



Vodafone Information Systems



Alle Messdaten auf einen Blick.

Effizientes Service Level Reporting



Stefan Pannen, Projektleiter und Norbert Herting, Senior Specialist Service Reporting, vodafone Information Systems.



*„Um unseren Kunden optimale Leistungen zu liefern, müssen wir alle Messdaten integrieren.
Mit SAS können wir innerhalb kürzester Zeit aussagekräftige Service Level Reports erstellen
und wir gleichermaßen profitieren.“*

Norbert Herting, Senior Specialist Service Reporting bei Vodafone Information Systems

Der Kunde

Vodafone Information Systems kann auf eine mehr als dreißigjährige Geschichte zurückblicken: Gegründet 1971 als IT-Kompetenzzentrum des Mannesmann-Konzerns, unterstützt das Unternehmen heute als Vodafone-Tochter seine Kunden mit innovativen Systemlösungen. Das Leistungsspektrum der Vodafone Information Systems reicht von der Planung und Integration von IT-Lösungen über deren Betrieb im eigenen Rechenzentrum.

Die Aufgabe

Für IT-Dienstleister wie Vodafone Information Systems gibt es ein einfaches, äußerst aussagekräftiges Instrument für die Erfolgskontrolle: die Service Level Agreements. Um die vereinbarten Service Level jederzeit einhalten zu können, ist der Dienstleister auf ein zentrales Reporting-System angewiesen, das Messdaten aus den verschiedensten Quellen zusammenführt. Auch die wachsende Heterogenität der IT-Landschaft – unter anderem mit einem Host sowie UNIX- und Windows-Betriebssystemen – macht einen zentralen Zugriff auf die relevanten Daten notwendig.

Lange Zeit nutzte Vodafone Information Systems für ihr Reporting eine Kombination zweier Anwendungen, die auf dem IBM-Mainframe liefen. Zwar konnten auch diese Lösungen Daten automatisiert einlesen, verdichten und auf einer Online-Oberfläche auf dem Mainframe darstellen. Den neuen Anforderungen aber wurden sie nicht mehr gerecht: Terminierte Reports aus mehreren Datenquellen ließen sich nur mit hohem Aufwand erstellen, da viele der Daten manuell zusammen-

Lösung: Zentrales webbasiertes Reporting-System

Aufgabe: Automatisiertes Erstellen von Service Level Reports für Mitarbeiter und Kunden

TOP Herausforderung: Integration von Messdaten aus heterogenen Quellsystemen

TOP Nutzen: Termingerechte Berichte mit wenigen Mausklicks

Branche: IT-Dienstleister

Partner: Hudson Williams Inc.

getragen werden mussten. Auch die Präsentationen in Excel oder Word waren nicht mehr zeitgemäß. Zudem hatten viele Kunden keinen Mainframe-Zugang mehr und brauchten eine Terminal-Software auf ihrem Client-PC – ein Umstand, der den Service-Ansprüchen der Vodafone Information Systems nicht genügte. Aus all diesen Gründen entschloss sich das Unternehmen, ein neues zentrales Reportingsystem einschließlich eines plattformunabhängigen Präsentationsmediums zu implementieren.

daten permanent im Blick haben.

Reports erstellen, von denen unsere Kunden

Die Lösung

Heute sind die Mitarbeiter der Vodafone Information Systems in der Lage, mit ihrer neuen SAS Lösung Daten aus den verschiedensten Quellen mit wenigen Mausclicks zusammenzuführen und so in kürzester Zeit komplexe Reports zu erstellen. Herzstück des Systems ist die SAS Lösung SAS IT Resource Management: Diese Anwendung verschafft den Verantwortlichen einen „Single Point of control“ über sämtliche IT-Prozesse. Dabei werden die Messdaten aus den verschiedenen Quellsystemen wie HP-OpenView, ARS Remedy, IBM Tivoli oder die CCMS Daten aus SAP R/3 selbsttätig extrahiert und in einem Data Warehouse konsolidiert. Die von SAS mitgelieferten ETL-Schnittstellen garantieren den einfachen und effizienten Import der Daten. Zurzeit umfasst das Data Warehouse ein Datenvolumen, das sich noch im einstelligen Gigabytebereich bewegt.

Nicht nur beim Erstellen der Reports profitieren die Experten der Vodafone Information Systems von der SAS Lösung – auch bei der Präsentation bietet das System völlig neue Möglich-

keiten: So können Mitarbeiter und Kunden mit einem Webbrowser über das Intra- oder Internet jederzeit und überall auf die Reports zugreifen. Da die SAS Lösung in das von dem Kunden selbst entwickelte Reportingframework V.E.C.T.O.R. eingebettet wurde, ist sichergestellt, dass Mitarbeiter und Kunden nur die jeweils für sie relevanten Informationen einsehen können. Als Präsentationsmedien dienen die Formate PDF und HTML – so ist eine einheitliche Darstellung, die auch dem Corporate Design entspricht, gesichert. Die Kunden sind in der Lage, den Detaillierungsgrad der Reports selber zu wählen, und bekommen so gezielt die Informationen, die sie für ihre Aufgaben benötigen. Die einfache Archivierung der Reports ermöglicht es, ohne jeden Aufwand Entwicklungen über einen längeren Zeitraum zu verfolgen.

Der Nutzen

- automatisierter Import von Messdaten aus den heterogenen Quellsystemen für das termingerechte, selbsttätige Erstellen von Reports
- ständiger, orts- und zeitunabhängiger Zugriff auf die Reports mit einem Webbrowser über das Intra-/Internet
- einheitliche Präsentationsmedien, einheitliches Layout mit Berücksichtigung des Corporate Design
- dynamische Wahl des Detaillierungsgrads der Reports
- dynamische Erzeugung von Trendreports
- Berechtigungskonzept für den Datenzugriff
- einfache Archivierung
- SSL-Verschlüsselung und Authentifizierung mit SecureIT-Card/Client-Zertifikaten für den sicheren Datenzugriff über das Internet

Das Projekt

Vodafone Information Systems hat von Beginn an die Strategie verfolgt, beim Aufbau und der Implementierung des Reporting-Systems auf die Lösungen, Services und die Kompetenz eines externen Partners zu setzen. Eine Eigenentwicklung kam für das Unternehmen nicht in Frage, da der Aufwand hierfür zu groß geworden wäre. Aus vielerlei Gründen fiel die Entscheidung schnell auf SAS: So war die geforderte Datenbankstruktur mit den Aggregationsstufen beim SAS IT Resource Management schon vorgegeben und musste nicht erst entwickelt werden. Zudem konnten die Experten im verantwortlichen Fachbereich bei Vodafone Information Systems über lange Jahre hinweg SAS Know-how aufbauen, da auch früher SAS Technologie für das Reporting eingesetzt wurde. Ein weiterer Grund für SAS war, dass sich die Lizenzkosten vieler Lösungen von Mitbewerbern nach der Zahl der Enduser richteten. Da diese Zahl mit dem Zugriff der Kunden auf die Reports schnell sehr groß werden kann, waren diese Produkte keine

Alternative. Bei SAS richtet sich der Lizenzpreis dagegen nach Größe der auszuwertenden Rechnerlandschaft. Außerdem bietet SAS den gewünschten ständigen Support.

Der Aufbau des Data Warehouse und der ETL-Funktionalitäten wurde ohne große Probleme abgeschlossen. Über fünfzig Mitarbeiter der Vodafone Information Systems arbeiten bereits erfolgreich mit dem Reporting-System.

Schon jetzt können auch die ersten Kunden über das Internet auf die Informationen zugreifen. Eine SSL-Verschlüsselung und die Authentifizierung mit SecureIT-Card/ Client-Zertifikaten garantiert dabei die sichere Datenübertragung. Auch die Zahl der Datenquellen wird erweitert werden – von derzeit fünf auf zehn bis zwölf.

Anwender:	Stand November 2003: über 50 bei Vodafone Information Systems, auch erste Kunden haben bereits Zugriff auf die Anwendung
Datenvolumen:	derzeit noch im einstelligen Gigabytebereich
Plattform:	SAS Server auf UNIX, Sun Solaris, SAS Enterprise Guide® Clients auf Windows
Datenquelle:	derzeit HP-OpenView, IBM-Tivoli, SAR, ARS Remedy Trouble Ticket System, SAP R/3 (geplant ist der Zugriff auf bis zu zehn weitere Datenquellen)



SAS Institute GmbH
In der Neckarhelle 162
D-69118 Heidelberg
Tel: 06221/415-0
Fax: 06221/415-101

www.sas.de

SAS World Headquarters
SAS Campus Drive
Cary, NC 27513 USA
Tel: (919) 677 8000
Fax: (919) 677 4444
Web: www.sas.com