

## **UniCredit Global Information Services**

### *IT Service Management Lösung auf Basis HP BTO – Produktfamilie*

UniCredit Global Information Services S.p.A.  
Zweigniederlassung Deutschland  
Am Tucherpark 12  
80538 München  
[www.unicreditgroup.eu](http://www.unicreditgroup.eu)



#### **Kundenprofil**

Seit 2005 gehört die Bayerische Hypo- und Vereinsbank AG (HVB) zur europaweit tätigen UniCredit Group mit Sitz in Italien. Die HVB zählt zu den führenden Finanzinstituten in Deutschland. Die UniCredit Group ist in den Wirtschaftsräumen Deutschland, Österreich, Italien, Zentral- und Osteuropa tätig. Die Bank ist eine der größten privaten Großbanken in Deutschland. Das gesamte Leistungsspektrum und die Reputation der Banken Gruppe werden somit in ein international dynamisch wachsendes Netzwerk eingebracht. Die gesamte IT-Infrastruktur wird durch die UniCredit Global Information Services (UGIS) betreut, welche durch die Fusion der UniCredit ITC Operation Italien, Deutschland und Österreich entstanden ist. Die Strategie der UGIS beruht auf drei Säulen. Zum einen ist das die Standardisierung der IT Plattform um den Anforderungen der Fachabteilungen gerecht zu werden und die Effizienz zu erhöhen. Zum anderen gehört hierzu auch die Konsolidierung der IT-Infrastruktur um die Kosten zu minimieren und den Energieverbrauch im Zuge einer Green IT zu reduzieren. Die dritte Säule legt den Fokus auf die ITC Prozesse mit dem Ziel das Geschäftsmodell zunehmend landesübergreifend zu implementieren.

#### **Ausgangslage**

Auf Grund einer strategischen Architekturvorgabe der UGIS wird die für die IT Service Management Plattform bisher eingesetzte Lösung durch eine Lösung aus der HP Business Technology Optimization-Produktfamilie abgelöst. Ziel des Projektes ist eine einheitliche IT Service Management Plattform, die alle etablierten Prozesse und Workflows im Sinne eines störungsfreien Betriebes unterstützt.

## **Realisierung**

Da netage solutions GmbH über exzellente Expertise im Bereich HP BTO verfügt, in der Konzeption, Implementierung und dem Betrieb der bisherigen Lösung beteiligt ist und die Business Prozesse und Workflows der UGIS sehr genau kennt, entschied sich das Projektteam der UGIS für die Konzeption und Implementierung der Lösung in Zusammenarbeit mit netage. Gemeinsam mit der UGIS hat netage die Architektur der Lösung entwickelt. Anforderungen an die Architektur waren hier insbesondere Skalierbarkeit und Einbettung der Lösung in die bewährten Workflows der UGIS. Zur Unterstützung der Administration und des Release Managements von Überwachungspaketen wurde das Produkt MIDAS eingeführt. Diverse Schnittstellen (z.B. zu Asset- und Incident-Systemen) und Erweiterungen der Lösung wurden durch netage implementiert. Die Gesamtarchitektur ist in drei Layern aufgebaut. In Layer 1 (Correlation Layer) werden länderspezifisch das Agentenhandling, der Meldungsempfang und einfache Korrelationen durchgeführt. Layer 2 (Service Correlation Layer) stellt die länderübergreifende Korrelation und Aufbereitung von Meldungen zu Service relevanten Meldungen zur Verfügung. In Layer 3 (Presentation Layer) werden die Service relevanten Meldungen dem Operating in einer geeigneten Oberfläche zur Verfügung gestellt.

Für die Zukunft ist die Einführung eines Monitoring Cockpits geplant. Dies wird den Prozess von der Beantragung eines spezifischen Überwachungspaketes bis zum Rollout desselben unter Zuhilfenahme eines Configuration Management Systems (CMS) voll automatisieren.

## **Vorteile**

- Einheitliche länderübergreifende strategische Plattform für das IT Service Management
- Die Lösung unterstützt die Prozesse und Workflows der UGIS entsprechend den hohen Anforderungen
- Skalierbare Lösung, die den UGIS spezifischen Anforderungen hinsichtlich Wachstum und Flexibilität gerecht wird