

## CASE STUDY



### ZWEITES DEUTSCHES FERNSEHEN MIT VOLLEM SERVICE-PROGRAMM

## ZDF forciert IT-Service Management

#### >> AUF EINEN BLICK

**Organisation:**

Zweites Deutsches Fernsehen

**Branche:**

Öffentlicher Sektor

**Mitarbeiter:**

Ca. 3.600

**Höchste gemessene Reichweite:**

Ca. 30 Millionen Zuschauer am 4. Juli 2006 während des WM-Fußballspiels Deutschland-Italien

**Website:**

www.zdf.de

Das ZDF („Zweites Deutsches Fernsehen“) bietet als öffentlich-rechtliche Sendeanstalt in Deutschland und eine der größten in Europa ein Vollprogramm aus Information, Bildung, Kultur und Unterhaltung. Gemeinsam mit der ARD bildet das ZDF mit seinen Beteiligungen an 3sat, Arte, Phoenix, dem Kinderkanal und Deutschlandradio den öffentlich-rechtlichen Rundfunk in Deutschland. Für die Umsetzung eines optimierten IT-Managements nach dem Industriestandard ITIL setzt das ZDF seit 2006 auf die Expertise der USU und deren Produktlinie Valuation.

#### > HERAUSFORDERUNG

- Etablieren eines ganzheitlichen IT-Managements auf der Basis von Standardwerkzeugen
- Existierende Service-Prozesse vereinfachen, vereinheitlichen und am ITIL-Standard ausrichten
- Einführung eines IT-Configuration Management als zentrale Informationsquelle für sämtliche IT-Werte
- Implementierung einer zentralen Benutzerservice-Anwendung als integrale Lösung für unterschiedliche Service-Einheiten

#### > PROJEKT-MEILENSTEINE

- Nach Ausschreibung „Softwareunterstützung im Endgerätemanagement“ Projektumsetzung in mehreren Phasen
- Aufbau einer Configuration Management Database mit sukzessiver Übernahme verschiedener Endgeräte-Datenbestände
- IT-gestützte Umsetzung der nach ITIL definierten Service-Support- und -Delivery-Prozesse durch eine zentrale Anwendung
- Implementierung weiterer Themen wie Change Management und Lizenzmanagement

#### > WARUM USU AUSGEWÄHLT WURDE

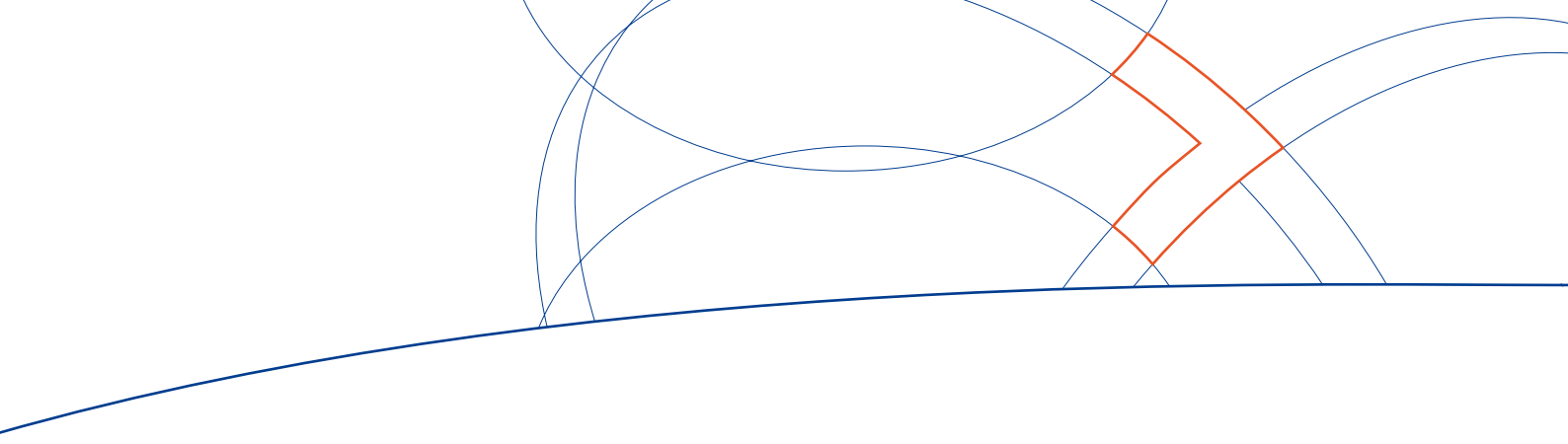
- Funktionsumfang der ITIL-konformen Valuation-Produktlinie deckt die ZDF-Anforderungen ab
- Schnittstellenfreie Verknüpfung der einzelnen IT-Management-Module
- Gute Referenzen im IT-Service Management
- Hohe Integrationsfähigkeit in die bestehende Infrastruktur, einheitliche Datenbasis für alle IT-Management-Lösungen
- Technische und fachliche Kompetenz sowie Flexibilität der Mitarbeiter

#### > NUTZEN

- Transparenz für sämtliche 11.000 IT-Konfigurationen mit ihren diversen Komponenten über den kompletten Lebenszyklus
- Einheitliche und standardisierte Service-Prozesse erlauben die Einhaltung von SLAs und die Erhöhung der Servicequalität
- Produktivitätsgewinn und positive Kosteneffekte
- Einheitliche Datenbasis führt zu einer signifikant höheren Datenqualität
- Investitionssicherheit und Zukunftsfähigkeit durch modulare, integrative Gesamtlösung



Mainzelmännchen - Die Maskottchen des ZDF



„Auf dem Weg zu einem optimierten IT-Management haben wir zwischenzeitlich eine große Wegstrecke zurückgelegt und unsere Prozesse deutlich beschleunigt. Die Verknüpfung der technischen mit den kaufmännischen Daten in einer integrierten Datenbank bildet die Basis hierfür. Davon profitieren nicht zuletzt unsere Service-Teams mit ihren 50.000 Tickets jährlich – die Erstlösungsrate wird erhöht und Ticketlaufzeiten werden kürzer.“

Jürgen Lange,  
Geschäftsfeldleiter Service & Support, ZDF

#### > Ausgangslage und Zielsetzung

Steigende Kundenanforderungen, die eigenen hohen Ansprüche an eine klare organisatorische Aufstellung und definierte, dokumentierte Prozesse führten im Bereich der IT des Zweiten Deutschen Fernsehens zu einer kompletten Neuausrichtung. Auf Basis des Industriestandards ITIL planten die Verantwortlichen eine Vereinheitlichung und Straffung der Prozesse sowie die Sicherung qualitativ hochwertiger IT-Services. Eine Configuration Management Database (CMDB) sollte die vorhandenen unterschiedlichen Altlösungen ablösen und als einheitliche, zentrale Informationsquelle für alle technischen Daten sämtlicher IT-Systeme und -Komponenten fungieren. Auf dieser Basis sollten weitere Teilprojekte, zum Beispiel Service Desk, Change Management oder Lizenzmanagement durchgeführt werden. Im Zuge der Evaluierung geeigneter Werkzeuge entschied sich das ZDF für die USU-Anwendungen Asset, Incident und Procurement Manager auf der Produktplattform Valuation.

#### > Realisierung und Projektarbeit

Die Gesamtlösung sollte nicht als „Big Bang Szenario“ eingeführt werden, sondern das Projektteam plante eine sukzessive Produktivsetzung „bottom up“ in mehreren Phasen. Projekt Lessons learned sollte bei den weiteren Meilensteinen berücksichtigt werden. Entsprechend war die Flexibilität der Software eines der wesentlichen Anforderungen. Dazu gehörte auch ein Know how-Transfer an die ZDF-IT-Mitarbeiter, um z.B. individuelle Anpassungen künftig selbst vornehmen zu können.

Nach der Implementierung des Asset/CMDB Managers und der Datenübernahme wurde die neue CMDB nach erfolgreichen Tests Ende 2006 produktiv geschaltet. Weitere Datenquellen wurden in der Folge integriert. Derzeit sind ca. 11.000 Konfigurationen mit ihren Einzelkomponenten erfasst. In einem zweiten Projektschritt galt es, eine neue einheitliche Benutzerservice-Anwendung zu integrieren und die Alt-Systeme für Bestandsführung und Help Desk in verschiedenen Teams des Servicebereichs abzulösen.

Alle Calls, Tickets, Incidents und Problems sollten über Valuation Incident/Problem Manager zentral verwaltet, nachverfolgt und gelöst werden. Nach der Implementierung, dem Prototyping und verschiedenen Tests wurde die Lösung im Sommer 2007 für den 1. Service Desk freigeschaltet und auf dieser Erfahrungsbasis für den Einsatz in anderen Service-Teams weiterentwickelt.

#### > Positive Effekte

Weg von einer individuellen, heterogenen Service-Landschaft hin zu einer einheitlichen, standardisierten IT-Service-Infrastruktur für den ganzen Konzern – das war das erklärte Projektziel des ZDF. Die damit zusammenhängenden positiven Effekte sind vielfältig: Die Transparenz über die komplette IT-Endgeräte-Topologie und die Zusammenhänge zwischen Systemen, einzelnen Komponenten, Service Levels etc. beschleunigt heute eine effiziente Steuerung der IT-Prozesse. Daneben erlaubt die Gesamtlösung die Formalisierung und Einhaltung von Service Levels und damit eine gleichbleibende hohe Servicequalität.