



Petrom: Serviceorientierter Blick auf die IT-Infrastruktur

Der Kunde

Petrom ist der größte integrierte Öl- und Gaskonzern Rumäniens und in Geschäftsbereichen wie der Gewinnung und Produktion, Raffination, Marketing, Erdgas-, Energie- und chemischen Produkten tätig. Mit einem Netz von rund 500 Tankstellen ist Petrom der führende Anbieter auf dem rumänischen Einzelhandelsmarkt.

Im Großhandel fungiert das Unternehmen als wichtiger Geschäftspartner für Firmen und Einrichtungen aus den verschiedensten Sektoren – z. B. Transport, Industrie, Bauwesen, Bergbau und Landwirtschaft – sowie für die öffentliche Hand und Zivilbehörden.

Petrom ist der größte Produzent von Öl und Gas in Südosteuropa und vereint dabei die langjährige Erfahrung der ersten Ölnation der Welt mit dem internationalen Know-how der OMV, dem führenden Öl- und Gaskonzern in Mitteleuropa.

Die Herausforderung

Petrom entschied sich für die von S&T Rumänien vorgeschlagene BMC Atrium CMDB (Configuration Management Database), um seine Geschäftskontinuität sowie die Planung und Implementierung von IT-Infrastrukturen an den Standorten seiner Kunden zu verbessern und sämtliche Änderungen und Ausfälle in der Unterstützung, Wartung und Umsetzung von IT-Prozessen besser regeln zu können. Diese Lösung bietet einen serviceorientierten Blick auf die IT-Infrastruktur und bewirkt, dass die IT besser auf die geschäftlichen Bedürfnisse eingestellt werden kann. Kritische IT-Daten können bei gleichzeitiger Koordination und Automatisierung von IT-Prozessen funktionsübergreifend genutzt werden. Darüber hinaus werden die Auswirkungen von geplanten wie auch nicht geplanten Änderungen reduziert und die Effizienz des Servicedesks gesteigert.

Das Projekt

S&T Rumänien war an allen Phasen des Projektes beteiligt, vom Lösungsentwurf und der -architektur über die Implementierung – darunter Konfiguration, Anpassung und Programmierung der Integrationschnittstellen und die Entwicklung neuer Module und Dienstprogramme in AM und CMDB – bis hin zum Testen, Roll-out, der Datenmigration und dem Vor-Ort-Support. Folgende Hauptprodukte wurden eingesetzt: BMC® Remedy® Action Request System, BMC® Remedy® Asset Management, BMC® Service Level Management, BMC® Incident Management, BMC® Change Management, BMC® Atrium™ CMDB, IBM® Tivoli Configuration Manager™, IBM® Tivoli® Enterprise Console™, IBM® Tivoli® Software Distribution™, Microsoft® Active Directory, Cisco® CiscoWorks™.

Nach dem erfolgreichen Abschluss des Projektes dient die Atrium CMDB Petrom als zentrales Repository für die Daten und Prozesse, aus denen die IT-Infrastruktur zusammengesetzt ist. So erhalten die Supportmitarbeiter einen besseren Überblick über die Verbindungen zwischen den einzelnen Infrastrukturelementen und den unterstützten Business Services. Dies ist insofern wichtig, als dass sie im Falle eines Problems sofort wissen, welche Business Services betroffen sind und welche Auswirkungen diese Unterbrechung auf die Geschäftstätigkeit haben wird. Das BMC Remedy Asset Management (eine Komponente der IT Service Management Suite) ist für eine komplette Nachverfolgung der physischen IT-Ressourcen während des gesamten Lebenszyklus verantwortlich. Die vorgeschlagene Granularität der CMDB reicht aus, um die IT-Bestände zu verwalten, und trägt gleichzeitig dazu bei, unnötige Komplexität zu vermeiden: IT-Infrastruktur, IT-Anwendungen, IT-Services und ihre Verbindungen für alle Standorte.

Der Nutzen für den Kunden

- verbesserte Geschäftskontinuität
- ein zentrales Repository für Daten und Prozesse
- bessere Steuerung aller Änderungen und Ausfälle im Support, der Wartung und Realisierung von IT-Prozessen

S&T Rumänien

Mit über 14 Jahren Erfahrung in der Region ist S&T laufend an der Entwicklung des IT-Markts in Rumänien beteiligt. Das Unternehmen entwirft und implementiert komplexe IT-Lösungen, die auf einem umfassenden Portfolio an Softwareanwendungen, Hardware- und Kommunikationsinfrastrukturen und zusätzlich einem breiten Angebot an Beratungsleistungen, Projektmanagement und Softwareentwicklung basieren. Zielkunden sind große und mittelständische Organisationen aus dem Regierungs-, Telekommunikations-, Produktions-, Finanzdienstleistungs- und Gesundheitssektor sowie Energieversorger.

S&T Rumänien bietet außerdem Schulungen, technischen Support und Wartungsdienstleistungen, wie SLA (Service Level Agreements) und Outsourcing-Dienste an.

S&T Rumänien ist nach ISO 9001:2000, IQNet and TUV CERT zertifiziert und erhielt den "J.M.Juran Romanian Quality Award" für exzellentes Qualitätsmanagement.

S&T Rumänien gehört zur S&T Unternehmensgruppe, die mit mehr als 3.100 Mitarbeitern und einem Umsatz von €22,2 Mio. 2007 der führende Anbieter von IT-Beratung, IT-Lösungen und IT-Services für Kunden in Zentral- und Osteuropa, der DACH-Region (Deutschland, Österreich, Schweiz), in Japan und China ist.

Bukarest - Timisoara

Zentrale: S&T Romania s.r.l., 4-8, Nicolae Titulescu blvd., America House - East Wing, 7th floor, 11141 Bukarest, Telefon: +40 21 208 58 00, Fax: +40 21 208 58 01, E-Mail: snt@snt.ro