



Partner für die IT-Anwendungen bei der PBeaKK

Als wir vor fast 5 Jahren das erste Gespräch mit dem IT-Direktor der Postbeamtenkrankenkasse führten, stand die IT bereits mitten in den immensen Herausforderungen der zunehmenden Digitalisierung aller Kernprozesse.

Bei über 2 Millionen Versicherungsverhältnissen und 1200 Mitarbeitern bewältigt die Kasse heute 15.000 Geschäftsfälle am Tag und erfasst über 25 Millionen Dokumentenobjekte im Jahr. Dafür wurden auf Basis der DMS- und Archivierungssoftware viele Komponenten weiterentwickelt, was letztlich zu einem hoch komplexen System mit hohen Anforderungen an Pflege und Betrieb führte.

Troubleshooter für die gewachsene Komplexität

Schließlich kam es zu einigen Einbrüchen in der Performance und zu vereinzelt System-Ausfällen, welche die Leistungsfähigkeit der Kasse empfindlich beeinträchtigten. Von den großen IT-Dienstleistern, die mit im Boot saßen, konnten die Fehler über Wochen weder klar analysiert noch beseitigt werden. Also besann man sich auf das IT-Projekthaus, das sich der Lösung komplexer Probleme verschrieben hat. Innerhalb weniger Tage hatten wir einige Kommunikationsprobleme zwischen den Komponenten identifiziert und die Schnittstellen zügig gefixt. Zwar brachte dies eine sofortige Linderung – das System lief wieder stabil – doch offenbarten sich grundsätzliche Schwachpunkte, die nur über eine Migration in eine neue Systemumgebung ganz zu beseitigen waren.

Begleiten des Architektur-Relaunch und System-Updates

Im Rahmen des Migrationsprojektes übernahm die CONSENSIT die Projektleitung für das Update des DMS-Systems und die Verantwortung für die neue Architektur. Wichtige Teile für Schnittstellen wie z.B. zu den Stammdaten und für das Monitoring wurden von uns genauso programmiert wie eine automatisiertes Lasttesttool, das die Stabilität und Leistungsfähigkeit des neuen Systems vorher und im Live-Betrieb nachweisen konnte.

Zusammenarbeit für die nächsten Jahre

Da die Kasse vor der Herausforderung steht, weitere Anforderungen aufzunehmen und dabei die Komplexität trotzdem weiter zu reduzieren, wurde die Zusammenarbeit über Jahre vertraglich festgelegt.

Uns ist es wichtig, keine Abhängigkeit für Kunden von uns zu schaffen, sondern das System so weiter zu entwickeln, dass es sukzessive in einen einfachen Betrieb überführt werden kann.



„Die CONSENSIT hat bei einem adhoc-Einsatz ihre hohe Kompetenz bewiesen und sich als permanenter Unterstützer für die Bewältigung unserer Herausforderungen bestens bewährt.“

Dr. Michael Schöpf, IT-Leiter PBeaKK (2011)

CONSENSIT Leistungen 2010/2011

Umfang: 4 Personen
300 Tage

Migrieren

- Implementieren einer neuen Systemarchitektur
- Update Dokumentenmanagement-System
- Projektverantwortung (planen, begleiten, führen)

Integrieren

- *Monitoring-Konzentrator*
Einbindung aller Systemdaten in ein übergreifendes Überwachungssystem
- *Monitor*
gemeinsames User-Interface zur historisierten Überwachung der Kernfunktionen

Optimieren

- „Kapsel“:
Schnittstellenprogrammierung zwischen Host und dem führenden System von Stammdaten und Abrechnung
- *Lasttest-Tool*
automatisierte Skripte zur Auslastungs- und Performance-Messung

Postbeamtenkrankenkasse

Organisation

- 1.200 Mitarbeiter
- 20 Geschäftsstellen in Deutschland
- 550.000 Versicherte
- 1.6 Millionen Zusatz-Versicherungen

IT-Bereich

- 60 Mitarbeiter
- Betreuung 10 Anwendungssysteme mit 150 virtualisierten Servern
- Steuerung von 10 Dienstleister

www.consensit.de
www.pbeakk.de

Bereits seit vielen Jahren begleiten wir Zeller+Gmelin in verschiedenen Entwicklungsthemen wie Unternehmensvision, Innovation und Projektmanagement.

Zeller+Gmelin operiert als Mittelständler auf einem internationalen Markt, der immer mehr durch steigende Rohstoffpreise und große Konzerne bestimmt wird. Durch einen exzellenten Service, innovative Produktentwicklung und eine hohe Lösungskompetenz konnte sich der Anbieter von Produkten rund um Mineralöle nicht nur in Nischen, sondern auch als internationaler Player behaupten. Dieser Entwicklung standhalten muss deshalb auch die IT.

Ein Ohr bei den Prozessen, ein Ohr bei der IT

In einem zweiköpfigen Team aus IT-Experte und Management-Berater hat die CONSENSIT sehr gründlich die IT-Systeme und die Bedürfnisse der IT-Anwender analysiert. Durch die Offenheit, mit der man uns begegnet ist, konnten wir sowohl den Status der IT auf allen Ebenen (Infrastruktur, Betrieb, Anwendungen) transparent machen wie auch die Anforderungen für die Prozessunterstützung der Unternehmensbereiche zu einem klaren Bild verdichten.

Ergebnisse

Die IT-Abteilung mit ihren Strukturen und Systemen zeigte sich im Ganzen und im Detail als sehr gut aufgestellt. Was den internen Ruf der IT zu Unrecht beeinträchtigt hatte, ließ sich an zwei Schwachpunkten festmachen, die das gute Gesamtbild überlagert haben: eine begrenzte Kapazität für die Abwicklung von Projekten und eine grundsätzlich unzureichende und nicht durchgängige Unterstützung der Kernprozesse im Unternehmen durch Softwarelösungen.

Weiterentwicklungsperspektive IT

Viele einzelne Maßnahmen (z.B. höhere Redundanz für Core-Switches, Komplexitätsreduktion für Routing-Schema, Erhöhung der Projektmanagement-Kompetenz, etc.) wurden in der Folge als weitere Stärkung der Zukunftsfähigkeit der IT umgesetzt. Am einschneidendsten war jedoch die Entscheidung, die Geschäftsprozesse in Zukunft mit einem leistungsfähigeren ERP-System abzubilden.

Bei der Auswahl dieses ERP-Systems haben wir bewusst kein Mandat übernommen, da dies nicht in unsere Kernkompetenz fällt. Wir bleiben damit unserem eigenen Prinzip treu, transparent und integer in unserer Beratung zu bleiben.

„Die Berater der CONSENSIT haben unsere IT-Situation sowohl technologisch wie auch organisatorisch mit präzisen Methoden und gutem Einfühlungsvermögen schnell erfasst und mit uns eine tragfähige Entwicklungsperspektive für die IT erarbeitet.“

Uwe Hagenmeier, IT-Leiter Zeller+Gmelin (2011)

CONSENSIT Leistungen

2010/2011

Umfang: 2 Personen
50 Tage

IT-Review

- Evaluation des Status und der Zukunftssicherheit von Infrastruktur und Systemen
- Erstellen einer Anforderungsanalyse für IT aus den Geschäftsbereichen
- Einschätzung der Prozessabbildung durch IT (ERP-System u.a.)
- Detaillierte Empfehlungen für Folgemaßnahmen

Zeller+Gmelin GmbH & Co. KG

Unternehmensgruppe

- 800 Mitarbeiter
- 10 Standorte weltweit
- 4 Divisions und 16 Tochterunternehmen
- Mehrfache Auszeichnung „Top 100“ für Innovation im Mittelstand

Markt

- Druckfarben, Industrie- und Autoschmierstoffe, Trennmittel, Chemie
- Dynamik: stetiges Umsatzwachstum, aber auch stark steigende Rohstoffpreise

IT-Struktur

- 10 IT-Mitarbeiter
- 500 PC-Arbeitsplätze
- 1 Rechenzentrum inhouse komplett betreut
- Komplexe Anwendungslandschaft auf virtualisierten Servern

www.consensit.de

www.zeller-gmelin.de



Optimierung der Betriebsumgebung „Internetdienste“

Mit 18.000 Beschäftigten ist die Stadt Stuttgart der viertgrößte Arbeitgeber der Region. Für die über 590.000 Einwohner und weitere 2 Millionen der Region stellt der IT-Bereich der Stadt viele Dienste zur Verfügung – neben dem umfangreichen Informationsportal „stuttgart.de“ werden mehr als 40 weitere Internetseiten und Online-Services der Bürgerämter betrieben.

Klare Ziele erreicht: Starke Performance und hohe Verfügbarkeit

Die Betriebsumgebung der Online-Dienste war etwas in die Jahre gekommen und der zu erwartenden Last für die Oberbürgermeisterwahl im Oktober 2012 nicht mehr gewachsen. Deshalb musste die Umgebung zügig abgelöst werden. Um sich der Herausforderung der schnell wachsenden Nutzung der Dienste und dem hohen Informationsbedürfnis bei der Wahl zu stellen, definierten wir gemeinsam das anspruchsvolle Ziel, dass das System 500.000 Aufrufe (Pageimpression) in der Stunde „locker“ ausliefern kann. Aus betrieblicher Hinsicht gab es die Notwendigkeit, die hohe Verfügbarkeit durch ausfallsichere Systeme zu gewährleisten.

Beide Ziele wurden durch eine virtualisierte Lösung auf mehreren Hosts mit parallelen, synchronisierten Instanzen und redundante ausgelegten Systemkomponenten (Loadbalancer, Proxies) erreicht. Die zentralen Internet-Dienste konnten so innerhalb von wenigen Wochen umgezogen und in einen leicht zu steuernden Betrieb überführt werden. Weitere Dienste sind sukzessive gefolgt.

Optimierung der komplexen Gesamtlösung

Damit die Leistungsfähigkeit der Umgebung auch tatsächlich beim recherchierenden Bürger ankommt, haben wir die gesamte Umgebung (Netzwerk, Redaktionssystem, Plattformframeworks, Crawler, etc.) mit einem Expertenteam betrachtet und weitere Optimierungen in der Schnelligkeit erreicht.

Neue Wege schnell und sicher beschritten

Da ein Betrieb grundsätzlich auf Stabilität Wert legt, ist man natürlicher Weise für neue Konzepte nicht übermäßig aufgeschlossen. Wir haben es uns deshalb auch zur Aufgabe gemacht, alle Kollegen in die konzeptionellen Überlegungen intensiv einzubinden und die Implementierung gemeinsam als einen aktiven „Wissenstransfer“ zu gestalten. So konnte ein neuer technologischer Weg (durchaus im Rahmen der Technologiestrategie der Stadt) schnell und mit geradezu begeisterter Unterstützung des IT-Teams der Stadt kurzfristig umgesetzt und langfristig betrieben werden.



„Die CONSENSIT hat herausragende Spezialisten in ihren Reihen, die uns optimal unterstützt und sich hohe Anerkennung in unserem Haus erworben haben. Wir freuen uns auf die weitere Zusammenarbeit.“

Ralf Armbruster, CIO Stadt Stuttgart, 2013

CONSENSIT Leistungen

2012/ 2013

Umfang: 5 Personen
50 Tage

Optimierung Betriebsumgebung

- Analyse der Betriebsumgebung (Server, Datenbanken, Redaktionssystem)
- Konzeption einer performanten, hochverfügbaren Betriebsumgebung
- Umsetzung einer synchronisierten Virtualisierungslösung mit 3 physischen Hosts, 18 Gastsysteme, redundant ausgelegte Loadbalancer und Proxies
- Konzeption und Umsetzung für ein Monitoring des Betriebs
- Optimierung der Leistungsparameter des Redaktionssystems

Stadt Stuttgart

Organisation

- Landeshauptstadt mit 591.000 Einwohnern
- 45 Ämter und Eigenbetriebe
- 18.000 Beschäftigte und damit viert größter Arbeitgeber der Region

IT-Bereich

- 150 Mitarbeiter
- 10.000 Desktops, 200 Server in der Betreuung und Betrieb
- u.a. Betrieb von über 40 Online-Seiten und Diensten mit einem Redaktionssystem

www.stuttgart.de

www.consensit.de

Als größter privater Hochschulverbund in Deutschland bietet die AKAD ein innovatives Konzept für eine flexible Studienplanung. Das in die Jahre gekommene IT-System (AS400) war den Anforderungen an komplexe IT-gestützte Prozesse für Fernstudiengänge allerdings nicht mehr gewachsen. Die Überführung in eine neue IT-Architektur sowie die Umsetzung zusätzlicher Anforderungen z.B. im Kundenmanagement waren erforderlich.

In einer ersten Projektphase hatte man einen starken Fokus auf Funktionen der Software und auf das Lastenheft. Weil das Projekt vor allem von der IT getrieben wurde, waren die fachlichen Prozesse nicht systematisch und übergreifend genug umgesetzt. Dies machte einen zweiten Anlauf notwendig, bei dem wir mit ins Boot kamen.

Vermittlung zwischen IT und Fachexperten

Gemeinsam mit der Geschäftsführung gestalteten wir das bisherige „IT-Projekt“ zu einem „Veränderungsprojekt“ um. Damit war der Weg frei, die vielen Anforderungen aus den unterschiedlichen Bereichen systematisch einzubeziehen, auf einen Nenner zu bringen und neue Prozesse zu implementieren.

Gemeinsam mit dem internen Projektleiter übernahmen wir in der Führung der Teilprojekte v.a. die Aufgabe, zwischen den verschiedenen Vorstellungen der Beteiligten zu vermitteln und diese in stimmigen IT-Prozesse umzusetzen.

Technische Herausforderung: Mainframe mit Host zu Web

Einen Mainframe-Host mit einer relationalen Datenbank zu einer browserfähigen, performanten Online-Anwendung mit Open-Source SQL zu verwandeln, war auch technisch eine schwierige Aufgabenstellung. Wir unterstützten beratend bei der Datenmigration, Dimensionierung der Infrastruktur, Anwendungsarchitektur und dem Going Live.

Ergebnisse

Nach einem Jahr Projektlaufzeit konnte die AKAD 2010 mit einer vollständigen Version online gehen, die alle fachlichen Prozesse von der Verwaltung der Stammdaten über Veranstaltungsmanagement bis hin zur Studienplanung abbildete. Die AKAD als einer der führenden Fernstudienanbieter in Deutschland hat damit ein modernes Campusmanagementsystem etabliert.



„Die Mitarbeiter der CONSENSIT haben als Übersetzer zwischen interner IT, den Fachverantwortlichen und dem Dienstleister entscheidend dazu beigetragen, dass klare Anforderungen definiert wurden und die Umsetzung erfolgreich verlief.“

Ute Scheffer, 2010, Prokuristin AKAD

CONSENSIT Leistungen

2009/2010

Umfang: 3 Personen
100 Tage

Projektführung

- Steuerung der Systemablösung (Migration)
- Einführung CRM

Migration

- Beratung für technische Optimierung und Weiterentwicklung
- Begleitung der Implementierung der Hochschulverwaltungsprozesse
- Begleitung der Datenmigration (AS400)

AKAD.

Die Privat-Hochschulen GmbH

Unternehmen

- Größter privater Hochschulverbund in Deutschland
- 10 Standorte
- 50.000 erfolgreiche Absolventen
- 160 Mitarbeiter

Projekt Campus und Lernmanagementsystem (CLS)

- Verwaltung von Stammdaten, Veranstaltungen, Studierendaten, etc.
- Umsetzung neuer Prozesse
- Implementierung einer modernen Systemumgebung (browserbasiert).
- Lernplattform für Studierende

www.akad.de

www.consensit.de