

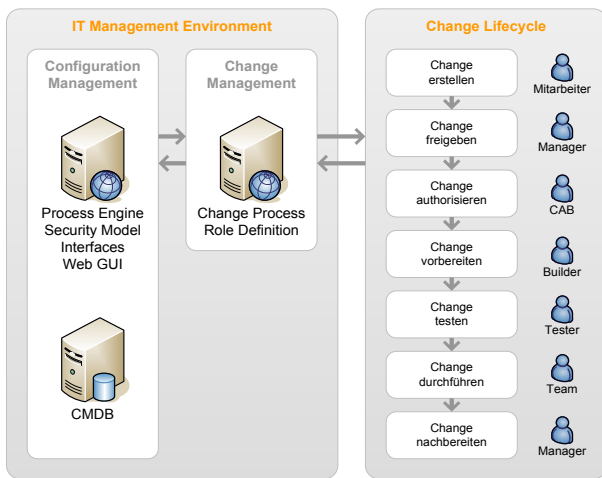
Change Management

Die Einführung eines automatisierten Change Managements führte im IT-Betrieb der Axel Springer AG zu einer deutlichen Verbesserung der Abwicklungszeit wichtiger Arbeiten an der IT Infrastruktur. Neben der vereinfachten Koordination betroffener Bereiche und Mitarbeiter profitiert die IT von der nachhaltigen Verbesserung der Transparenz über den gesamten Prozess.

Das Unternehmen Axel Springer ist Deutschlands größter Zeitungs- und drittgrößter Zeitschriftenverlag sowie darüber hinaus eines der führenden europäischen Medienunternehmen. Die Axel Springer AG ist mit über 180 Zeitungen und Zeitschriften, über 50 Online-Angeboten für die unterschiedlichsten Interessengruppen und Informationsbedürfnisse sowie Beteiligungen an TV- und Radiosendern in insgesamt 35 Ländern aktiv. Die rund 10.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erwirtschafteten im Geschäftsjahr 2007 einen Gesamtumsatz von rund 2,6 Mio. Euro.

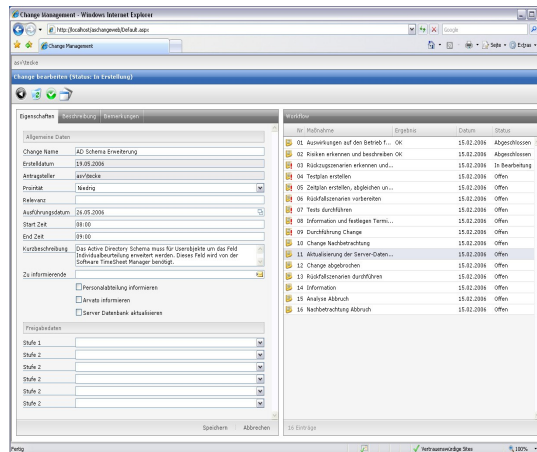
Change Management Implementierung

Zur Optimierung des IT Betriebs und als Basis zur Planung und Koordinierung der Weiterentwicklung der unternehmensweiten IT Infrastruktur bestand im IT-Betrieb der Axel Springer



Schematische Darstellung der Service Management Infrastruktur

AG die Notwendigkeit zur Einführung eines ganzheitlichen Change Managements. Historisch wurden Change-Anforderungen in Form von Word-Dokumenten von Mitarbeitern erstellt und an die betroffenen IT-Abteilungen weitergeleitet. Bedingt durch unterschiedliche Versionen der Basis-Dokumente, die wachsende Anzahl an Change Anforderungen sowie die fehlende prozessuale Unterstützung bei der Abarbeitung der Changes erwies sich dieses Vorgehen als zeitintensiv und fehlerträchtig. Im Bereich IT-Operations koordinieren und kontrollieren heute interne Geschäftslogiken die Change-Anforderungen, steuern den Prozessablauf und informieren proaktiv alle beteiligten Mitarbeiter. Eskalationsmechanismen prüfen die Einhaltung festgelegter Termine und melden kritische Vorgänge. Über eine komfortable und intuitive Web-Anwendung können alle Betroffenen auf für sie relevante Informationen zugreifen. Übersichtliche Listen geben für jeden Anwender Aufschluss über aktuelle Aufgaben, den Status der eigenen Change-Anforderungen oder die Gesamtsituation im Operations-Bereich. Der Einsatz der Microsoft SQL Server Reporting Services bietet darüber hinaus weitreichende Analyse- und Reporting-Funktionen über aktuelle und historisierte Vorgänge. Hierdurch werden alle verantwortlichen Mitarbeiter in die Lage versetzt, eigenständig ihre individuellen Auswertungen zu erstellen. Die Integration in die Benutzerverwaltung des Microsoft Active Directory sichert die einfache und schnelle Verwaltung und Rollen und Berechtigungen innerhalb des Systems. Alle administrativen Aufwände konnten somit auf ein Minimum reduziert werden. Die technische Basis des Systems ist das phat consulting Solution Framework — eine skalierbare Lösungsplattform basierend auf dem .NET Framework 2.0 und dem Microsoft SQL Server.



Formular zur Bearbeitung eines Change im Internet Explorer



Referenzkunde

Axel Springer AG, Berlin

Projektleitung

Thorben Ecke, phat consulting GmbH
Walter Glismann, Axel Springer AG

Problem

Abbildung abteilungsübergreifender Change Prozesse

Lösung

Einführung eines automatisierten Change Managements auf Basis des phat consulting Application Framework

Technik

Microsoft Windows 2003 Server
Microsoft SQL Server
Microsoft IIS 6.0
Microsoft .NET Framework 2.0
Microsoft Active Directory