jahr eine Erhöhung des Automatisierungsanteils pro Störfall von derzeit drei Prozent auf 16 Prozent! Bei monatlich 4.000 Service &

T-Systems betreut mit Niederlassungen in über 20 Ländern Unternehmen aus allen Branchen – von der Automobilindustrie über Telekommunikation, den Finanzsektor, Handel, Dienstleistungen, Medien, Energie und Fertigungsindustrie bis zur öffentlichen Verwaltung und dem Gesundheitswesen. Seit 2010 verzeichnet T-Systems eine zunehmende Nachfrage seiner Kunden nach Cloud-Lösungen für den Betrieb ihrer IKT-Lösungen.

Nachfrage nach Cloud Computing

„Kunden wollen weg von den eigenen, spezifischen IT-Infrastrukturen, deren Betrieb kostenintensiv ist und die nur mit hohem Aufwand adaptiert werden können“, erklärt Anja Fiegler, Head, Development Lab, Central End User Services, T-Systems. Die Nachfrage nach einem „IT as a Service“ Modell mit

Support-Fällen bedeutet dies eine Einsparung von 640 Arbeitsstunden beim IT-Personal (im Wert von rund 12.000 €/ Monat). Binnen drei Jahren soll der Automatisierungsanteil sogar auf 60 Prozent erhöht werden, was einer jährlichen Kosteneinsparung von mehr als 400.000 € entspricht.

Verbesserung der Service-Qualität

„Dank automatisierter Prozesse können wir nun viel schneller und proaktiver auf Störfälle reagieren“, erklärt Fiegler. System Center 2012 ermöglicht T-Systems die Optimierung der Private Cloud Infrastruktur und damit bessere Service-Qualität für seine Kunden. Diese stetige Verbesserung verfolgt das Unternehmen konsequent weiter.

Windows Server 2012: Verbesserungen im Test

Als eines von wenigen Unternehmen in Deutschland evaluierte T-Systems die neuen Server-Features von Windows Server 2012 noch vor der offiziellen Verfügbarkeit. Dabei wurde die neue Hyper-V Generation in einem produktionsnahen Umfeld für den späteren Rollout auf Herz und Nieren getestet. „Windows Server 2012 überzeugt durch seine Features wie Hyper-Replica und Live Storage Migrationen“, erklärt Oliver Wollermann, Projektverantwortlicher bei T-Systems. Durch den Einsatz von Windows Server 2012 konnten im Testbetrieb u.a. Vereinfachungen bei der Netzwerk-Administration durch NIC Teaming sowie eine Verbesserung der Disaster-Fähigkeit nachgewiesen werden. „Insbesondere die Flexibilität und die

Hochverfügbarkeit eines virtualisierten Environments auf Hyper-V Basis sind hier hervorzuheben,“ so Wollermann.

Innovation als Attraktion für IT-Talente

Automatisierung und Offenheit für Innovationen sind für Fiegler auch wichtige Faktoren, um die Attraktivität von T-Systems als Arbeitgeber für hochqualifiziertes IT-Personal zu erhöhen: „Um die besten Talente für uns zu gewinnen, müssen wir ein Arbeitsumfeld bieten, dass mehr Herausforderungen bietet als nur Fehler-Kontrolle.“ Dank System Center 2012 bleibt dem IT-Personal von T-Systems nun mehr Zeit für kreativere IT-Aufgaben.

Weitere Referenzen finden Sie unter:
www.microsoft.de/kundenreferenzen

Microsoft Deutschland GmbH

Konrad-Zuse-Straße 1
85716 Unterschleißheim
Telefon: +49-89-3176-0
Email: info@microsoft.de
www.microsoft.de

..T..Systems..

T-Systems International GmbH

Hahnstraße 43d
60528 Frankfurt am Main
Email: Anja.Fiegler@T-Systems.com
www.t-systems.de

Microsoft ist der weltweit führende Hersteller von Standardsoftware, Services und Lösungen, die Menschen und Unternehmen aller Branchen und Größen helfen, ihr Potenzial voll zu entfalten. Sicherheit und Zuverlässigkeit, Innovation und Integration sowie Offenheit und Interoperabilität stehen bei der Entwicklung der Microsoft-Produkte im Mittelpunkt

Microsoft Partner:

T-Systems ist die Großkundensparte der Deutschen Telekom. Auf Basis einer weltumspannenden Infrastruktur aus Rechenzentren und Netzen betreibt das Unternehmen Informations- und Kommunikationstechnik für multinationale Konzerne und öffentliche Institutionen.