

## Bei Anruf Software!

Wie bei Vodafone Deutschland auch die Anwendungen  
höchst mobil wurden



“Mit einer belegten Erfolgsquote von fast 100% bei der automatisierten Verteilung von Anwendungen, Updates und Patches in einem großen, heterogenen Umfeld setzt Vodafone auch bei internen Prozessen Maßstäbe. Damit unterstützt die IT unsere Geschäftsprozesse in vorbildlicher Weise.”

Werner Philipp,  
Leiter Enterprise IT Engineering,  
Vodafone Deutschland





Dass sich im Bereich Softwaremanagement erhebliches Rationalisierungspotenzial erschließen lässt, beweist der erfolgreiche Abschluss des Projekts "Softwaremanagement" bei Vodafone Deutschland. Bei der Verteilung von Applikationen und Security Hot Fixes verlässt sich Vodafone zunehmend auf Automatismen, die mit hoher Zuverlässigkeit aufwarten und die IT-Administration massiv entlasten. Mit HP OpenView Configuration Management als Softwaremanagement-Lösung werden Grundkonfigurationen und Anwendungspakete auf die jeweiligen Rollen der Benutzer in den technischen und geschäftlichen Prozessen des Unternehmens ausgerichtet.

Letztlich ging es in diesem Projekt um weit mehr als den reinen Einspareffekt: Anspruchsvolle Aufgaben wie die europaweite Bereitstellung der UMTS-Versorgungskarten zur Netzabdeckung wären ohne standardisierte und automatisierte Abläufe nicht mit vertretbarem Aufwand zu bewältigen.

#### **Gewachsene Strukturen mit viel Potenzial**

Michael Janssen und Michael Schröder arbeiten als Enterprise IT Engineers der ersten Stunde im Fachbereich Office Automation bei Vodafone Deutschland und sind unter anderem verantwortlich für das Softwaremanagement. An die Zeit vor der Einführung einer zentralen und einheitlichen Lösung erinnern sie sich noch sehr genau: "Wir haben damals acht verschiedene, nicht koordinierte Verfahren der Softwareverteilung von manuell über Diskette bis hin zu mehreren parallel eingesetzten Produkten gezählt. Die Anwender hatten sogar teilweise uneingeschränkte, eigene Installationsrechte. Zig Abteilungen und Mitarbeiter beschäftigten sich mit diesem Thema, dezentral, jede Niederlassung für sich, Server und Clients getrennt. Es gab keinen Standardclient, keine Standardapplikationen. Die meisten Geräte liefen unter Windows NT4 in einem gewachsenen, heterogenen Umfeld."

Die Ankündigung seitens Microsoft, den Support für Windows NT4 einzustellen, war ein Anlass, mit dem Projekt "NBKS" und dessen Teilprojekt Softwaremanagement zu starten.

#### **Auf der Suche nach der richtigen Lösung**

Die Aufgabenstellung war schnell formuliert: Die Ablösung und Vereinheitlichung aller unterschiedlichen Verfahren zur Installation von Betriebssystemen und Anwendungen. Ziel war der Aufbau genau einer serviceorientierten Architektur für den gesamten Software Lifecycle unabhängig von Hardware, Betriebssystem und Plattform. Ein detaillierter Anforderungskatalog wurde im Rahmen einer Ausschreibung erstellt. Die Anbieter, die es aus der Liste aller namhaften Anbieter auf die Shortlist geschafft hatten, konnten während des Proof of Concept (PoC) bei Vodafone vor Ort in einer Testumgebung die Lauffähigkeit ihrer Lösungen live demonstrieren.

Die Entscheidung fiel auf die Produktkombination aus SoftService Installer für die Betriebssystemverteilung und Radia, das unter der Bezeichnung Configuration Management seit Mitte 2004 zum HP OpenView Produktportfolio gehört, für das Patch- und Applikationsmanagement. Ausschlaggebendes Kriterium für den Zuschlag war die laut Vodafone beste technische Umsetzung des Schlüsselmerkmals "Desired State" sowie die Plattformunabhängigkeit und die Unterstützung von mobilen Endgeräten. "Jede Lösung hat ihre eigenen Stärken. Was jedoch die Erfüllung unserer klar definierten Anforderungen in Bezug auf Modell basierender Softwareverteilung und Integration in die bestehende Systemmanagementlandschaft betraf, erreichte Radia die höchste Gesamtpunktzahl für alle Kriterien sowohl auf dem Papier als auch im PoC", fasst Janssen das Endergebnis zusammen. Schröder ergänzt: "Dazu bot der SoftService Installer die meisten Handlungsmöglichkeiten für die Betriebssysteminstallation in einem heterogenen und verteilten Umfeld".

#### **Grünes Licht bei Großprojekt "ChangeIT"**

Die HP OpenView Configuration Management Infrastruktur bei Vodafone Deutschland basiert auf je einem Configuration- sowie 1-2 Proxyserver in jeder der 8 Niederlassungen; im zentralen Bereich in Düsseldorf werden ca. 4.500 Systeme von 3 RCS- und 3 Proxyservern gemanagt.



## Der Kunde im Überblick

Vodafone Deutschland ist mit einem Jahresumsatz von 8,3 Milliarden Euro, 28,3 Millionen Kunden und 9.300 Mitarbeitern der größte nationale Anbieter der internationalen Vodafone Gruppe.

Das Unternehmen setzt Maßstäbe auf dem Gebiet der viel beachteten UMTS Anwendungen. Die (IT-) Zentrale von Vodafone Deutschland sitzt in Düsseldorf. Außerdem gibt es acht Niederlassungen deutschlandweit. In der IT Landschaft befinden sich rund 800 Server sowie 9.700 PCs und 3.000 Laptops im Einsatz.

[www.vodafone.de](http://www.vodafone.de)

## Der Partner

Die SoftService GmbH aus Düsseldorf beschäftigt sich seit über 12 Jahren mit Back Office Projekten bei Mittelständlern und Großunternehmen.

Softwaremanagement und Softwareverteilung sind dabei die Kernkompetenzen, für die SoftService einen in Deutschland nahezu einzigartigen Status besitzt. HP bestätigte die Leistung von SoftService in mehreren gemeinsamen Projekten mit der Verleihung des Preises "HP Software Partner of the Year" während der HP Universe in Nizza.

[www.softservice.de](http://www.softservice.de)

Im ersten Schritt wurden 2002 die Backend Server von Windows NT auf Windows 2000 umgestellt. SSI und Radia bestanden die Bewährungsprobe mit Bravour. Die enorme Erfahrung im Bereich Softwaremanagement in Großprojekten sowie die flexible Anpassung an Kundenwünsche seitens HP und SoftService erhielten besonderes Lob. Das Projektteam konnte für das anschließende Teilprojekt "CLAXP", der Migration aller Clients von NT auf XP, wertvolle Erfahrungen sammeln, insbesondere in der Definition von betrieblichen Prozessen.

Was sich für viele Unternehmen bei einem solchen Migrationsprojekt zum Stolperstein entwickelt, konnte bei Vodafone dank der Erfahrung im Pilotprojekt souverän durchgezogen werden: Die Schaffung unternehmensweiter Standards für die Clients und für die Genehmigung zusätzlicher Anwendungen sowie die Einbindung der Anwenderabteilungen in den Verteilungsprozess.

Zählte die Inventarisierung in der Vorbereitungsphase über 8000 Anwendungen, so sind heute 350 als Clientstandard, je nach Abteilung und Tätigkeit, zugelassen. Will eine Fachabteilung eine neue Software einführen, entscheidet das Software Change Advisory Board darüber. Bei Zustimmung ernennt die Fachabteilung einen Mitarbeiter, der dem Paketierungsteam eine entsprechende Installationsanleitung erstellt, das Paket danach testet und während des gesamten Lebenszyklus der Software als Ansprechpartner zur Verfügung steht. Die für die Umsetzung der Standards benötigte Aufbauzeit zahlte sich in der wesentlich verkürzten Projektzeit bei CLAXP aus. Die Projektkosten blieben sogar unterhalb des budgetierten Rahmens.

### Anwendungen für den Anwender

Eine Automatisierung und Standardisierung der unternehmensweiten Anwendungen geht natürlich nicht ohne Interaktion mit den Anwendern vorstatten. Janssen erläutert die Problematik: "Wie erkläre ich den Anwendern, dass die Einführung dieses neuen Verfahrens, das mit Einschnitten in ihre bisherigen Freiheiten verbunden ist, unterm Strich für alle Vorteile mit sich bringt"? Die IT Abteilung begegnete der anfänglichen Skepsis mit offener Kommunikation: Über einen News-

letter wurden HP OpenView Configuration Management und dessen Arbeitsweise allen bekannt gemacht. Auch wenn das Aufgeben früherer Freiheiten schmerzte, die Notwendigkeit, schnell auf Sicherheitspatches von Microsoft reagieren zu müssen, sehen alle ein. Und wenn wenige Minuten nach Anfrage beim Support die neue Anwendung schon auf dem Desktop genutzt werden kann, wird das auch im Vergleich zu früher als echter Fortschritt gesehen. Die Engineers überlassen nichts dem Zufall und führen regelmäßig Anwenderumfragen durch. Janssen: "Dadurch fiel uns auf, dass der morgendliche Connect von HP OpenView Configuration Management während des Anmeldens noch verbessert werden muss. Die Zufriedenheit der Anwender ist eine wichtige Größe für uns, an der wir uns als interner Dienstleister auch messen lassen. Die Verbesserung der durch die Anwender angesprochenen Situation steht ganz oben auf unserer Prioritätenliste, so dass wir kurzfristig Connects via Wake-on-LAN in die Nachtstunden verlegen werden".

### Reibungsloser Betrieb

Heute administrieren nur noch drei Mitarbeiter das gesamte Software Management bei Vodafone Deutschland. Die Erfolgsquote aller gemanagten Applikationen & Patches erreicht täglich über 99,4% und reduziert manuelle Nacharbeiten auf ein Minimum. Schröder und Janssen kommentieren diesen Vorzeigebetrieb knapp: "Der Desired State wurde erreicht"!

Heute wird der SoftService Installer für das Modul Betriebssystem Management eingesetzt, HP OpenView Configuration Management ist für die Themen Softwareverteilung, Inventarisierung, Usage- sowie Patchmanagement zuständig.

Das dritte umfangreiche Projekt nach der Migration auf Windows XP lief dann auch ganz entspannt ab. Das Einspielen des Microsoft Windows XP Service Packs 2 war ein klassisches Beispiel für funktionierendes Softwaremanagement: Die definierten Produktverantwortlichen testeten im Vorfeld ihre Anwendung auf SP2 Fähigkeit, klärten Fragen und mögliche Konsequenzen

## Herausforderung

- Einführung neuer Dienste im Einklang mit steigenden Ansprüchen
- Vielfalt in der Client-Umgebung mit entsprechendem Maintenance-Aufwand
- Abkündigung NT 4 Support
- Steigende Anforderung an Sicherheitsvorkehrungen

## Lösung

- Client-Standardisierung auf Windows XP
- Reduzierung der Standard-Anwendungen von 8.000 auf 350
- HP OpenView Configuration Management für automatisiertes Softwaremanagement: Inventarisierung, Software Verteilung, Patch Management, Usage Management

## Ergebnisse

- Weniger Vielfalt, reduzierter Aufwand, geringere Kosten
- Erreichung und Einhaltung des Sollzustands mit einer Trefferquote von annähernd 100%
- Zuverlässige Unterstützung der Business-Prozesse durch Clients im Desired State

mit den Engineers ab und gaben schließlich grünes Licht für den SP 2 Rollout. Der war dann mit Hilfe von HP OpenView Configuration Management binnen kürzester Zeit auf allen Rechnern abgeschlossen. Hoher Sicherheitsstandard, schnelle Reaktionsfähigkeit und überschaubare Kosten: Vodafone hat auch bei diesem Thema die Nase vorn.

### **Kosten- und Aufwandsreduzierung zieht weite Kreise**

Auch andere Fachbereiche sind dabei, vom Potenzial des im Bereich Office Automation erfolgreich umgesetzten Softwaremanagement-Modells zu profitieren.

Der Bereich Wirknetze hat das Team um Michael Janssen und Michael Schröder als Dienstleister unter Vertrag genommen. "In der ersten Stufe geht es darum, für 1200 PCs den Standardisierungs- und Aktualisierungsaufwand komplett zu übernehmen. Bislang nahm die Patch-Einspielung pro Arbeitsplatz gut und gerne zwei Stunden in Anspruch. Der Bereich Bürokommunikation hat demonstriert, dass sich dieser Vorgang automatisieren und auf rund fünfzehn Minuten straffen lässt", schildert Jörg Volkmer, O&M Netz, Vodafone Wirknetz.

### **Ausblick**

Nachdem die Grundlagen geschaffen wurden, ist jetzt das Feintuning an der Reihe. Weitere Aufgaben wurden definiert und stehen zur Umsetzung an:

- Integration von Smartphones, PDA und Unix/Linux in den Softwaremanagement Lifecycle. Zurzeit wird bereits in Preproduction damit getestet.
- Ausbau des Kompetenzzentrums für die Softwaremanagement Technologien.
- Einführung von HP OpenView Configuration Management für Laptops.
- Einführung Usage Management als Grundlage für das License Management.
- Herstellen eines nächtlichen Connects über Wake On LAN.

Die Nachhaltigkeit der eingesetzten Lösung stützt sich damit auf mehrere Säulen: Schnelle Integration neuester Technologie, unternehmensweite Nutzung der gewonnenen Erfahrung und Schaffung einer hohen Anwenderzufriedenheit.

Weitere Informationen erhalten Sie von Ihrem HP Ansprechpartner oder unter [www.hp.com](http://www.hp.com)

© 2006 Hewlett-Packard GmbH. Änderungen vorbehalten. Alle Rechte vorbehalten. Reproduktion, Änderung oder Übersetzung ohne vorherige schriftliche Genehmigung ist verboten, soweit sie nicht durch das Urheberrecht erlaubt ist. Hinweise: Alle genannten Warenzeichen sind Eigentum des jeweiligen Unternehmens.