

Outtasking Web-Middleware-Betrieb

CASE STUDY IT-Services



Auf einen Blick:

Branche: Automobilindustrie

Mitarbeiter: ca. 100.000

Auftragslaufzeit: 10 Jahre

Ein großer süddeutscher Automobilhersteller vergab 2004 im Rahmen einer Ausschreibung den Betrieb der Web-Middleware-Komponenten für Server an deutschen und internationalen Standorten.

Auf den zu betreuenden Web-Komponenten laufen sowohl die weltweit bekannten Websites des Unternehmens als auch die firmeninternen Web-Portale und -Applikationen. Die Standorte der Server sind u. a. Europa, Asien, Afrika und die USA. Ende 2004 befanden sich ca. 5.000 Web- und Applikationsserver im produktiven Einsatz.

Die matrix technology AG übernahm zusammen mit einem Partner die komplette Betriebsverantwortung für den Web-Middleware-Betrieb und konnte den Betriebsvertrag 2009 verlängern. Mittlerweile betreut das matrix-Team ca. 8.000 Web- und Applikationsserver.

Herausforderung

- Standardisierung der Ablaufumgebungen von Anwendungssystemen
- Definierte Betriebs- und Qualitätsstandards
- Kurze Bereitstellungszeiten
- Dynamisches Mengengerüst
- Unterstützung des Lifecycle Managements
- Erwirtschaftung von Synergieeffekten durch Automatisierung und Standardisierung
- Abdeckung der Betriebszeiten weltweiter Standorte von Deutschland aus (inkl.24/7-Support)

Lösung

Laufend verbesserte Automatisierung, weltweite Standardisierung, Prozessoptimierung und Reduktion der organisatorischen Schnittstellen schaffen hohe Effizienz bei der Abwicklung der normalen Betriebsprozesse. Dadurch wächst bei exponentiellem Anstieg der betreuten Instanzen der Personalbedarf deutlich langsamer und die Stückkosten sinken kontinuierlich. Der zielführende Ansatz zur gleichzeitigen Abdeckung der verschiedenen Anforderungen an Webserver-Umgebungen ist eine Standardisierung nach dem „Baukastenmodell“.

Durch die Lieferung überzeugender Qualität werden langwierige Qualitätsdiskussionen zwischen Provider und Auftraggeber vermieden und Freiräume für die gemeinsame Weiterentwicklung der Leistungen geschaffen.

Durch die Lieferung überzeugender Qualität werden langwierige Qualitätsdiskussionen zwischen Provider und Auftraggeber vermieden und Freiräume für die gemeinsame Weiterentwicklung der Leistungen geschaffen.

Vorgehensweise

- Speziell für den Auftraggeber entwickelte Betriebstools zur Automatisierung, Überwachung (Monitoring) und automatischen CMDB-Pflege
- Definition und Etablierung entsprechender Service Level Agreements (SLAs) und SLA-Reportings
- SLAs regeln u. a. die Reaktionszeit, die Ausprägung verschiedener Störungsmeldungen (Tickets) sowie entsprechende Verfahrensdefinitionen
- Betriebsverantwortung wird remote aus München sichergestellt
- Kontinuierlicher Verbesserungsprozess zur Reduktion der Betriebsaufwände

Tools & Produkte

- Oracle (BEA) WebLogic
- Oracle (Sun) Glassfish
- Apache
- Linux (SLES)
- Sun Solaris
- F5 Loadbalancer
- Netapp V-Filer

Projektergebnis - Nutzen für den Kunden

- Hocheffizienter Betrieb durch Automatisierung und weltweite Standardisierung (erster weltweit einheitlicher Service im Kunden-Konzern)
- „Baukastenmodell“ für Services
- One-Stop-Shop für Web-Leistungen (inklusive Storage, DNS-Einträge, Serverzugänge etc.)
- Definierte Qualität und Reaktionszeiten durch Service Levels (SL)
- Regelmäßiges SL-Reporting dokumentiert Einhaltung und oft deutliche Übererfüllung der SLs
- Kosteneinsparungen im sechsstelligen Bereich
- Höchste technische Kompetenz des Betriebsteams

Über matrix

Die matrix technology AG gehört mit mehr als 2000 erfolgreich abgeschlossenen Projekten zu den führenden Spezialisten für Planung, Aufbau, Steuerung und Betrieb der IT für internationale Konzerne und den anspruchsvollen Mittelstand. Mit Leidenschaft, fachlicher Kompetenz und technologischem Know-how stellen sich die über 200 Mitarbeiter täglich der Herausforderung, unternehmenskritische IT-Systeme bedarfsgerecht und mit höchster Qualität zu konzipieren, aufzubauen und zu betreiben.

Das Portfolio der matrix umfasst Leistungen in den Bereichen IT-Services und IT-Beratung. Insbesondere bei der Entwicklung von IT-Strategien und deren Umsetzung, der Migration in die Cloud sowie dem Betrieb im Rahmen des IT-Outsourcings verhilft die matrix Unternehmen zu Höchstleistungen. An ihrem Hauptsitz in München sowie weiteren Standorten in Deutschland und Europa erbringt die matrix IT-Dienstleistungen für Kunden weltweit.

Kontakt

matrix technology AG

Telefon +49 89 589395-600

Telefax +49 89 589395-711

Web: www.matrix.ag

E-Mail: kontakt@matrix.ag