

## Kundenreferenz

### Managed Services für mehr Effizienz

## IS4IT OPTIMIERT BETRIEB DER UNIX- UND LINUX-PLATTFORM BEI DER PROSIEBENSAT.1 PRODUKTION

Ein Provider-Wechsel ist immer kritisch. Der Umstieg in der Betreuung der IT-Infrastruktur von einem internationalen IT-Konzern zu verschiedenen in Deutschland ansässigen Anbietern war für ProSiebenSat.1 daher eine große Herausforderung. Dass dabei auch die Übernahme der Unix- und Linux-Systeme störungsfrei erfolgte, war und ist dem Managed-Service-Team der IS4IT zu verdanken.

### Die Ziele: Mehr Flexibilität und mehr Qualität

Nach langjährigem IT-Full-Outsourcing entschied sich ProSiebenSat.1 zu einem radikalen Schnitt. Man wollte auf ein flexibles Multi-Provider-Modell in Kombination mit internen Service-Einheiten setzen, um bisherige Defizite zu adressieren. Zum einen strebte man ein flexibleres Vertragswerk mit kürzeren Laufzeiten und änderbaren Mengengerüsten an, zum anderen sollte die Qualität in Bezug auf Verfügbarkeit, Ausfallzeiten und Reaktionszeiten deutlich gesteigert werden.

Sechs verschiedene Lose wurden an interne und externe Leistungserbringer vergeben. Seit 1. Juni 2018 zeichnet IS4IT für rund 300 Server, 120 Datenbanken sowie den Basisbetrieb von 5 Applikationen verantwortlich – als eines der Teams, für die sich ProSiebenSat.1 in einem Auswahlverfahren mit elf Anbietern auf der Short-List entschieden hatte.

IS4IT entsprach den konkreten Vorstellungen von ProSiebenSat.1 am besten. Ein Provider aus der Region D-A-CH sollte die Zusammenarbeit erleichtern, bei einem mittelständischen Anbieter wollte man als Kunde auf Augenhöhe agieren. Darüber hinaus erwartete ProSiebenSat.1 eine sehr hohe technische Kompetenz. Besonders hier konnte IS4IT in der Ausschreibung punkten.

Nach sechs Monaten Laufzeit steht fest: Diese Entscheidung war die richtige. Die rund 20 IS4IT-Service-Mitarbeiter haben die Ziele für das Paket „Data Center Managed Service“ umfassend erreicht. Und das, obwohl die Projektverantwortlichen anfangs durchaus zeitliche Risiken bei der Umsetzung sahen.



Diese Transition war nach zehn Jahren **Full-Outsourcing** unserer Datacenter IT eine **große Herausforderung**. Es ist der technischen Expertise der IS4IT zu verdanken, dass dieser Übergang bis auf Kleinigkeiten **völlig reibungslos** und ohne jegliche **Auswirkungen** auf unsere **businesskritischen Geschäftsanwendungen** verlaufen ist.

*Bernd Biehler, CTO der ProSiebenSat.1 Produktion*

### ANFORDERUNGEN

- Übernahme des Betriebs von rd. 300 Unix- und Linux-Systemen, rd. 120 Datenbanken sowie 5 Applikationen
- Kurze Vertragslaufzeit
- Transition innerhalb von drei Monaten – kein Big Bang
- Hohe SLAs bei Verfügbarkeit, Reaktionszeit und Qualität

### LÖSUNGEN

- Managed-Service-Angebot
- Vorbereitung & Transition der Systeme
- Dreijährige Vertragslaufzeit

### NUTZEN

- Qualitativ hochwertiger Betrieb, messbar höhere Flexibilität und verbesserte Qualität
- Engagiertes, kompetentes und erfahrenes Service-Team sorgt für reibungslosen Betrieb seit der Übernahme
- Lokaler Ansprechpartner, lokale Nähe und fehlende sprachliche Barrieren vereinfachen die Zusammenarbeit
- KPI-Status – Servicebetrieb nach Anlaufphase weit über Soll – keine Ausfälle, keine Wartezeiten, ständige Systemverfügbarkeit
- Verbesserung in den technischen Bereichen und im täglichen Betrieb, verkürzte Backups/ Restores, schnellere Umsetzung von Bereitstellungen
- KPI-Status – Service-Management weit über Soll, kein Lösungsrückstand, keine wiedereröffneten Tickets, 100% Erfolgsrate durchgeführter Changes

## Ambitionierte Zielvorgaben von Anfang an

ProSiebenSat.1 hatte IS4IT den Auftrag im Oktober 2017 erteilt. Der feste Abschlusstermin war der 1. Juni 2018, da an diesem Tag der Vertrag mit dem bisherigen Anbieter auslief. „Der Termin ist kaum haltbar!“ Das war die erste Reaktion von Marek Chroust, als Service Manager und Projektleiter der IS4IT verantwortlich für das Transitionsprojekt.

Dass der Termin hielt – am 23. Mai 2018 war die Übernahme der Systeme abgeschlossen –, lag an den sehr engagierten Mitarbeitern und der minutiösen Planung und Vorbereitung des Projektes.

## Phase 1: Reibungsloser Umzug

Zunächst wurde die Management-Infrastruktur der IS4IT aufgesetzt. Diese umfasst die Systeme für automatisierte und standardisierte Installationen und die Komponenten für das Monitoring. Auch User- und Rechte-Management wurden angebunden.

Parallel dazu erfolgte eine View-Analyse, um die Qualität der Systeme besser abschätzen zu können. Bei einigen Systemständen, Patchlevels und Datenbankversionen sahen die Mitarbeiter größeres Optimierungspotenzial. Das führte zu Herausforderungen in der Übernahme, da die Transition „as is“ geplant war.

Die Vorbereitung mündete Ende Februar in einem detaillierten Transitionsplan, der für die Folgewochen tagesgenau festlegte, wann welche Komponente übernommen wird. Für eine störungsfreie Transition wurde dieser Plan in Abstimmung mit den Applikationsverantwortlichen erstellt. Übernahmen sollten, wenn möglich, nur während der Wartungsfenster stattfinden. Kritische Komponenten wurden auf Wochenenden terminiert.

Anfang März startete die Übernahme der nicht produktiven Systeme. Zu diesem Zeitpunkt begann für das Service-Team die Systembetreuung, die sich täglich um vier bis fünf Systeme erhöhte, ohne dass es zu nennenswerten Problemen gekommen wäre. Anfang April kamen die Produktionssysteme an die Reihe. Auch hier war kein ungeplanter Ausfall zu verzeichnen: Die gesamte Transition der Data-Center-Systeme verlief für ProSiebenSat.1 weitgehend störungsfrei.

## Phase 2: Reibungsloser Betrieb

Das Tagesgeschäft bei ProSiebenSat.1 verläuft seit dem Wechsel des Providers ebenfalls weitestgehend störungsfrei. Da die bisherigen Systeme in der Transition ohne große Änderungen übernommen wurden, können „technische Schulden“, die sich über Jahre aufgebaut hatten, nach wie vor zu sporadischen Problemen im Tagesbetrieb führen. Ein Transformationsprojekt zur nachhaltigen Lösung dieser Themen läuft jedoch inzwischen auf Hochtouren. Hier arbeiten ein weiteres Mal die Spezialisten der IS4IT und die ProSiebenSat.1-Mitarbeiter aus der IT Seite an Seite.

Neben Betrieb, Wartung und Pflege ist IS4IT für die Störungsbehebung und Problemlösung im Rahmen des 2nd und 3rd Level Supports zuständig. IS4IT überwacht die Systeme, die Qualität und Performance, sorgt für das Patch-Management sowie Backup und Restore von Systemen, Datenbanken und Anwendungen. Zu den weiteren Leistungen gehören in Absprache mit den Verantwortlichen anderer Bereiche die Erfüllung der Richtlinien bzgl. IT-Sicherheit, die Umsetzung von Service- und Change-Requests, die Pflege von Dokumentationen sowie regelmäßiges Reporting.

Auch bei der Weiterentwicklung der Plattformen, der Automatisierung sowie der Standards unterstützt das IS4IT-Team, mit dem die ProSiebenSat.1 Produktion äußerst zufrieden ist.

„Die Übernahme der alten Systeme war der erste Schritt. Nach der Transition kommt die Transformation. Dabei arbeiten wir eng mit IS4IT zusammen. Deren Techniker wissen, was sie tun“, lobt Bernd Biehler das IS4IT-Team.

## ÜBER DIE PROSIEBENSAT.1 PRODUKTION

Branche: **Medien**

Mitarbeiter: **Rund 400**

Die ProSiebenSat.1 Produktion GmbH ist eine vollständige Tochterfirma der ProSiebenSat.1 Media SE.



**ProSiebenSat.1**  
Produktion

Sie bietet internen und externen Kunden technische Innovationen und Leistungen auf neuestem Stand für die Herstellung, Archivierung und multimediale Verbreitung von Fernsehinhalten. Zum Portfolio gehören unter anderem Studio- und Postproduktionen, das unternehmensübergreifende Content Management und der komplette Broadcasting Service für mehr als 24 TV-Sender.

Zusätzlich stellt das Unternehmen die gesamte technische Infrastruktur der ProSiebenSat.1 Media SE zur Verfügung. In allen Bereichen liefert die ProSiebenSat.1 Produktion GmbH ihren Kunden maßgeschneiderte und übergreifende Lösungen mit höchsten Sicherheitsstandards.

Durch dieses Leistungsangebot gehört die ProSiebenSat.1 Produktion GmbH zu einem der modernsten Produktions- & Medientechnikunternehmen in Deutschland.

Webseite: **[www.prosiebensat1produktion.de](http://www.prosiebensat1produktion.de)**