



## **SORGLOS IN DIE FERIEEN MIT DER TUI Configuration Management und Aufbau der CMDB**

In Zeiten, in denen Reisebuchungen immer kurzfristiger erfolgen, wird die Verfügbarkeit von IT-Systemen zum wichtigen Kostenfaktor. Bei dem Touristik-Konzern TUI AG ist die TUI InfoTec als IT-Dienstleister dafür zuständig, dass die rund 40.000 IT-Assets aus dem Konzern und seinen verbundenen Unternehmen zentral gesteuert und betreut werden. Die Aufgaben der TUI InfoTec werden dabei von mehreren Competence Centern erledigt, welche die Bereiche IT Operations, IT Consulting und Services sowie die IT-Anwendungsentwicklung für alle touristischen Systeme abdecken.

### **ITIL goes ILTIS**

Nach ersten Erfolgen bei der automatisierten und standardisierten Durchführung von Call-Tracking und Inventarverwaltung mittels des von iET Solutions unterstützten Projekts BePro (Bestand- und Problem Management) im Jahr 1999 sollte die gesamte IT-Landschaft von TUI nach international gültigen Richtlinien und Empfehlungen ausgerichtet und ihre Abläufe noch weiter verbessert werden.

Die Ausrichtung nach den ITIL „Best Practices“ (Information Technology Infrastructure Library) sollte eine größtmögliche Effizienz, Qualität und Revisionssicherheit der bestehenden und geplanten IT-Prozesse mit einem hohen Reifegrad sicherstellen. Nachdem die TUI InfoTec im Jahr 2003 mit der Standardlösung iET ITSM von iET Solutions eine erste ITIL-konforme IT-Service Management-Plattform für TUI in Großbritannien eingeführt hatte, begann der IT-Dienstleister 2004 unter dem Projektnamen ILTIS (ITIL for TUI Integrated Services) die bestehenden Lösungen in eine einheitliche, strategische Konzernplattform zu integrieren. Zu den dabei involvierten Kernprozessen gehören sowohl Incident, Problem, Change, Configuration als auch Service Level Management

### **Das Herzstück allen Wissens und aller Informationen**

Kernelement bei ILTIS ist das auf die CMDB (Configuration Management Database) gestützte Configuration Management. Dieses bedient den bereits in BePro etablierten Kernbereich Service Support, der die Prozesse Incident, Problem, Change sowie das Desktop Release Management abdeckt. Der Bereich Service Delivery wird ebenfalls durch die CMDB unterstützt und ergänzt ILTIS um die Prozesse Service Level, Capacity sowie Security und Continuity Management. Weiterhin kommt das Account

### **Benefits für TUI InfoTec**

- Verwaltung und Steuerung von 40.000 Configuration Items inklusive Attributen in der Configuration Management Database
- Pflege vertikaler und horizontaler CI-Relationen
- Datenbasis für Software-Verteilung
- Ausrichtung der gesamten IT-Landschaft nach ITIL
- Effizienz, hohe Qualität und Revisionssicherheit der IT-Prozesse
- Reduzierung der Reaktionszeit auf Kundenanforderungen
- Plattform für Incident, Problem, Change, Configuration und Service Level Management sowie für Capacity, Security und Continuity Management

„Wir konnten nun erkennen, dass im gesamten Konzern fast 1.200 Rechner mit dem Status „inaktiv“ gemeldet waren. Dies hatte natürlich direkte Auswirkungen auf den IT-Beschaffungsprozess, sodass Kosten gesenkt werden konnten.“, Bruno Walla, Leiter Commercial & Processes, TUI InfoTec.

Management zur Verwaltung von Kunden- und Mitarbeiterdaten hinzu.

## Transparenz im Configuration Management-Prozess

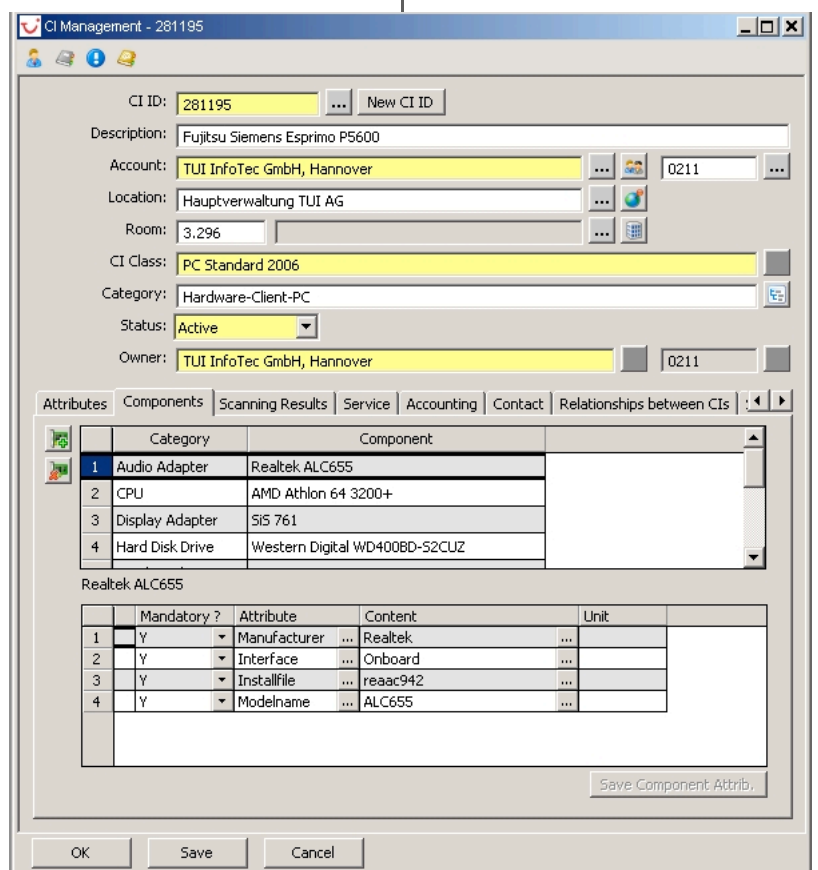
Aufgabe des Configuration Management-Prozesses ist es, mithilfe der CMDB die Konfiguration der Configuration Items (CI) sowie die Qualität der Daten zu kontrollieren und zu bewerten. Mitarbeiter erhalten somit Empfehlungen, wie sie den Betriebsmittelbestand bereitstellen können, was sich unmittelbar auf die Umsetzung der Service-Management-Prozesse auswirkt.

ILTIS sichtet in diesem Zusammenhang die rund 40.000 anfallenden Configuration Items, zu denen sowohl Hard- und Software als auch IT-Services zählen. "Unser Ziel war es, alle Configuration Items und IT-Konfigurationen im TUI-Konzern inklusive der an ihnen durchgeführten Änderungen aufzunehmen und nachzuhalten.", erklärt Bruno Walla, Leiter Commercials & Processes bei TUI InfoTec. Zu diesem Zweck werden zum Beispiel unterschiedlichste CI-Attribute des IT-Equipments identifiziert und in die CMDB übertragen. Der Configuration Management Prozess deckt dabei auch die Pflege der vertikalen bzw. horizontalen CI-Relationen ab. Die TUI InfoTec erhält somit eine klare Übersicht darüber, in welcher Beziehung einzelne CIs zueinander stehen.

## Kontinuität vorausschauend planen

Die Durchführung des Configuration Management bei der TUI InfoTec erfolgte in zwei Schritten: zunächst stand die vollständige Erfassung aller relevanten CI-Informationen im Vordergrund, anschließend verlagerte sich der Fokus auf die Identifizierung und Abbildung der CI-Relationen.

Durch die konsequente Nutzung der CMDB ergaben sich bereits weitere, sehr nützliche Synergieeffekte. So enthält die CMDB alle relevanten Strukturinformationen des deutschlandweiten IP-Netzwerkes für sämtliche Client-Geräte, sowie auch Server. Diese Datenbasis wird in der Folge zur Konfiguration der DHCP- und DNS-Dienste aller TUI-Standorte verwendet. Die Softwareverteilung (inkl. der vollautomatischen Erstinstallation neuer PCs) bedient sich ebenfalls der Informationen aus ILTIS. Neben den notwendigen Netzwerkdaten finden sich auch alle relevanten Treiberinformationen zu den einzelnen Hardwarekomponenten in der



## Über TUI InfoTec

Die TUI InfoTec ist IT-Dienstleister innerhalb der TUI AG, Europas führendem Touristikonzern. Sie entwickelt touristische IT-Systeme für alle Konzerngesellschaften sowie unabhängige Anbieter aus dem gesamten touristischen Markt. Mit mehr als 400 Mitarbeitern setzt die TUI InfoTec länderübergreifend IT-Standards.

[www.tui-infotec.de](http://www.tui-infotec.de)

CMDB. Diese Schnittstellen ermöglichen es, ehemals aufwändige Prozesse weitgehend zu automatisieren und die Reaktionszeiten bei Kundenanforderungen zu reduzieren.

### Effizienzsteigerung dank klarer Ressourceneinteilung

Aus Sicht der Anwender bringt ILTIS wesentlich verbesserte Services im Rahmen des 1st, 2nd und 3rd Level Supports. Die klare Definition von Prozessen und Schnittstellen der ITIL Disziplinen ermöglicht die transparente Darstellung der geleisteten Services und ein verbessertes Reporting.

### Mit ITIL in die Zukunft

“In den nächsten Schritten wollen wir mithilfe des neuen Releases iET ITSM 4.0 die grafische Darstellung der CMDB-Inhalte inklusive der CI-Relationen umsetzen. Darüber hinaus planen wir, das Inter- und Intranetangebot zu erweitern.”, erläutert Walla. Im Zuge dessen erhalten Anwender beispielsweise Übersichten über eigene Incidents oder können deren Lösungen interaktiv bestätigen, um den Service Desk zu entlasten. Zudem soll das Inter- und Intranetangebot auf die mobile Erfassung und Bearbeitung von Incidents hin ausgerichtet und auf die Dateneingabe über Handhelds ausgelegt werden.

## Über iET Solutions

iET Solutions ist führender globaler Anbieter von IT Service Management-Lösungen. Zur Prozessanalyse und -optimierung sowie für das Management von IT-Bestand bietet iET Solutions integrierte Prozess Management- und CMDB Intelligence-Lösungen an. Die Lösung iET ITSM ist ITIL-basierend und wurde von PinkVerify zertifiziert.

Weltweit arbeiten in 26 Ländern über 600 Unternehmen mit einer Lösung von iET Solutions.

## Niederlassungen

### Europäische Zentrale

iET Solutions GmbH  
Boschetsrieder Straße 67  
81379 München, Deutschland  
Telefon: +49/89-74-85-89-0  
Fax: +49/89-74-85-89-20  
info@iet-solutions.de  
www.iet-solutions.de

### Weltweite Zentrale

iET Solutions, LLC  
959 Concord Street  
Framingham, MA 01701, USA  
Telefon: +1/508-416-9010  
Fax: +1/508-416-9008  
sales@iet-solutions.com  
www.iet-solutions.com

### UK Zentrale

iET Solutions Ltd  
No. 1 Liverpool Street  
London, EC2M 7QD  
Great Britain  
Telefon: +44/207-956-2031  
Fax: +44/207-956-2001  
info@iet-solutions.co.uk  
www.iet-solutions.co.uk