

UNIX-Betrieb für Automobilkonzern

CASE STUDY IT-Services



Auf einen Blick:

Branche: Automotive

Gegründet: 1916

Hauptsitz: München

Mitarbeiter: ca. 110.000

Im Jahr 2012 suchte ein internationaler Automobilkonzern einen neuen Provider für den Betrieb seiner rund 4.000 UNIX-Server weltweit. An dem sechsmonatigen Ausschreibungsprozess nahm neben international agierenden IT-Dienstleistern auch matrix technology als lokaler, mittelständischer Anbieter teil. Sie war dem Kunden aus vergangenen Betriebsaufträgen bereits bekannt und positiv in Erinnerung geblieben und wurde schließlich beauftragt, die Verantwortung für den UNIX-Betrieb des Automobilherstellers zu übernehmen, was eine Stärkung des Standorts München bedeutete.

Durch eine Erweiterung des Leistungsumfangs gegenüber dem Altvertrag, welcher zwar den Serverbetrieb für Europa, nicht aber für Südafrika und die USA umfasst hatte, war es möglich, zusätzliche Mitarbeiter des Automobilherstellers für andere Projekte und Tätigkeiten freizusetzen. Gleichzeitig wurden die Servicezeiten von vorher

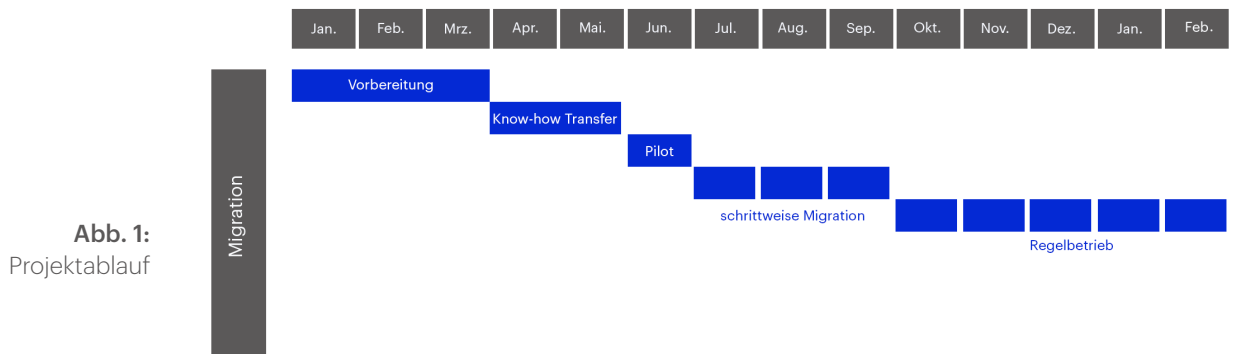
Montag bis Samstag, 8:00 Uhr bis 19:00 Uhr, auf 24/7 ausgeweitet. Zusätzlich wurden die SLA-Zielwerte in Bezug auf Incidentbearbeitung, Datenqualität bei der Assesterfassung sowie Ausführungszeiten von Changes und Tasks angehoben.

Herausforderung

- Minimierung des Risikos von Serverausfällen und damit verbundener Konsequenzen, wie stillstehender Bänder und Umsatzeinbußen während der Transition
- Komplexe Umgebung mit diversen innovativen, teils kundenspezifischen Linux-Lösungen für höchst kritische Anwendungsbereiche
- Lückenloser Know-how-Transfer vom Altprovider an die gesamte Betriebsmannschaft von matrix technology erforderlich
- Hohe Changelast während der Transition aufgrund mehrerer parallel ablaufender Migrationsprojekte (u. a. Umzug auf einen neuen Storage-Provider, Umbau der zentralen Netzwerk-Infrastruktur, Rechenzentrums-Umzug in den USA)
- Sicherstellung einer sauberen Aufgabenteilung zwischen der matrix und den internen Einheiten des Automobilherstellers

Lösung

Um das Risiko während der Transition für den Kunden so gering wie möglich zu halten, wurde eine schrittweise Übernahme der Serverlandschaft vom Alt-Provider gewählt. Als Bewährungsprobe für den späteren Regelbetrieb wurde eine frühzeitige Pilotphase mit eingeplant. Im Anschluss daran übernahm die matrix die übrigen Server schrittweise in ihre Verantwortung.



Vorgehensweise

Vorbereitung

Zum Start des Transitionsprojektes wurde im Januar 2013 zunächst zusammen mit dem Kunden ein gemeinsamer, grober Zeitplan für die Migration entwickelt, der in den folgenden Wochen zu einer ausführlichen Detailplanung ausgearbeitet wurde. Diese sah vor, die gesamte Umgebung in Etappen zu splitten und zunächst die technologisch weniger komplexen Systeme zu migrieren, um dann die Komplexität sukzessive zu erhöhen.

Know-how-Transfer

Gleichzeitig entwickelte die matrix gemeinsam mit dem Alt-Provider ein Verfahren, um einen lückenlosen Know-how-Transfer sicherzustellen. Nachdem die matrix, die gleichzeitig noch dabei war, ihr Betriebsteam aufzubauen, die bestehenden Dokumentationen und Prozesse eingehend gesichtet hatte, ging der Know-how-Transfer im April 2013 in die heiße Phase. Angesichts der Größe und Komplexität der Umgebung standen hier sowohl der Alt-Provider als auch die matrix vor erheblichen Herausforderungen: Der Alt-Provider musste dem neuen IT-Dienstleister sein kundenspezifisches Wissen umfassend und verständlich vermitteln. Die matrix wiederum hatte einen reibungslosen Know-how-Transfer an ihr komplettes, zu diesem Zeitpunkt kontinuierlich wachsendes Betriebsteam sicherzustellen.

Pilotbetrieb

Im Juni schließlich startete der Pilotbetrieb. Dabei galt es innerhalb eines Monats rund 600 Linux-Server am Standort München in den Echtbetrieb zu überführen.

Schrittweise Migration

Nachdem die matrix die vom Piloten betroffenen Server erfolgreich migriert hatte, wurden in den Folgemonaten jeweils rund tausend weitere Server übernommen, bis Ende September 2013 - nach rund neunmonatiger Transition – schließlich alle rund 4.000 UNIX-Server in die Betriebsverantwortung von matrix technology übergegangen waren.

Regelbetrieb

Im laufenden Betrieb leistet die matrix einen wichtigen Beitrag zur Automatisierung und Optimierung der Umgebung.

Erfolgsfaktoren

Trotz der erheblichen Herausforderungen, mit denen die matrix bereits zu Beginn der Transition aufgrund einer deutlich erhöhten Changelast konfrontiert wurde, die aus diversen, parallel ablaufenden Migrationsprojekten resultierte, konnten letztendlich alle 4.000 Server innerhalb des eingangs kalkulierten Zeitplans vom alten Provider zur matrix migriert werden – und das ohne nennenswerte Ausfälle.

Die entscheidenden Erfolgsfaktoren waren dabei:

- **Realistische Zeit- und Ressourcenplanung:**

Die matrix beteiligte sich von Anfang an an der Planung des Automobilherstellers, wodurch schnell ein gemeinsames Vorgehen für die Transition verabschiedet werden konnte. Auch im anschließenden Regelbetrieb arbeiten die IT des Kunden und matrix technology hier eng zusammen – sei es im Hinblick auf die Produktivnahme von Softwarebeständen oder um gemeinsam Weiterentwicklungen der Umgebung voranzutreiben. Im laufenden Betrieb leistet die matrix einen wichtigen Beitrag zur Automatisierung und Optimierung der Umgebung.

- **Gute und direkte Kommunikation:**

Die etablierten ITIL-Serviceprozesse des Autobauers sorgen für eine geregelte, schnelle und direkte Kommunikation zwischen dem IT-Dienstleister und den Betriebsstellen in Europa, Südafrika und den USA: Anforderungen der Betriebsstellen an den UNIX-Betrieb werden über die zentralen Ticket-Management-Tools des Automobilherstellers beim Provider eingesteuert; umgekehrt informiert die matrix im Störfall sofort aktiv die betroffenen Betriebsstellen vor Ort. Nicht zuletzt pflegt die matrix engen Kontakt zu den verantwortlichen Hardware-Service Providern, um bei Hardware-Ausfällen umgehend den Austausch der betroffenen Hardware-Komponenten einleiten und steuern zu können.

Weiterentwicklung

Nach der erfolgreichen Überführung der gesamten Serverumgebung in den eingeschwungenen Regelbetrieb planen der Automobilhersteller und matrix gemeinsam für die kommenden Jahre diverse Weiterentwicklungen, um sowohl die Betriebsprozesse als auch den technischen Setup kontinuierlich zu optimieren, z. B.

- Ausgestaltung des Configuration Managements
- Entwicklung eines neuen Konzeptes für die Softwareverteilung
- Stärkerer Cloud-orientierter Ansatz zur Senkung der Bereitstellungsaufwände

Projektergebnis - Nutzen für den Kunden

- Reibungslose Migration von rund 4.000 UNIX-Servern vom Alt-Provider zu matrix technology
- 24/7-Betrieb durch zentrale Betriebsmannschaft in München sowie Vor-Ort-Team in den USA
- Zentrale Change-Koordination
- Umfassende Betreuung und kurze Kommunikationswege dank lokaler Ansprechpartner
- Aktiver Beitrag des Providers zur Automatisierung und Optimierung der Betriebs- und Bereitstellungsprozesse
- Freisetzung interner Mitarbeiter für andere Tätigkeiten und Projekte durch Erweiterung des Leistungsumfangs gegenüber dem Altvertrag
- Variables Kostengerüst: nur Leistungen, die tatsächlich anfallen, werden auch verrechnet

Über matrix

Die matrix technology GmbH 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 GmbH

Telefon +49 89 589395-600

Telefax +49 89 589395-711

Web: www.matrix.ag

E-Mail: kontakt@matrix.ag