



Externe Software-Wartung mit Kostenvorteilen



Wie OC|MSA® das Service Management von Individualanwendungen bei der Postbank sicherstellt.



Nachdem die Anwendungsspezialisten unserer IT-Beratung in der Vergangenheit erfolgreich mehrere Unternehmenslösungen für Deutsche Postbank und Postbank Systems entwickelt hatten, setzt man bei diesen Kunden zukünftig auch für die Wartung und die kontinuierliche Weiterentwicklung der Software im Applikationslebenszyklus auf unsere Expertise: Im Rahmen von Managed Services Applications (OC|MSA®) betreuen die Fachleute von OPITZ CONSULTING seitdem die Java- und Oracle basierte Individualsoftware für die Investitionsplanung und das Investitions-Controlling der Postbank.

Von der Entwicklung mit unseren Experten ...

Für die Deutsche Postbank AG entwickelte OPITZ CONSULTING im Jahr 2005 die Projektcontrolling-Datenbank PCDB. Damit die Postbank Systems AG bei der Planung und dem Controlling von Projekten für die hohen Ansprüche im Projektgeschäft optimal gerüstet ist, konzipierte das Beratungshaus in den Jahren 2006 und 2009 die maßgeschneiderten Lösungen „Systems Projektdatenbank“ (SPDB) und „Investitions-Controlling-Online“ (IC-Online) und implementierte diese anschließend in die heterogene Systemlandschaft des Kunden und führte sie in den Betrieb ein.

Damit die drei Systeme auch in Zukunft störungsfrei zur Verfügung stehen, indem beispielsweise die Arbeit bei einem Anwendungsfehler fortgesetzt oder neue Anforderungen implementiert werden können, musste jetzt nur noch ein Weg gefunden werden, um die verlässliche und professionelle Wartung der Applikationen sicherzustellen.

Da die kontinuierliche Wartung durch die eigenen Mitarbeiter mit dem entsprechenden Know-how-Aufbau und der notwendigen Verfügbarkeit bei beiden Unternehmen Kosten verursacht hätte, die über das Wartungsbudget wesentlich hinausgingen, lag die Entscheidung nahe, die Wartung an das OC|MSA® Team unserer IT-Beratung zu vergeben.

... zur Wartung mit OC|MSA®

Schon während der Entwicklungszeit für die drei Applikationen zeigte sich, dass die Zusammenarbeit zwischen unseren Experten und den beiden Kundenunternehmen eine nachhaltig partnerschaftliche Ebene erreichte. Allen Beteiligten war entsprechend daran gelegen, diese nahtlos fortzusetzen.

Kundeninformationen



Die Postbank Systems AG erbringt IT-Dienstleistungen für die Deutsche Bank AG. Ihr Leistungsangebot umfasst alle Produkte des IT-Betriebs sowie die Durchführung eines Großteils der IT-Projekte. Die Deutsche Postbank AG ist einer der großen Finanzdienstleister Deutschlands für Privatkunden sowie Geschäfts- und Firmenkunden.

Umsatz	480 Mio. Euro
Mitarbeiter	1.400
Firmensitz	Bonn
Nähere Informationen unter:	www.postbank.de

Unser Wartungsauftrag umfasst die folgenden vier Aspekte:

- Beseitigung von kurzfristigen Fehlern (korrektive Wartung)
- Verbesserung von Attributen, z. B. Performanceverbesserung, Verbesserung der Wartbarkeit (perfektionierende Wartung)
- Anpassung an eine neue technische Umgebung, Lifecycle-Management (adaptive Wartung)
- Entwicklung neuer Funktionalitäten (Weiterentwicklung)

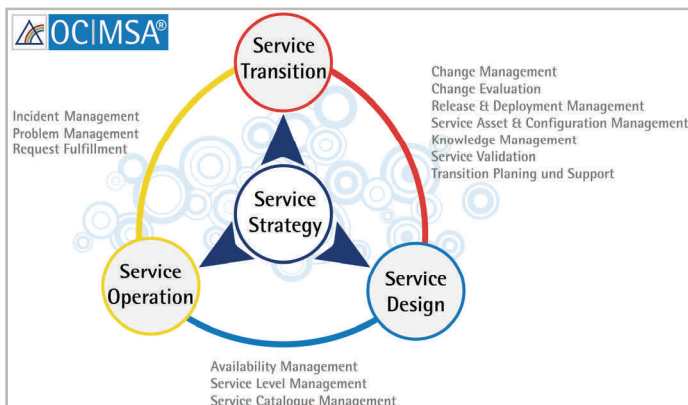
Außerdem sollten individuelle Vereinbarungen zwischen der Postbank bzw. Postbank Systems und OPITZ CONSULTING getroffen werden, um Servicezeiten oder Reaktionszeiten verbindlich festzulegen.

Software Wartung by OC|MSA®

Wie bei der Wartung von Anwendungen angebracht, verfahren unsere Spezialisten in diesem Projekt nach den Vorgaben der IT Infrastructure Library (ITIL). Zu Beginn vereinbarten wir im Rahmen des **Service Designs** bestimmte *Service Level Agreements* und hielten diese vertraglich fest.

Da die Anwendungen unseren Fachleuten schon aus der Entwicklung bekannt waren, die Wartungsaufgaben übernahmen Kollegen des damaligen Solutions-Teams, konnten sie die **Service Transition** verhältnismäßig einfach durchführen. Die bereits bestehende Dokumentation musste für die Wartung aufbereitet werden. Nun ging es an die Definition des *Anforderungs-, Projekt- und Release-Managements* und die Bestimmung des Entwicklungs- und Qualitätssicherungsprozesses.

Im Rahmen der **Service Operation** legten unsere Auftraggeber weiterhin Wert auf die direkte Kommunikation mit unseren Mitarbeitern. Die Servicezeiten werden mithilfe eines *Service Desks* erweitert. Das spezialisierte OC|MSA®-Team stellte damit nicht nur die Bearbeitung von Incidents sicher, sondern gewährleistet auch die zeitnahe Behebung von Incidents durch das *Problem Management*. Im weiteren Verlauf erlauben die Leistungen des *Request Fulfillment*, kurzfristig kleine Anpassungen an den Anwendungen durchzuführen. Im *Change Management* setzen wir größere Anforderungen der Kunden um. Am Ende runden unter anderem die wöchentlichen Abstimmungstermine unsere Zusammenarbeit mit Postbank und Postbank Systems in diesem Wartungsprojekt ab, wobei wir ein umfangreiches *Operation Reporting* zur Verfügung stellen.



OC|MSA® Leistungsumfang und Vorgehensmodell

Damit sich durch Änderungen keine unerwarteten Seiteneffekte in den sehr komplexen Applikationen ergeben, sorgen wir im Rahmen der Wartung mit hoher Priorität für die Regressionssicherheit von IC-Online, SPDB und PCDB. Die Sicherheit gewährleisten wir durch flächendeckende Tests sowie mit testgetriebener Entwicklung und der Verwendung eines Continuous-Integration-Systems. Ebenso legen wir großen Wert auf die Entwicklung von Clean Code zur Erhaltung der effizienten Wartbarkeit.

Managed Services mit Mehrwert

Durch OC|MSA® konnten Postbank bzw. Postbank Systems ihre internen IT-Abteilungen entlasten. Die eigenen Mitarbeiter stehen heute fürs Kerngeschäft und für innovative Aufgaben zur Verfügung. Ein weiterer Vorteil der Managed Services liegt für die Kunden in der Skalierbarkeit des Serviceteams: Je nach Bedarf kann das OC|MSA®-Team temporär erweitert oder reduziert werden. Last but not least bringen die Spezialisten von OPITZ CONSULTING mit Verbesserungsvorschlägen und Ideen das breite, umfassende Wissen und die langjährige Expertise des Beratungshauses in das Unternehmen ein.



Oliver Bravaric, IT-Controller bei Postbank Systems, ist sich sicher: „Mit OPITZ CONSULTING haben wir einen zuverlässigen und innovativen Partner für die Wartung und Weiterentwicklung unserer Applikationen gewonnen.“

Projektinfos auf einen Blick

Zielsetzung:

- Gewünscht wird eine zukunftssichere Wartung der individuellen Anwendungen auf Basis der Service Level Agreements.
- Die Software soll im Application Lifecycle kontinuierlich weiterentwickelt werden.

Vorteile für die Postbank durch OC|MSA®:

- Eine professionelle Wartung nach ITIL ist sichergestellt.
- Prozesse und Leistungen können individuell angepasst werden.
- Die Fachleute greifen bei Bedarf auf standardisierte Services zurück.
- Regelmäßige und individuelle Abstimmungen finden vor Ort statt.
- OC|MSA® bietet ein skalierbares, flexibles Team.
- OC|MSA® steht für eine langfristige, kontinuierliche und partnerschaftliche Zusammenarbeit.
- Die externen Berater bringen eine hochspezialisierte, technologische Expertise im Java- und Oracle Umfeld in das Kundenunternehmen ein.

Anwendungssysteme:

Seit dem Jahr 2009 wird die Wartung für IC-Online, SPDB und PCDB durch OC|MSA® sichergestellt. Eine Kurzinfo zu den drei Systemen:

- **Investitions-Controlling-Online (IC-Online):**
Die Webanwendung IC-Online ist das zentrale Investitions-Controlling-Werkzeug in der Systemlandschaft von Postbank Systems. Es stellt die intuitive Bedienbarkeit für die Nutzer sicher und unterstützt dabei umfassend die Geschäftsprozesse.
- **System Projekt Datenbank (SPDB)**
Die SPDB dient primär als Auswertungsdatenbank für das automatisierte Berichtswesen und für Ad-hoc-Reportings. Die Web-Anwendung dient hauptsächlich dem Import von Statusberichten und Ist-Werten aus SAP.
- **Projekt-Controlling Datenbank (PCDB)**
Die Webanwendung PCDB ist das zentrale Datenerfassungs- und Auswertungssystem für relevante Informationen zu Projekten der Deutschen Postbank AG. Die PCDB bildet damit die Datenbasis für alle Berichte und Ad-hoc-Auswertungen.

Basistechnologien:

Oracle Datenbank, Java, JavaServer Faces, Richfaces, Apache Struts, Hibernate, Spring, Apache Tomcat, Apache Ant, Apache Maven, Jasper Reports, SAP BusinessObjects, OC Schemaverwaltung, Hudson



OPITZ CONSULTING

www.opitz-consulting.com