

Voller Einsatz in den Managed Services

Ein Blick hinter die Kulissen

Von Isabel Braun

Unterschiedlichste Gründe veranlassen Unternehmen, sich einen zuverlässigen IT-Outsourcing-Dienstleister ins Boot zu holen. Consist ist auch auf diesem Gebiet ein etablierter Partner, der seinen Kunden ein Maximum an Sicherheit, Entlastung und Flexibilität bietet. Viele Unternehmen vertrauen Consist, wenn es um Systementwicklung und Systembetrieb, Störungscoordination und Wartung geht. Lesen Sie heute aus dem Consist-Alltag der Managed Services zwei typische Beispiele, die so oder so ähnlich passiert sind.

Foto: fotolia

Nächtlicher Einsatz

Heute ist Ultimo, der Letzte des Monats. Für eine Bank, die ihren Kunden Finanzierungen anbietet, ist dies immer ein besonders wichtiger Tag. Über Nacht laufen Batches mit Daten, die monatlich aktualisiert und dann in Form von Ausdrucken an den Kunden gesendet oder als Dateiübertragungen an andere Systeme in der Bank weitergegeben werden. Hierzu zählen beispielsweise Kontoauszüge, Zinsabrechnungen, neue Zugangsdaten und neue Verträge, Verarbeitung von Zahlungseingängen und Überweisungen, Datenabzüge an das DataWarehouse usw. Die Entwicklung und Betreuung der auf älterer Technologie basierenden, geschäftskritischen Applikation für

Kreditfinanzierung hat die Bank schon seit einigen Jahren an Consist ausgelagert, um so Freiraum zu gewinnen für die Umstellung auf SAP.

Frank König* von Consist hat heute 24x7-Rufbereitschaft. Er ist zusammen mit seinem Team spezialisiert auf die Arbeitsvorbereitung. Er weiß, dass spätestens um 7:00 Uhr der Batch erfolgreich abgeschlossen sein muss, denn dann müssen die Daten für den startenden Dialogbetrieb zur Verfügung stehen. Um 23:00 Uhr klingelt Frank Königs Bereitschaftshandy. Den Kollegen im Rechenzentrum ist ein abgebrochener Job aufgefallen, und prozessgemäß

wird die zuständige Bereitschaft telefonisch verständigt.

Nach einem kurzen Check ist ihm schnell klar, dass es sich tatsächlich um einen Programmabbruch handelt. Für die Behebung des Fehlers wird nun der ebenfalls in Bereitschaft stehende Kollege der Systementwicklung informiert – ein separates Consist-Team, da aus Sicherheitsgründen Systembetrieb und Systementwicklung getrennt sein müssen. Teamleiter Mirko Schön analysiert zunächst, wodurch der Abbruch des Programms verursacht wurde. Wurden falsche Daten eingegeben? Lag es an einem falschen Datenformat, das von einem anderen Sys-

*Namen fiktiv



Die Hälfte der Consist-Mitarbeiter arbeitet in Teams im Managed Services Bereich, der in den nächsten Jahren noch weiter ausgebaut werden soll.

tem übergeben wurde? Oder sind eventuell die Variablen zu klein für den Batch? Schließlich laufen die Systeme seit 20 Jahren, und die Datenmenge ist in dieser Zeit stark gestiegen. In diesem Fall ist tatsächlich eine Variable – ein Zählerfeld – zu klein geworden. Nach Korrektur des Programms und den vorgeschriebenen Tests in der Entwicklungsumgebung kann über einen speziell vorgeschriebenen Prozess das korrigierte Modul mit einer zeitlich begrenzten Notfall-Autorisierung sofort in die produktive Umgebung überstellt werden. Frank König kann nun den Batch an der abgebrochenen Stelle wieder starten, so dass nach fehlerfreiem Batchlauf um 7:00 Uhr der Dialogbetrieb für die Sachbearbeiter der Bank anlaufen kann. Hand in Hand haben die beteiligten Consist-Teams auch diesmal wieder die Bank beim Monatsbatch wertvoll unterstützt.

Morgens um 10 in Frankfurt

Szenenwechsel: Ein Bankberater versucht gerade, dem interessierten Herrn, der vor ihm

am Schreibtisch sitzt, ein Finanzierungsangebot zu erstellen. Er erfasst die Daten in der webbasierten Anwendung, die von einem externen Software-Hersteller im Auftrag der Bank entwickelt wurde und seit Jahren deutschlandweit in allen Filialen läuft.

Es tritt ein Fehler auf: Die Kreditanfrage wird nicht beantwortet. Sogleich wendet sich der Berater an den Software-Hersteller und meldet das Problem. Dieser kann zwar eine erste Fehleranalyse vornehmen, hat jedoch absichtlich keinen Zugriff auf die Produktion und informiert daher die Bank über das Problem.

Schon vor Jahren hat die Bank – neben der Entwicklung und der Arbeitsvorbereitung – auch den Systembetrieb für die Applikation vertrauensvoll in die Hände von Consist im Rahmen einer 24x7-Bereitschaft übergeben. Daher leitet die Bank den in verschiedenen Filialen aufgetretenen Fehler als hochpriorisierten Störfall an die Kieler IT-Spezialisten zur Klärung und Bearbeitung weiter. Hel-

mut Meier und sein Team gehen dem Fehler mit einer detaillierten Analyse auf den Grund. Zunächst prüfen die Experten das Umfeld der Anwendung: Läuft die Software überhaupt, d. h. ist ein Starten des Programms möglich? Ist die dahinter liegende Datenbank in Ordnung? Arbeiten die Schnittstellen zu den anderen System korrekt?

Da diese und andere Fragen positiv beantwortet werden können, nimmt Consist nun eine gemeinsame Analyse mit dem Software-Hersteller vor und stellt diesem hierzu die Logfiles zur Verfügung. Gemeinsam mit anderen externen Dienstleistern im Auftrag eines Kunden zu arbeiten, gehört für Consist auch zum Managed Services-Alltag. Schnell ist klar, dass es sich um einen Programmfehler handelt: Das Kreditanfragemodul funktioniert nicht. Daraufhin korrigiert der Hersteller den Programmfehler und stellt Helmut Meier die korrigierte Version bereit. Die Kieler Experten spielen die neue Version ein, testen sie gemeinsam mit den zuständigen IT-Ansprechpartnern bei der Bank und stellen sie nach der Freigabe durch den Fachbereich des Kunden produktiv. Von nun an können die Berater in den Filialen wieder problemlos Finanzierungsangebote für ihre Kunden erstellen.

Weitere Informationen:

Jörg Hansen
Telefon: 0431/3993-593
E-Mail: hansen@consist.de

