



---

## Überblick

### Die Aufgabe

Die NOW IT muss zuverlässige IT-Dienste für regionale Rentenversicherungsträger bereitstellen. Dabei sind höchste Anforderungen an die Verfügbarkeit der Anwendungen zu erfüllen sowie kurze Antwortzeiten und die Kosteneffizienz dieser IT-Services zu gewährleisten.

### Die Lösung

Mit dem IBM Event-Management-Werkzeug gewinnt die NOW IT eine aktuelle und transparente Übersicht über auftretende Störungsereignisse von Systemen und deren Auswirkungen auf die IT-Services sowie Hilfe bei der schnellen und zielgerichteten Klärung.

### Die Vorteile

Höhere Servicequalität und Unterstützung des 24-Stunden-Betriebs durch schnelle Störungserkennung und -beseitigung. Der zentrale Leitstand steigert die Effizienz des IT-Betriebs.

---

# NOW IT sichert Leistungsqualität für Millionen Rentenversicherte

*Serviceorientierter IT-Leitstand stützt höhere Verfügbarkeit für geschäftskritische Systeme*

Im System der sozialen Sicherung in Deutschland gehören die Rentenversicherungsträger zu den stärksten Säulen. Sie sind regional solide verankert, aber stets auf übergreifende Synergien bedacht. Denn sie müssen mit den Geldern der Solidargemeinschaft sorgsam umgehen.

Um Größenvorteile zu nutzen, lassen die fünf regionalen Träger Deutsche Rentenversicherung Braunschweig-Hannover, Mitteldeutschland, Nord, Rheinland sowie Westfalen ihre IT-Dienstleistungen durch ein gemeinsam gegründetes Unternehmen erbringen, die Deutsche Rentenversicherung Nord Ost West Informationstechnik GmbH (NOW IT). Die NOW IT beschäftigt rund 650 Mitarbeiter an zehn Standorten und betreibt unter anderem zwei Rechenzentren und ein Dokumenten- und Druckzentrum.

---

*Serviceorientierung bedeutet für NOW IT weit mehr als die Bereitstellung und den Betrieb der Komponenten. „Ideal, wie IBM Tivoli Netcool unsere Servicestrategie zu Hochverfügbarkeit und Reaktionsfähigkeit unterstützt. Wir überwachen IT-Systeme in Echtzeit und werden auf jede Störung sofort hingewiesen. Damit können wir unverzüglich reagieren.“ – Fred Grosser, GB Leiter Betrieb Rechenzentrum, NOW IT.*

---



---

## Lösungskomponenten

### Software

- IBM® DB2®
- IBM Notes®
- IBM Tivoli® Composite Application Manager (ITCAM)
- IBM Tivoli Data Warehouse
- IBM Tivoli Integrated Portal
- IBM Tivoli Monitoring
- IBM Tivoli Netcool®
- IBM Tivoli Netcool/OMNibus

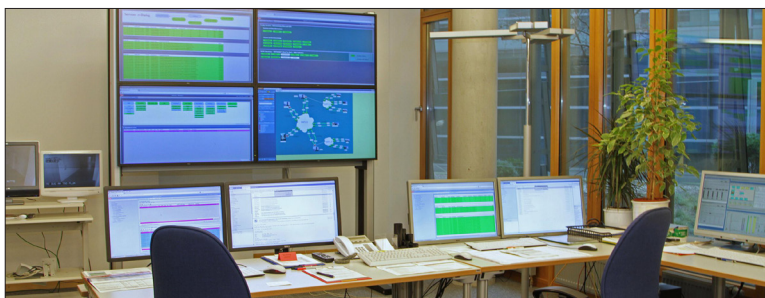
### IBM Business Partner

- DICOS GmbH  
Kommunikationssysteme
- 

## Bereitstellung komplexer IT-Services

Die Deutsche Rentenversicherung verwaltet mit der neuen, einheitlichen Computeranwendung rvDialog die Rentenkonten von rund 23,2 Millionen Versicherten. Circa 18.000 Anwenderinnen und Anwender in den Verwaltungen und Kliniken sind täglich auf das System angewiesen. Viele Millionen von hochsensiblen Datensätzen müssen gespeichert und verwaltet und mit einer Vielzahl weiterer Systeme der Sozialversicherungsträger ausgetauscht werden.

Fred Grosser, GB Leiter Betrieb Rechenzentrum bei NOW IT, sagt: „Die Konsolidierung und Harmonisierung möglichst vieler IT-Dienstleistungen und ein wirtschaftlicher, zuverlässiger IT-Betrieb ist unsere Aufgabe und gesellschaftliche Verpflichtung zugleich. Unsere Kernanwendung muss so stabil und ausfallsicher wie möglich laufen, ebenso unsere betriebswirtschaftlichen Anwendungen, Klinik- und Kommunikationssysteme, damit alle Fachabteilungen im Verbund reibungslos und ohne Zeitverlust arbeiten können.“



---

Die NOW IT muss also dieses komplexe IT-System konsequent überwachen und dabei sicherstellen, dass IT-Services zuverlässig bereitstehen und im Fall von Störungen schnellstens Abhilfe geschaffen wird. Gleichzeitig muss die NOW IT gegenüber ihren Leistungsnehmern, den Regionalträgern, darlegen können, welche Services welche Kosten verursachen, da das Unternehmen in hohem Maß der Transparenz für seine erbrachten Services verpflichtet ist.

---

*„Wir begannen, einen Paradigmenwechsel hin zur Serviceorientierung einzuleiten. Unser Ziel war, unsere verteilte IT-Infrastruktur serviceorientiert zu managen.“*

— Fred Grosser, GB Leiter Betrieb Rechenzentrum, NOW IT

---

## Ganzheitliches Service-Monitoring

Mit der alten Lösung für das Event-Management ging viel manuelle Arbeit und eine lückenhafte Verknüpfung einher. Technische Ereignisse und Störungen wurden erfasst, konnten aber nicht automatisch mit den betroffenen IT-Services in Beziehung gesetzt werden. Oftmals verging wertvolle Zeit vom Auftreten einer Störung bis zur Meldung der Störung. Kontakte zu Ansprechpartnern für Problemlösungen und Dokumentationen mussten umständlich herausgesucht werden. Weitermeldungen erfolgten durch Kopieren und Einfügen in E-Mails. Die auszuführenden Maßnahmen zur Störungsbeseitigung waren nicht verknüpft und nicht standardisiert. Ein zeitnaher Überblick über den Gesamt-Status der IT-Services fehlte und das Handeln war stark vom individuellen Know-How des anwesenden Mitarbeiters abhängig.

„Wir begannen, einen Paradigmenwechsel hin zur Serviceorientierung einzuleiten“, so Fred Grosser. „Unser Ziel war, unsere verteilte IT-Infrastruktur serviceorientiert zu managen. Wir wollten nicht nur den IT-Service-Verantwortlichen neue Werkzeuge zur Verfügung stellen, sondern auch für das Management des IT-Betriebs den 7x24h-Leitstand mit neuen Möglichkeiten aufwerten.“

Mit dem IBM Business Partner DICOS GmbH Kommunikationssysteme wählte die NOW IT einen erfahrenen Implementierungspartner. DICOS beriet die NOW IT bei der Konzeption der Lösung zur Service-Überwachung, übernahm die Einarbeitung und das Coaching der Leitstandsmitarbeiter, begleitete die Implementierung und betreut das Projekt über die Einführung hinaus. Dabei orientierte sich die Einrichtung der Service-Überwachung und des Service-Leitstands am Best-Practices-Modell ITIL v3.

IBM® Tivoli® Netcool® fungiert fortan als zentrales Element der IT-Betriebssteuerung für die ITIL-Prozesse Availability Management und Event Management und liefert konsolidierte Statusinformationen über den Zustand der IT-Services und die zugehörigen IT-Komponenten. IBM Tivoli Netcool OMNIBus ersetzt die bisherige Event-Management-Lösung als Kernsystem. Die zahlreichen vordefinierten Event-Schnittstellen des Produkts erlauben es, Meldungen verschiedenster Systeme und Tools, seien es unternehmenseigene oder die von externen Herstellern, zu sammeln und in einer homogenen Gesamtsicht zu konsolidieren, um die wichtigsten, dezentral aufgestellten Applikationen permanent auf ihre Verfügbarkeit zu überwachen.

---

*„Technik und Service werden nicht mehr getrennt betrachtet, sondern in ihrer gegenseitigen Abhängigkeit voneinander.“*

— Fred Grosser, GB Leiter Betrieb Rechenzentrum, NOW IT

---

Die Regelwerke wurden neu aufgebaut, technische Daten, Handlungsanweisungen und Dokumentationen erstellt und in einer Datenbank hinterlegt – sie sind jetzt auf Mausklick verfügbar. So werden die Informationen zentral zusammengeführt, alle Ereignisse übersichtlich dargestellt und erforderliche Maßnahmen priorisiert. Die Visualisierung erfolgt über die Netcool/WebGUI, die sich nahtlos in IBM Tivoli Integrated Portal integriert. Die Archivierung aller Ereignismeldungen im IBM Tivoli Data Warehouse basiert auf IBM DB2®.

### **Die Effizienz des IT-Betriebs steigern und die Servicequalität erhöhen**

Im IT-Leitstand werden technische Events und Störungsmeldungen automatisch ihren Services zugeordnet. Die Komponenten, ihr jeweiliger Subservice und der übergeordnete Service inklusive Servicestatus werden grafisch und mit Signalfarben dargestellt. E-Mails mit Event-Informationen werden je nach Störungsklasse automatisch verschickt. Der Leitstand arbeitet mit exakt definierten Workflows und transparenten Antwortzeiten. Damit bildet der Leitstand organisatorisch selbst eine Art agiles, effizientes und innovatives Zentralsystem und konsolidiert Informationen über Verfügbarkeit, Zuverlässigkeit und Sicherheit aus verschiedenen Quellen und Subsystemen.

Darüber hinaus versorgt der Leitstand zahlreiche Abteilungen und Bereiche der NOW IT und externe Dienstleister mit wichtigen Statusberichten über die Verfügbarkeit und Performance ihrer IT-Services und Dienstleistungen.

Insgesamt hat die NOW IT 30 geschäftskritische Services identifiziert. Davon ist die Hälfte inzwischen dokumentiert und modelliert und ins Überwachungssystem integriert. Dazu zählen zum Beispiel die rvDialog-Systeme, Dokumentenmanagementsysteme, IBM Notes®, Informationssysteme für regionale Kliniken oder Client- und Server-Managementssysteme.

Fred Grosser: „Technik und Service werden nicht mehr getrennt betrachtet, sondern in ihrer gegenseitigen Abhängigkeit voneinander. Die Organisation priorisiert ihre Sichten: Nicht mehr eine defekte Festplatte in einem Rechner hat beispielsweise Vorrang, sondern ob der zu leistende Service weiter zur Verfügung steht.“

---

*„Nicht mehr eine defekte Festplatte in einem Rechner hat beispielsweise Vorrang, sondern ob der zu leistende Service weiter zur Verfügung steht.“*

— Fred Grosser, GB Leiter Betrieb Rechenzentrum, NOW IT

---

Damit unterstützt die NOW IT ihre wichtigsten Ziele: ein durchgängiger 7x24-Stunden-Betrieb aller kritischen IT-Systeme, schnelle Störungsbeseitigung durch klare, sofort verfügbare Handlungsanweisungen an die richtigen Ansprechpartner, höhere Qualität und Schnelligkeit der Administration, höhere Sicherheit durch Transparenz über tatsächliche und mögliche Auswirkungen einer Störung auf verschiedene Services und Ursachenforschung anhand von quantifizierbaren Symptomen.

Das Tivoli Data Warehouse stellt eine Vielzahl von relevanten Daten vergangener Ereignisse bereit, um die Störungen und Fehlersituationen zu analysieren und proaktiv die Auswirkungen künftiger Events einzuschränken – auch dies ein wesentlicher Beitrag zu höherer Servicequalität.

### Weitere Informationen

Wenn Sie mehr über die IBM Tivoli-Produkte erfahren möchten, wenden Sie sich an Ihren IBM Ansprechpartner oder IBM Business Partner oder besuchen Sie uns unter: [ibm.com/software/de/tivoli](http://ibm.com/software/de/tivoli)

### Über DICOS

Die DICOS GmbH Kommunikationssysteme aus Darmstadt ist ein unabhängiges Software- und Beratungsunternehmen und spezialisiert auf die Entwicklung und Integration von Managementsystemen für IT- und Telekommunikations-Infrastrukturen. Als Advanced IBM Business Partner für Tivoli Netcool betreut DICOS Netcool-Kunden seit vielen Jahren in allen Projektphasen: Beratung, Produktvertrieb, Dienstleistungen und langfristiger Support.

Wenn Sie mehr über die Produkte, Dienstleistungen und Lösungen von DICOS erfahren möchten, besuchen Sie: [www.dicos.de](http://www.dicos.de)



---

© Copyright IBM Corporation 2015

IBM Deutschland GmbH  
IBM-Allee 1  
71139 Ehningen  
Deutschland  
[ibm.com/de](http://ibm.com/de)

IBM Österreich  
Obere Donaustrasse 95  
1020 Wien  
[ibm.com/at](http://ibm.com/at)

IBM Schweiz  
Vulkanstrasse 106  
8010 Zürich  
[ibm.com/ch](http://ibm.com/ch)

Hergestellt in Deutschland  
Februar 2015

IBM, das IBM Logo, [ibm.com](http://ibm.com), DB2, Netcool, Notes und Tivoli sind eingetragene Marken oder Marken der IBM Corporation in den USA und/oder anderen Ländern. Weitere Produkt- und Servicenamen können Marken von IBM oder anderen Unternehmen sein. Eine aktuelle Liste der IBM Marken finden Sie auf der Webseite „Copyright and trademark information“ unter [ibm.com/legal/copytrade.shtml](http://ibm.com/legal/copytrade.shtml).

Dieses Dokument ist zum Datum seiner Erstveröffentlichung aktuell und kann jederzeit von IBM geändert werden. Nicht alle IBM Angebote sind in jedem Land, in welchem IBM tätig ist, verfügbar.

Die angeführten Kundenbeispiele dienen nur zur Illustration. Die tatsächlichen Ergebnisse beim Leistungsverhalten sind abhängig von der jeweiligen Konfiguration und den Betriebsbedingungen.

Der Benutzer ist dafür verantwortlich, den Betrieb von Produkten oder Programmen anderer Anbieter in Verbindung mit IBM Produkten und Programmen zu prüfen und zu verifizieren. Die Informationen in diesem Dokument werden auf der Grundlage des gegenwärtigen Zustands (auf „as-is“-Basis) ohne jegliche ausdrückliche oder stillschweigende Gewährleistung zur Verfügung gestellt, einschließlich, aber nicht beschränkt auf die Gewährleistungen für die Handelsüblichkeit, die Verwendungsfähigkeit für einen bestimmten Zweck oder die Freiheit von Rechten Dritter. Für IBM Produkte gelten die Gewährleistungen, die in den Vereinbarungen vorgesehen sind, unter denen sie erworben werden.



Bitte recyceln

---