

Souveräner Helfer liefert Variationen en masse



Ein Rolloutprojekt ist Anspannung pur: Tausende warten auf ihre Bestellung und jede ist ein bisschen anders. Die einen hätten gerne diese Konfiguration, die anderen brauchen jene Anwendung – das Standardmenü ist in renommierten

Häusern längst nicht mehr jedermanns Sache. Bei so vielen Extrawürsten verliert man schnell mal den Überblick. Wenn nicht ein kenntnisreiches System gewährleistet, dass alles rechtzeitig auf dem Tisch steht. >>>

Inhalt

- 3 Klartext**
Eine zentrale Kommunikationsinstanz fehlt
- 4 Fakten**
Nur mit viel Know-how rührt sich was
- 5 Lösungen**
Variabler Inhalt, anpassbare Form
- 6 Wirkung**
Sie können sich zurücklehnen
- 7 Referenz**
PC-Rollout bei der Heidelberger Druckmaschinen AG

Profil

Computacenter ist Europas führender herstellerübergreifender Dienstleister für Informationstechnologie. Kundennähe bedeutet für uns, Geschäftsanforderungen zu verstehen und präzise darauf einzugehen. Auf dieser Basis entwickeln, implementieren und betreiben wir für unsere Kunden maßgeschneiderte IT-Lösungen. Wir bewerten den Nutzen neuer Technologien und integrieren diese schnell und professionell in vorhandene IT-Umgebungen. Unsere Finanzstärke und Marktpräsenz bieten Kunden und Partnern langfristige Stabilität und Sicherheit.



tom ist ein Programm, mit dem Computacenter alle zwei Monate ein bedeutendes Thema der Informationstechnologie beleuchtet und seine herausragende Kompetenz darin unterstreicht.

Impressum

Herausgeber

Computacenter AG & Co. oHG
Europaring 34-40
50170 Kerpen

Tel. +49 (0) 22 73/5 97-0
Fax +49 (0) 22 73/5 97-130

Sitz der Gesellschaft: Kerpen

Handelsregistereintrag:
Amtsgericht Köln HRA 18096

Umsatzsteuer-Identifikationsnummer:
DE 186262134

Redaktion

Matthias Vogel
Tel. +49 (0) 21 02/169-28 59
Matthias.Vogel@computacenter.com

Gestaltung

design blaues Wunder, Köln

Druck

johnen-druck GmbH & Co. KG,
Bernkastel-Kues

>>> Das mit den vielen Köchen kennt man ja. In einem umfangreichen Rolloutprojekt sind sie allerdings unvermeidlich. Kunde, Dienstleister, Logistiker und IT-Mitarbeiter – sie alle bringen ihre eigenen Rezepte für ein erfolgreiches Vorhaben mit. Sämtliche Verfahren und Informationen unter einen Deckel zu bekommen, ist die hohe Kunst des Projektmanagements. Am besten in einen Topf, aus dem sich alle bedienen können. >>>



Ulrich Renger

Senior Project Manager,
Computacenter

Ein paar PCs aufzustellen ist wirklich kein Problem. Ein paar Tausend aber schon. Denn die Komplexität des Rolloutprojektes steigt mit dem Volumen der zu distribuierenden Einheiten. Insbesondere dann, wenn es sich – wie beispielsweise bei Computerarbeitsplätzen – um individuelle oder sogar personalisierte Einheiten handelt. Wer die Größe des Projektmanagements verstehen will, die sich in einem reibungslosen Massenrollout solcher Assets zeigt, der muss sich ins Kleinste begeben: in die Information.

Es beginnt mit den Daten über die vorhandenen Altsysteme, die sich an jedem betroffenen Standort in einer anderen Excel-Tabelle oder einer lokalen Datenbank befinden. Mit der Vielfalt uneinheitlich formatierter Datenquellen weiterzuarbeiten, verbietet sich ohnehin. Sie manuell zusammenzuführen, ist allerdings ebenfalls ein immenser Aufwand. Und selbst wenn ein zentrales Assetmanagement-System existiert, so lassen sich dessen Daten daraus bestenfalls als Liste exportieren. Den notwendigen Informationsaustausch während eines Rollouts kann so ein System jedoch nicht abbilden.

Und der Kommunikationsbedarf ist riesig: Benutzer X möchte eine zusätzliche Software installiert haben, Benutzer Y ist während des Rollouts umgezogen. Techniker A ist mit seinen Aufträgen für heute fertig und könnte Techniker B entlasten, der davon aber nichts weiß. Zu der 15-stelligen alphanumerischen Seriennummer

auf dem Abnahmeprotokoll gibt es kein registriertes System, und das Protokoll von der Anwenderin, die sich gerade telefonisch beschwert, ist noch nicht im Projektbüro angekommen. Der Spediteur steht im Stau, der Leasinggeber fragt, wo die abgebauten Systeme aus Gebäude H geblieben sind, und der Auftraggeber fordert umgehend einen aktuellen Statusbericht. Alltag in einem Rolloutprojekt.

Natürlich hat das Folgen, die sich in harten Zahlen niederschlagen. Der hohe Aufwand für Planung und Changemanagement ist teuer und verlängert zudem die vorgesehene Projektlaufzeit. Ebenso wie die schlechte Erbringungsqualität infolge fehlerhafter Daten schadet dies dem Renommee des Projektes. Auch das Fehlen standardisierter Prozesse und die vielen Medienbrüche mindern die Qualität und treiben mit unkalkulierbaren Nacharbeiten die Kosten in die Höhe. Um Engpässe vorherzusehen und die Effizienz zu steigern, mangelt es indes an Transparenz – und für das Troubleshooting an Nachvollziehbarkeit.

Ob PCs, Telefone oder Büroeinrichtungen: Diese Probleme sind bei allen Rollouts gleich. Projektleiter wie Auftraggeber träumen von einer zentralen Kommunikationsinstanz, die mit wenigen Datenschnittstellen auskommt und den Projektstatus per Knopfdruck liefert. Wir erfüllen ihren Traum – in dieser Ausgabe von toms spotlight.



Nur mit viel Know-how rührt sich was

Für eine zentrale Kommunikations- und Steuerungsanwendung nehme man: eine großartige Idee, Entwicklungskompetenz – ruhig ein bisschen mehr davon – und den Mut, zahlreiche Technologien zu einem harmonischen Gemenge zu kombinieren.

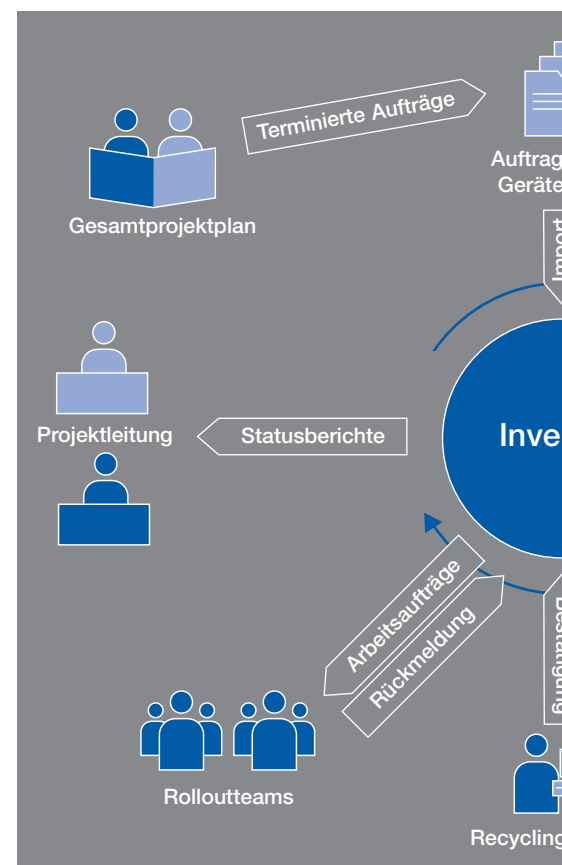
Schon lange bevor er über Features und das Oberflächendesign nachdenken muss, kann der Entwickler einer zentralen Kommunikationsanwendung bereits alles richtig oder grundverkehrt machen. Was nämlich das Datenmodell nicht hergibt, wird im Nachhinein auch das schönste GUI nicht herausholen. Vor allem ein genaues Verständnis des Prozesses, den die Applikation unterstützen soll, ist für das Datenmodell unverzichtbar. Dazu gehört beispielsweise, welche Informationen jeder einzelne Arbeitsschritt des Prozesses erfordert und von welchen anderen Daten diese wiederum abhängen. Ein unbedachtes Aufblähen des Datenmodells ist dabei letztlich fast so schädlich wie das Fehlen wichtiger Informationen. Zudem müssen die im Modell vorgesehenen Daten während des Betriebs auch in verlässlicher Qualität verfügbar sein. Von der manuellen Eingabe bis zum Einlesen aus anderen Informationssystemen gibt es dafür eine Vielzahl möglicher Daten- und Fehlerquellen. Spätestens hier ist offenbar bereits IT-Kompetenz gefragt, und die Informationstechnologie bringt ihrerseits zusätzliche Anforderungen an die Anwendungsentwicklung mit.

Zu den wichtigsten Datenschnittstellen gehören etwa die Anbindungen an das

Warenwirtschaftssystem, den zentralen Verzeichnisdienst und die Messaging-Systeme. Für ein Kommunikations- und Steuerungswerkzeug sind Letztere naturgemäß besonders wichtig, was sofort die nächste Frage aufwirft: Wie gewährt man allen am Prozess beteiligten Personen einen sicheren Zugriff auf den Datenbestand – und zwar möglichst direkt vom Einsatzort? Security-Kenntnisse sind folglich ebenso vonnöten wie Konzepte für den Einsatz mobiler Endgeräte und eine eventuelle Erweiterung des Identitätsmanagements. Und dann wäre da noch die Anpassbarkeit der Anwendung an neue Verfahren und andere Datenquellen. Gerade Logistikprozesse mit stark individualisierten Gewerken variieren bekanntlich von Projekt zu Projekt. Im ungünstigsten Fall ändern sich die Anforderungen sogar noch kurzfristig am Einsatzort. Das Applikationsdesign sollte dann so flexibel sein, diese Prozessvariationen ohne neuerliche Programmierung abbilden zu können.

Dass bei all diesen Voraussetzungen die gewünschte Applikation eigentlich nur eine Webanwendung sein kann, liegt auf der Hand. Webanwendungen lassen sich obendrein zentral verwalten und mithilfe eines gewöhnlichen Browsers auf so gut

wie jedem Arbeitsplatzsystem ausführen. Zu dem Kompetenzpotpourri gesellen sich dann außerdem das einschlägige Know-how von modernen Webtechnologien und ihren offenen Standards sowie Middle-ware- und selbstredend Programmierkenntnisse – ein Anforderungsprofil, das sicher nur wenige IT-Dienstleister erfüllen. Und der hohe Lösungsanspruch verlangt unbedingt nach einem Umsetzbarkeitsbeweis.



Variabler Inhalt, anpassbare Form

Mit der Webapplikation Inventox verfügt Computacenter über das universelle Werkzeug zur transparenten Steuerung von Rolloutprojekten mit hohem Informationsgehalt und personalisierten Leistungen.

■ Ob Migrations- oder Rolloutprojekte, Umzüge oder Inventarisierungen: Wir können Inventox im Handumdrehen an Ihre Bedürfnisse anpassen. Nicht weil unsere Programmierer so schnell sind, sondern weil sie klug genug waren, die Webanwendung von vornherein entsprechend zu konstruieren. Deshalb kann Inventox problemlos jeden Rolloutprozess unterstützen, und Sie müssen dabei auf keine der vielen hilfreichen Funktionen verzichten. Schon bei der Planung des Projektes werden Sie begeistert sein. Denn Inventox erlaubt es uns nicht nur, alle Ihre Altgerätedaten aus verschiedenen Quellen in einer Datenbank zusammenzuführen und damit den Lebenszyklus der Systeme weiterzuverfolgen. Wir haben

Inventox zudem mit einem besonders intuitiven und praxisorientierten Datenmodell für den Rollout der Neuware ausgestattet.

In diesem Modell besteht jede Warenlieferung aus einer beliebig großen Anzahl sogenannter Arbeitsplätze. Jeder Arbeitsplatz enthält sämtliche ihm zugeordneten Komponenten wie Computer, Peripheriegeräte oder Software. Den Komponenten wiederum kann das Projektmanagement jeweils alle notwendigen Arbeiten als Services zuordnen. Auf der Grundlage dieses Designs gewähren die Planungs- und Steuerungsfunktionen von Inventox dem Projektmanagement eine vollständige Kontrolle über alle Liefer- und Arbeitsaufträge. Ob die Ware nur bis vor die Tür oder doch bis an den Schreibtisch geliefert werden soll, können Projektleiter hier ebenso festlegen wie Terminvereinbarungen mit dem Anwender und die Planung des Projektmitarbeiters, der die Arbeiten ausführen soll. Per Mausklick geht der Lieferauftrag nun im Kerpener Konfigurations- und Logistikzentrum von Computacenter ein, von wo

aus die individuell konfigurierte Ware, mit allen Informationen über ihren Bestimmungsort versehen, auf die Reise geht. In welchem Rollcontainer sie sich befindet, ist automatisch wieder in Inventox gespeichert und für den eingeplanten Projektmitarbeiter sofort über das Web einsehbar.

Sobald der Techniker seine Arbeiten ausgeführt hat, bestätigt er die Services an Ort und Stelle online in Inventox. Im Projektbüro kann die Leitung des Rollouts diese Statusänderung in Echtzeit verfolgen. Die übersichtlichen Cockpits der Applikation mit ihrer deutlichen Symbolik verschaffen Projektmanagern wie -mitarbeitern ein zweifelsfreies Bild von den erledigten und den noch ausstehenden Arbeiten. Selbst das Umplanen der Ressourcen kann der Projektleiter online vornehmen. Seinen neuen Arbeitsauftrag sieht der empfangende Mitarbeiter noch im selben Moment in Inventox. Und wenn er nicht weiß, wo sich der neue Einsatzort befindet, hilft ihm ein Klick auf die hinterlegte Standortbeschreibung: Inventox weist ihm seinen Weg in Google Maps.

Mit Inventox zeigt Computacenter, wie man einen komplexen Workflow durch konsistente Nutzung von Webservices und mithilfe von Microsofts SharePoint Server 2007 optimal mit Informationstechnologie unterstützt. Dank der Backend-Integration von SAP- und Messaging-Systemen sowie der Status-Rückmeldung mit mobilen Endgeräten sind ein Realtime-Projektstatus und ein detaillierter Servicereport auf Knopfdruck selbst in Massenrollouts mit vielen Tausend Assets keine Wunschträume mehr.





Sie können sich zurücklehnen

Mehr als zwanzig Jahre Erfahrung mit großvolumigen IT-Rollouts und -Umzügen hat Computacenter in die Entwicklung von Inventox einfließen lassen. In den Händen versierter Projektmanager ist diese Webapplikation ein hocheffektives Werkzeug – auch für die Mitarbeiter des Kunden.

■ IT-Verantwortliche, deren Unternehmen schon einmal einen wirklich großen IT-Rollout durchgeführt haben, wissen ein Lied davon zu singen: Solch eine Maßnahme bindet in erheblichem Umfang interne Ressourcen. Bei der Vorbereitung und Planung, während des Rollouts und häufig sogar noch lange nach Abschluss des Projektes ist die Unterstützung durch unternehmens-eigene IT-Mitarbeiter unentbehrlich. Andere Projekte – und schlimmstenfalls der IT-Betrieb – leiden häufig unter diesem Umstand. Die gute Nachricht: Computacenter hat die Erfahrung gemacht, dass der Einsatz von Inventox den eigenen Rolloutaufwand von Unternehmen auf ein Minimum reduziert.

Das liegt zum einen an der vollständigen Transparenz der Geschehnisse, denn über eine sichere Webverbindung haben

auch die Mitarbeiter der IT-Abteilung Zugang zu allen Informationen über das Projekt. So können sie rechtzeitig und zuverlässig beurteilen, ob die Arbeiten wie vorgesehen voranschreiten. Das vormals mühselige Zusammentragen von Informationen, die zudem niemals vollständig waren, entfällt mit Inventox sogar ganz. Es gibt ja nur noch eine Datenquelle, und die ist nicht mehr abhängig von einem papiergebundenen Rücklauf der Fakten. Alle Projektmetriken, die Dienstleister und Auftraggeber für das Reporting brauchen, stellt ihnen Inventox in anschaulichen Diagrammen und Tabellen augenblicklich zur Verfügung.

Und Inventox senkt noch einen weiteren Aufwand ganz beträchtlich: den für Troubleshooting und Fehlerrecherche. Da jeder Vorgang des Rolloutprozesses in Inventox dokumentiert wird, gewährt die

Applikation eine hundertprozentige Nachvollziehbarkeit der Ereignisse. Wenn also wirklich mal was schiefgeht, können IT-Verantwortliche und das Projektmanagement die Ursache dafür sofort erkennen – und sie beheben, bevor sie ein weiteres Mal zum Problem wird. Obendrein ist dieses Eingreifen mit Inventox viel seltener nötig, denn die Erbringungsqualität steigt signifikant: Über 99 Prozent aller Erstein-sätze konnten unsere Projektmanager mithilfe der zentralen Kommunikationsinstanz in bundesweiten Rollouts erfolgreich abschließen.

Selbstverständlich ist ein umfangreiches Rolloutprojekt auch mit Inventox noch kein Selbstläufer. Entscheidend für den Erfolg des Projektes ist und bleibt die Qualität des Projektmanagements. Deshalb sind Projektmanager von Computacenter nach den internationalen Standards des Project Management Institute (PMI) ausgebildet und besitzen gegebenenfalls eine Zertifizierung als Project Management Professional. Ihre langjährige Erfahrung in der Leitung von IT-Projekten verbinden sie mit dem Wissen über die standardisierten Methoden des Projektmanagements. Und gerade diese Methoden unterstützen die Funktionen von Inventox in bisher nicht gekannter Weise.

PC-Rollout bei der Heidelberger Druckmaschinen AG

Mit außergewöhnlichem Druck kennt man sich in Heidelberg aus – und schätzt Technologien, die daran ihre Leistungsfähigkeit beweisen. Für den Austausch seiner 6.300 Clients vertraute der Maschinenhersteller deshalb auf Inventox.



Axel Junghans
Heidelberger
Druckmaschinen AG

tom sprach mit Axel Junghans, Leiter Global Client Management bei der Heidelberger Druckmaschinen AG, über den Einsatz des Rolloutmanagement-Tools von Computacenter.

tom: Herr Junghans, der Name Heidelberg steht nicht nur für eine Stadt. Was ist Heidelberg noch?

Junghans: Heidelberger Druckmaschinen ist ein globaler Lösungsanbieter in der Druckindustrie. Wir sind in 170 Ländern weltweit mit Sales- und Service-Niederlassungen präsent. Neben Offset-Druckmaschinen bieten wir auch Maschinen für die Druckvorstufe und -nachbereitung sowie Softwarelösungen und umfangreiche Serviceleistungen an.

tom: Welche Softwareausstattung brauchen die PCs Ihrer Mitarbeiter dafür?

Junghans: Das ist von Land zu Land unterschiedlich. Zum Teil handelt es sich dabei um Standardapplikationen wie Microsoft Project. Aber es können auch Applikationen sein, die gebraucht werden, um in verschiedenen Ländern Steuern zu melden. Wir haben zusätzlich spezifische Anwendungen, die wir individuell aufspielen. Personalisierung ist für uns ein ganz großes Thema. Das heißt, bei uns sieht kein PC wie der andere aus, auch wenn wir unsere Applikationen standardisieren und als Pakete auf den PCs bereitstellen.

tom: Wie hat sich dieser Individualisierungsbedarf auf den jüngsten PC-Rollout ausgewirkt?

Junghans: Das war für uns einer der Hauptpunkte im Rollout: einen Partner zu finden, mit dem wir genau diese Anforderungen abdecken können. Es ist für uns

ganz wichtig, dass wir für den Benutzer wirklich die individuell richtige Software bereitstellen und nicht ein großes Portfolio an Applikationen auf die Rechner aufbringen, die dann letztendlich vom Benutzer nicht benötigt werden. Und dafür hat uns Computacenter ein Logistikkonzept aufgezeigt, das unsere Bedürfnisse getroffen hat.

tom: Und was war das Besondere daran?

Junghans: Wir müssen davon ausgehen, dass wir ein Vorbereitungscenter brauchen, bevor wir die PCs an die Benutzer ausliefern können, d. h. ein Staging-Center dazwischenschalten. Wir haben einmal die Vorbetankung mit einem Image, das für alle PCs weltweit gleich ist. Das findet schon in der Fabrik des Hardwareherstellers statt. Diese PCs werden dann personalisiert, bevor sie zum Arbeitsplatz kommen – abhängig von der Software, die ihre Benutzer brauchen. Wir haben für alle unsere Benutzer Profile. Wir wissen, welche Software sie heute einsetzen, und haben zusammen mit Computacenter sichergestellt, dass während des Rollouts jeder Benutzer einen neuen PC bekommt, der genau diese Software hat.

tom: Um das zu gewährleisten, haben Sie im Ausschreibungsverfahren eine zentrale Kommunikationsplattform gefordert.

Junghans: Und da hat Computacenter uns eine Lösung angeboten, die genau unsere Anforderungen getroffen hat. Wir wollten jederzeit wissen: Welche PCs sind bestellt? Welche PCs sind für welchen Anwender? Wie weit ist das Staging-Center mit der Betankung? Wann sind diese PCs auf dem Weg von dem Staging-Center an die jeweilige Lokation? Wurden die PCs schon an den Anwender ausgeliefert?

Haben wir die Daten des Anwenders auf den neuen PC übernommen? Hat der Anwender letztendlich das Okay gegeben, dass diese Hardware inklusive Software einwandfrei an seinem Arbeitsplatz installiert wurde? Und gleichzeitig wurden auch die Daten für die Altgeräte erfasst, die wir zurückgeben. Um auch dafür einen ganz klaren und schlüssigen Prozess zu haben, der jederzeit revisionssicher nachvollziehbar ist. Und das Tool hat das geleistet.

tom: In Zahlen ausgedrückt: Wie gut hat sich das Tool, Inventox, letztlich bewährt?

Junghans: Die besondere Herausforderung bei dem Rollout war die schiere Menge, mit der wir es zu tun hatten. Wenn man sich überlegt, dass wir zwischen 300 und 400 PCs am Tag installiert haben, kann man sich leicht ausmalen, wie wichtig es ist, die Terminplanung mit den jeweiligen Anwendern wirklich auf den Punkt zu treffen. Und wir haben mit dem Tool 99,5 Prozent Trefferquote nachweisen können. Das heißt, wir haben ganz, ganz wenige „Missed Installations“ gehabt.

tom: Da kann man sich die Gretchenfrage ja fasst sparen: Würden Sie es genau so wieder machen?

Junghans: Ich kann nur sagen, dass die Zusammenarbeit mit Computacenter hervorragend funktioniert hat. Wir hatten von Anfang an ein sehr engagiertes Projektteam, sowohl von der Heidelberg- als auch von Computacenter-Seite. Und es hat einfach auch die Harmonie im Projektteam direkt gestimmt. Ja, ich würde den Rollout wieder mit Computacenter machen.

HEIDELBERG



■ Computacenter unterhält Partnerschaften mit allen führenden Technologieanbietern. Die in diesem Heft beschriebenen Lösungen realisieren wir insbesondere mit Produkten von



Microsoft®

Computacenter AG & Co. oHG
Europaring 34-40
50170 Kerpen

Tel. +49 (0) 22 73/597-0
Fax +49 (0) 22 73/597-130

mailbox.tom@computacenter.de
www.computacenter.de

Computacenter