



Anwendungsbericht

EWE

**Energie und
Telekommunikation
für die Region:
EWE TEL optimiert
IT-Infrastrukturmanagement
mit CA Spectrum und
CA Performance Center**

 amasol

Projektüberblick

Unternehmen:

EWE TEL GmbH, ein 100-prozentiges Tochterunternehmen der EWE AG

Einsatzgebiet:

IT-Infrastrukturmanagement ITIM,
Technologie-Business-Management TBM

Herausforderung:

Optimierung des IT-Infrastrukturmanagements
in Verbindung mit SLA-Reporting

Umgesetzte Lösung:

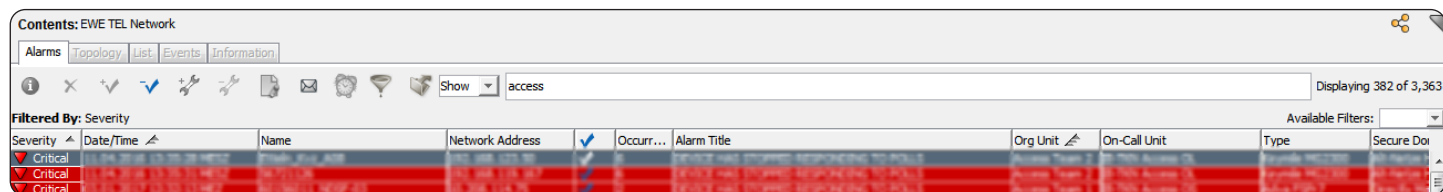
CA Spectrum und CA Performance
Management sowie IT Business Management
(ITBM) von Apptio, Digital Fuel



„Telekommunikation für den Nordwesten“ – unter diesem Motto betreibt die EWE TEL GmbH mit Sitz in Oldenburg das Telekommunikationsnetz der Muttergesellschaft EWE, liefert schnelles Internet für die Region, treibt den Breitbandausbau in Nordwestdeutschland voran und bietet darüber hinaus umfassende Telekommunikationsdienstleistungen für Privat- und Geschäftskund*innen. Mit mehr als 600.000 Kund*innen in Niedersachsen, Bremen sowie Teilen Brandenburgs und Nordrhein-Westfalens gehört das Unternehmen zu den größten regionalen Telekommunikationsanbietern in Deutschland. Für das IT-Infrastrukturmanagement setzt EWE TEL bereits seit 2005 die Lösung CA Spectrum ein. Für die Anpassung der Lösung an die spezifischen Anforderungen hat sich das Unternehmen mit der amasol GmbH aus München einen im Bereich IT-Infrastrukturmanagement erfahrenen Partner ins Boot geholt.

Team betrieben. Zur Überwachung von Netzwerkkomponenten, die sich in abgesicherten privaten Unternehmensnetzen beim Kunden befinden, kommen sogenannte Secure Domain Connectors (SDC) zum Einsatz.

Außerdem wird CA Spectrum als zentrale Alarmkonsole im Bereich des Fault- und Performance-Managements eingesetzt. Armin Gau erläutert: „Alarmmeldungen der überwachten Komponenten werden von unserem 24/7 verfügbaren Network Operation Center (NOC) bearbeitet. Wird eine tiefer gehende Analyse durch den Fachbereich benötigt, wird die entsprechende Rufbereitschaft alarmiert. Abhängig von Typ und der Severity des Alarms werden die entsprechenden Stellen bei unseren externen Kunden proaktiv bzw. aktiv informiert.“



IT-Infrastrukturmanagement der EWE TEL: Hauptaugenmerk liegt auf der Verfügbarkeit

Als Leiter des Teams „Assurance & Fulfillment“ innerhalb der Gruppe „Operation Support Systems (OSS)“ in der Abteilung TK-IT verantwortet Armin Gau mit seinem Team unter anderem den Bereich IT-Infrastrukturmanagement und leistet dabei sowohl Services für den EWE-Konzern als auch für externe Kunden. „Wir verstehen uns als Bindeglied zwischen IT und Technik und somit als Dienstleister für unsere Konzern-Fachbereiche und für unsere externen Kunden“, beschreibt der Diplom-Wirtschaftsinformatiker seinen Aufgabenbereich im Konzernverbund.

Das Hauptaugenmerk beim Einsatz von CA Spectrum liegt auf dem Thema Verfügbarkeit. Das System überwacht sowohl die internen Netzwerkkomponenten sowie das Rechenzentrum bei EWE TEL als auch die Netzwerkkomponenten bei den betreuten externen Kunden. Seit der Einführung von CA Spectrum im Jahr 2005 ist die überwachte Netzwerkumgebung kontinuierlich gewachsen. Derzeit werden 16 Primary/Secondary Landscapes vom

Für das Monitoring und die grafische Darstellung der Performance Daten wurde CA Performance Manager eingeführt und mit CA Spectrum gekoppelt. Verantwortlich für das Performance Management im Team von Armin Gau ist Sebastian Zabel. Der IT-Applicationmanager erläutert: „Die Kopplung der beiden Systeme ermöglicht per Rechtsklick aus CA Spectrum heraus die Visualisierung der Monitoringdaten in verschiedenen Reportformaten und Dashboards im CA Performance Center.“

Zusätzliche Integration eines BPM-Systems zur Optimierung der Rufbereitschaftsalarmierung

„In der Vergangenheit hat sich gezeigt, dass es im Fehlerfall für das NOC sehr schwierig ist, den für die alarmierte Komponente verantwortlichen Fachbereich bzw. die Rufbereitschaft zu ermitteln“, erläutert Armin Gau.

Durch die Kopplung von CA Spectrum mit einem BPM-System und dem auf der Komponente kodiert hinterlegten Wert für die Rufbereitschaft konnte die Alarmierung der Rufbereitschaft optimiert werden. Mike Joost, verantwortlich für

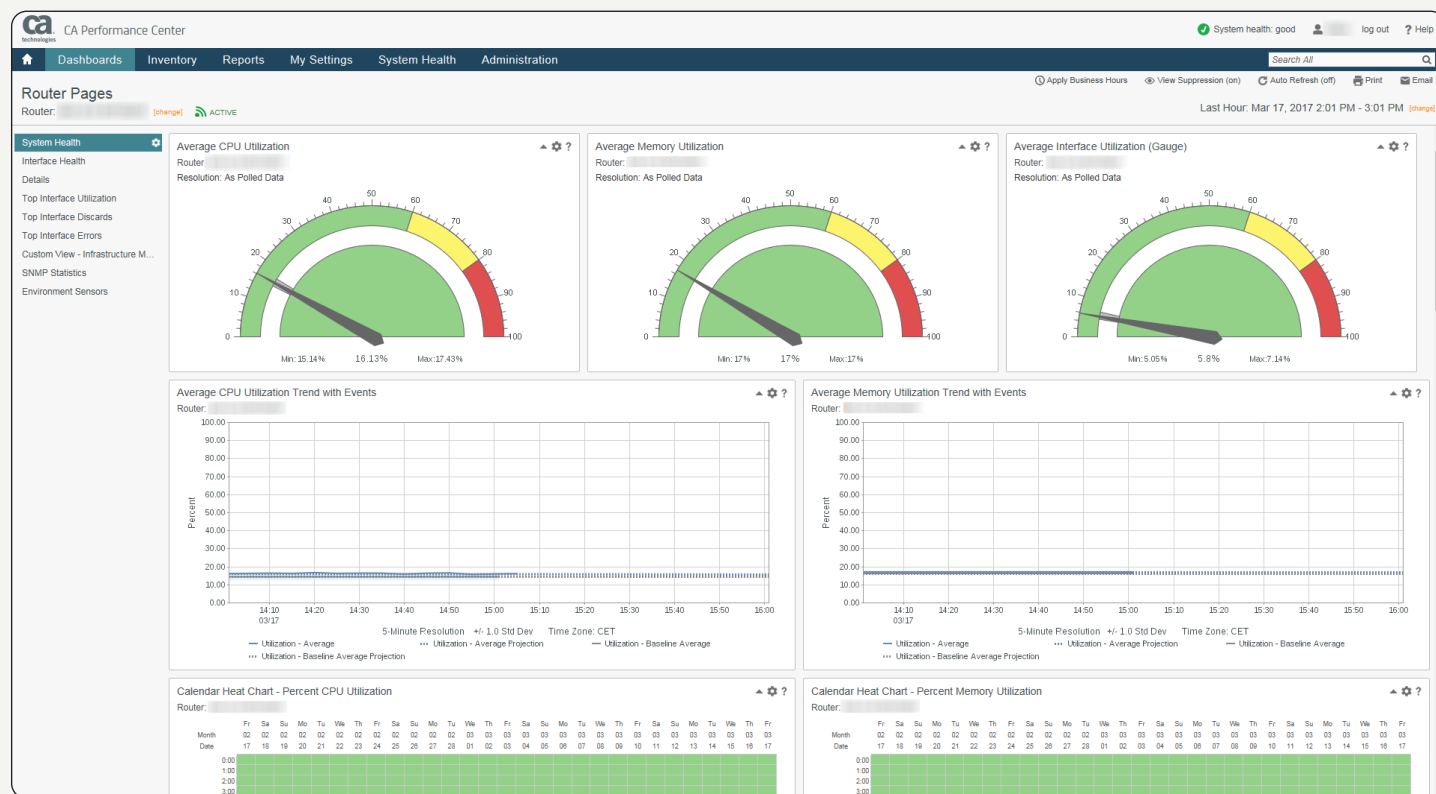
das BPM-System und das Fulfillment im Team von Armin Gau, erklärt: „Wird in CA Spectrum eine Netzwerkkomponente aufgenommen, ermittelt der auf dem BPM-System entwickelte Workflow anhand des definierten Regelwerks automatisch den Namen der zuständigen Rufbereitschaft und trägt diesen in ein weiteres Attribut der Komponente in CA Spectrum ein. Bei der Alarmierung wird dieses Attribut in der Alarmkonsole mit angezeigt – so kann die richtige Rufbereitschaft umgehend kontaktiert werden.“

Zusätzliche Managementmodule erforderlich

Um die spezifischen Anforderungen an das IT-Infrastrukturmanagement und dabei insbesondere die Anforderungen von Fachbereichsseite zu erfüllen, wurde schon bald nach der Produkteinführung eine Reihe weiterer Managementmodule entwickelt, die weit über den Standardlieferungsumfang von

Zu den speziell für EWE TEL entwickelten Managementmodulen gehört beispielweise ein Modul für CPE-Komponenten. Diese sind ein wichtiger Bestandteil bei einem EWE-Produkt für Firmenkunden. Der Telekommunikationsanbieter stellt seinen Kunden während der Vertragsdauer eine Abschlusseinrichtung (CPE) zur Verfügung, die aus einer L2-CPE und einer L3-CPE (Router) einschließlich der zum beauftragten Produkt gehörenden Schnittstelle sowie des Übergabe-Ports besteht. Die L2-CPE dient zum Anschluss an das Backbone des Anbieters, die L3-CPE dient als gemanagter IP-Router. Die CPE ist damit eine kritische Komponente für den reibungslosen Netzbetrieb, denn sie ist die zentrale Schnittstelle zwischen EWE-Netz und Firmennetzwerk. Mit dem selbst entwickelten Managementmodul ist ein umfassendes Monitoring möglich.

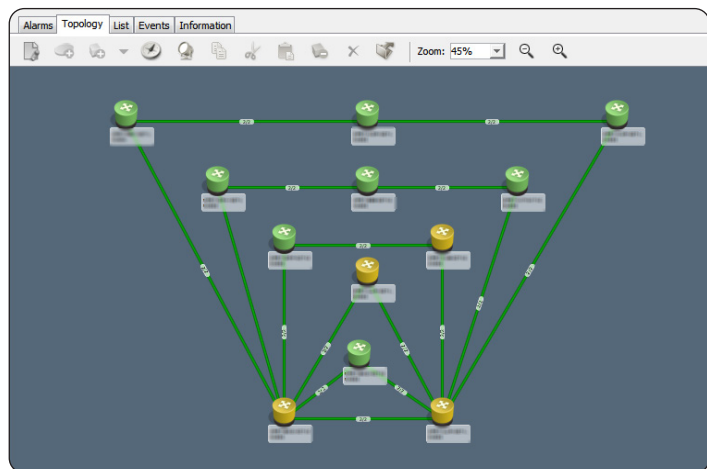
Darüber hinaus wurde ein spezielles Managementmodul für den Network Termination Point entwickelt. In der Regel



CA Spectrum hinausgehen. Armin Gau erklärt: „CA Spectrum bietet zwar eine Reihe von Modulvorlagen, für uns wichtiger war aber die Möglichkeit, gemeinsam mit amsol eigene Managementmodule zu erstellen, mit denen die für den Betrieb benötigten Parameter besser visualisiert und alarmiert werden.“

kommen dort Glas-Kupfer-Wandler als Schnittstelle zwischen dem LWL-Netz von EWE und der Kupfer-Netzwerkinfrastruktur des Kunden zum Einsatz. Die Verfügbarkeit dieser Netzabschlusspunkte ist ebenfalls ein zentrales Kriterium für die Gesamtverfügbarkeit der IT-Infrastruktur und wichtige Voraussetzung für eine reibungslose Bereitstellung der EWE-Services.

Weitere Managementmodule, die speziell für die EWE TEL entwickelt wurden, decken unter anderem die Bereiche DSLAM, Layer-2-/Layer-3-Komponenten, Security, Voice-/Media-Gateway oder Schranktechnik (Sensoren) ab.



SLA-Management mit dem System IT Business Management (ITBM) von Apptio, Digital Fuel

Nach einer Marktuntersuchung hat sich EWE TEL für die SLA-Management-Lösung IT Business Management von Digital Fuel und amasol als Support-Partner entschieden. Ein besonderes Augenmerk wurde auch hier auf das Zusammenspiel mit CA Spectrum gelegt.

Armin Gau erläutert: „Wird in CA Spectrum ein SLA-relevanter Alarm gemeldet, wird dieser vom NOC analysiert und an das Ticketsystem weitergegeben. Von dort holt sich das SLA-Management-System die Daten und ermittelt anhand des konfigurierten Regelwerks, welche Auswirkungen der Vorfall auf die Einhaltung der vereinbarten SLAs hat. Das Ergebnis wird als Report zur Verfügung gestellt.“

amasol: Anwalt der Kunden im Kontakt mit dem Hersteller

EWE TEL setzt im Bereich IT-Infrastrukturmanagement seit Jahren auf die Firma amasol als externen Dienstleister. Armin Gau erklärt: „Mit amasol haben wir einen Partner gefunden, der uns qualitativ hochwertige Services liefert und umfassend bei unseren Anpassungsarbeiten unterstützt.“ Darüber hinaus kann Gau den von amasol selbst formulierten Leitsatz, „Anwalt der Kunden im Kontakt mit dem Hersteller“ zu sein, nur bestätigen: „In den vielen Jahren

unserer Zusammenarbeit konnten wir immer wieder erfahren, dass amasol sich in der – manchmal auch kontroversen – Diskussion mit dem Hersteller auf die Seite des Endkunden stellt.“ Darüber hinaus habe der Systemintegrator mehr als einmal seine Flexibilität und Kreativität bei der Konzeption und Umsetzung innovativer und speziell auf die Anforderungen der EWE TEL maßgeschneiderter Lizenz- und Wartungsmodelle bewiesen.

Rückblickend auf die bisherige Zusammenarbeit resümiert Armin Gau: „Mit amasol haben wir einen Partner gefunden, der über die notwendige Expertise und Praxiserfahrung im Bereich IT-Infrastrukturmanagement im Allgemeinen und das CA-Produkt-Know-how im Speziellen verfügt, um uns professionell dabei zu unterstützen, unsere Verpflichtungen im ITIM-Bereich gegenüber konzerninternen wie externen Kunden zu erfüllen.“

The screenshot shows the ITBM dashboard with a navigation menu on the left and a main content area. The main content area displays two tables of SLA reports. The first table is titled 'Verfügbarkeit RZ-Dienste aus SPECTRUM - letzter Monat' and the second is 'Verfügbarkeit LAN aus SPECTRUM - letzter Monat'. Both tables have columns for 'Standort', 'Modell Name', 'SLA-Std', 'SLA-3M', 'Start-Zeit', and 'End-Zeit'. The data rows show various SLA values and time periods.



Die Kolleg*innen von amasol unterstützen uns maßgeblich bei der Entwicklung zusätzlicher Managementmodule und versetzen uns damit in die Lage, die Funktionalität von CA Spectrum über den Standard hinaus auszuweiten. Bei der Einführung von IT Business Management bewies das Unternehmen, dass es in der Lage ist, auch herstellerübergreifend ein für unsere Anforderungen maßgeschneidertes Lösungskonzept zu entwickeln und umzusetzen. amasol ist deshalb für uns ein wichtiger Partner und wird dies auch in Zukunft sein.“





amasol GmbH | Campus Neue Balan | Claudius-Keller-Str. 3 B | 81669 München
Telefon: +49 (0)89 1894743-0 | info@amasol.de | www.amasol.de