



Electronic Data Interchange – für Just-in-time-Fertigungsketten wie in der Automobilindustrie haben die Plattformen zur elektronischen Auftragsbearbeitung eine Schlüsselfunktion.

manuelle Auftragsbearbeitung durch elektronische, standardisierte Prozesse und ist so das Herzstück in der Just-in-time-Fertigungskette des Kunden, und Mauch weiß sofort: „Das klingt nach einem Critical CBI.“ Den Status „Critical Customer Business Impact“ bekommt der Incident, weil die Plattform des Kunden sämtliche eingehenden Daten in seine Business-Lines konvertiert, die Fachbereiche, an alle Zulieferer sowie nicht zuletzt ins ERP-System des Konzerns. Und auch die Schadensbewertung – betroffen sind Produktionslinien in vier Ländern Europas und in den USA – macht klar: Dies ist ein Major Incident. In dem Augenblick, so stimmt es Luz Mauch mit dem Global Lead Incident Manager ab, werden automatisch alle Incident-Management-Schritte initiiert. Hundertmal einstudiert, folgen sie einer eingespielten Prozesskette. Fortan wird Mauch alle zehn Minuten Statusmeldungen über die eingeleiteten Maßnahmen bekommen. Und sein antrainiertes Power-Napping zwischen den üblichen Vier-Stunden-Reportings fällt den Rest der Nacht aus.

„WIE HOCH EIN INCIDENT BEIM KUNDEN AUCH ESKA-LIERT – WIR SIND SOFORT ENTSCHEIDUNGSFÄHIG UND STELLEN IMMER EINEN ANSPRECHPARTNER AUF SEINER MANAGEMENTEBENE.“

Luz G. Mauch, SVP Automotive & Manufacturing

SAMSTAG, 03.30 UHR

„Check of changes triggered“ und „Layer check initiated“. Im Management-Conference-Call erfährt Mauch, dass keiner der automatisch ablaufenden Prüfschritte Hinweise auf die Fehlerquelle gegeben hat. Inzwischen ist der Vorfall auch beim Kunden eskaliert. Im Customer-Call mit einem SVP-Kollegen des Autobauers erklärt Luz Mauch die weitere Vorgehensweise: Neustart der Applikationen und der Datenbank sowie das Einbeziehen des Hardware-/Softwarepartners in die Fehleranalyse. In einer WebEx-Konferenz wird der Datenbankspezialist des Herstellers in die „Tech Bridge“ geholt und mit allen bisherigen Schritten vertraut gemacht. Das Klappern des Briefkastens an seiner Haustür im

Moment des „end of conference“ kommt Mauch gerade recht. Der Zeitungsbote. In Sachen Incident bleibt für den Manager im Augenblick wenig zu tun. Stattdessen ein erster Blick in die „Stuttgarter Nachrichten“. Politik, Wirtschaft, Sport – das Querlesen durch die Ressorts, „eher halbherzig“, räumt er ein. „Unaufmerksam könnte man auch sagen, denn im Hinterkopf hast du immer die mehreren Dutzend Technical Manager, die da draußen gerade mit Hochdruck arbeiten.“

SAMSTAG, 04.17 UHR

In einem zweiten Customer-Call hat der Kunde keine guten Nachrichten: Der Restart hat den Fehler nicht behoben. Mauch entscheidet, über das interne Management-Informationsverfahren (CriDS) – CriDS steht für Critical Delivery Situation – das gesamte Topmanagement von T-Systems über die „Großstörung beim Kunden“ zu informieren. „Diese sogenannte Flächeninformation geht bei uns bis zum CEO Reinhard Clemens und stellt sicher, dass von einem bestimmten ‚critical level‘ an alle Konzerneinheiten mit Kundenkontakt informiert sind“, erklärt Mauch. Schritt für Schritt geht er mit seinem Gesprächspartner beim Kunden noch einmal jede Maßnahme durch, die das Incident Management Team der Lösung des Problems näherbringen wird. „Jeder aufgesetzte Workstream, der eine mögliche Fehlerquelle ausschließen kann, ist ein kleiner Erfolg.“ Die Call-Teilnehmer entscheiden sich für einen neuen Restart des Application-Servers. Für die per SMS kurz nacheinander eingegangenen Rückrufbitten von Reinhard Clemens und T-Systems-Geschäftsführer Dr. Ferri Abolhassan bleiben Luz Mauch 45 Minuten.

Quality Management

DIE NACHT-ARBEITER.

Zu einem durchgängigen Qualitätsprozess zählt bei T-Systems, dass sich das Topmanagement bei komplexen Changes und im Fall kritischer Incidents eines Kunden 24/7 sofort einschaltet. Das heißt: Nachtdienst und Wochenendschichten für Executives und SVPs.

<Text> Thomas van Zütphen

ÜBERRASCHEND KOMMT DER BEVORSTEHENDE WOCHENENDDIENST für Luz Mauch nicht. Die Manager-on-Duty(MoD)-Pläne für ihn und sämtliche Topführerkräfte von T-Systems stehen seit Monaten fest. „So stellen wir frühzeitig sicher, dass wir auch bei komplexen Lagebildern sofort entscheidungsfähig sind“, erklärt der SVP Automotive & Manufacturing. Sechs bis sieben der MoD-Dienste leistet jeder SVP und Geschäftsführer des Konzerns im Jahr, zwei bis drei davon auch am Wochenende. Würde Mauch zum Beispiel krankheitsbedingt als MoD kurzfristig ausfallen, benennt der Einsatzplan für jede Schicht einen Shadow-MoD, der innerhalb weniger Minuten einspringen kann.

FREITAG, 16.30 UHR

Im sogenannten MoD-MC-Briefing-Call übernimmt Mauch die „High Management Attention“ für das anstehende Wochenende von seinem Kollegen Stephan Kasulke. Der SVP Quality des Konzerns meldet keine „offenen Baustellen“ in die Runde. Zu dieser zählt jeden Tag ein Kernteam von drei weiteren MoD der T-Systems Einheiten Digital Division, TC Division und IT Division, Vertretern der Quality-Organisation sowie Moderatorin Doris Reitter, die das Briefing für die folgenden zweieinhalb Tage sowie die Übergabe der Rufbereitschaft verantwortet. Als Mauch eine halbe Stunde später nach Hause fährt, kann er nur in einem Punkt sicher sein: Ob Tennisturnier der Söhne am Samstag oder runder Geburtstag in der Nachbarschaft – er selbst wird sein Haus bis Montagmorgen nicht verlassen.

Luz G. Mauch ist seit 2008 bei der T-Systems International GmbH und leitet seit 2015 als Senior Vice President den Bereich Automotive & Manufacturing.

FREITAG, 21.30 UHR

Vier Stunden nach Beginn seiner Schicht meldet sich Mauchs Smartphone. Das sogenannte 4h-Reporting – eine Statusmail vom Global MoD Service für das gesamte Topmanagement von T-Systems. Dezidiert werden alle Workstreams der laufenden Changes aufgeführt, wie sie bei den weltweiten Kunden eines IT-Providers an der Tagesordnung sind, und es wird dokumentiert, zu welchem Fortschritt die Technical Manager den Change geführt haben. Major Incidents, die das aktive Eingreifen eines SVP erfordern würden, sind nicht darunter. Ein ruhiger Abend für Luz Mauch – bislang.

SAMSTAG, 01.30 UHR

Zum ersten Mal klingelt in dieser Nacht Mauchs Wecker. Routine. „Dass wir uns alle vier Stunden über die Verläufe von ‚high and critical changes‘ updaten, ist ein Muss“, erklärt der Manager. „Nur so können wir im Fall der Fälle ohne Informations-Gap sofort Entscheidungen treffen, wenn ein Change hakt oder zum Incident führt.“ Doch die Statusmail des Global MoD Service meldet kein Problem, das bislang nicht gelöst werden konnte.

SAMSTAG, 02.30 UHR

Kaum wieder eingeschlafen, wird Mauch von seinem Handy geweckt. Anruf vom Global Lead Incident Manager. Das bedeutet: Jetzt hat irgendwo auf der Welt ein T-Systems-Kunde ein Problem. Parallel zum Anruf hat der Global MoD Service ein Protokoll gesendet: Um 02.09 Uhr hat ein großer Automobilhersteller den Ausfall seines Electronic Data Interchange gemeldet. Die Plattform ersetzt die

**SAMSTAG, 05.05 UHR**

Die Information des Partnertechnikers in den USA im nächsten Management-Call ist gut und schlecht zugleich. Sie können einen Hardware- oder Betriebssystemfehler ausschließen. Die fieberhafte Suche wird also weitergehen. Doch noch im Call meldet ein lokaler MoD in der Slowakei ein „suspicious SQL statement“ – ein Skript zum Aufräumen der Datenbank in der Datenbanksprache SQL, so der Verdacht der Techniker, die der Anwendersoftware entlang der Produktionsstraßen Daten aus dem Datenbanksystem zur Verfügung stellt, könnte fehlerhafte Anweisungen für den Datentransfer produziert haben. In den kommenden Stunden durchsuchen die Fachleute die Dokumentationen „alter“ Incidents, um nach vergleichbaren Mustern zu suchen, und hoffen, „auf Überstimmungen zu stoßen, die uns Anhaltspunkte geben könnten“. Aber vergebens.

SAMSTAG, 06.11 UHR

Nach einem neuen „restart of environment“ bestätigt der Kunde, dass weiterhin im Emergency-Modus gearbeitet werde. Im Klartext: An drei Werken werden die Stücklisten und Dokumentationen manuell bearbeitet. „No production outage, but huge additional manual effort by customer to run production“ wird es später im Protokoll heißen. Währenddessen ist die Überprüfung der jüngsten Changes abgeschlossen: Hier liegt der Fehler offenbar nicht. „Layer check completed – alle Schichten der Anwendung, Infrastruktur, Datenbank, Middleware und Applikationen, geprüft. Alles sauber“, auch die nächste Statusmeldung bringt das Incident Management Team nicht weiter. Mauch entscheidet, das Kundenproblem noch einmal beim Hardware-/Softwarepartner in den USA zu eskalieren, diesmal auch dort auf Topmanagementebene. Am anderen Ende der Leitung, in Armonk an der amerikanischen Ostküste, ist es kurz nach Mitternacht, aber Mauchs Gesprächspartner „got the urgency“ und versichert „an immediate second check“ aller Hardwarekomponenten und Betriebssysteme. Mauch weiß, praktisch weltweit wird jetzt in den IT-Infrastrukturen des Kunden die Fehlerquelle gesucht. „Die Schlinge zieht sich zu, unsere Leute kriegen ihn. Das steht fest.“ Die Frage ist nur, wann. „Natürlich haben alle Beteiligten die ‚meantime-to-repair‘ im Kopf. Das macht Druck. Aber deswegen wird niemand fahrig oder hektisch“, erklärt Mauch, „hier zählen nur Akribie und Konzentration.“

SAMSTAG, 08.22 UHR

Ist das der Durchbruch? Ein automatisches Database-Cleanup hat die Verbindung der Datenbank zur Applikation gekappt – und tatsächlich: Nach einem neuerlichen „restart of environment“ arbeitet das komplette System stabil, solange das SQL-Skript isoliert bleibt.

SAMSTAG, 09.30 UHR

Drei weitere Management-, Customer- und Technician-Conference-Calls später notiert das Protokoll: „end of incident“. Und was war nun genau der Fehler? „Ein mieser kleiner Bug“, so Mauch auf dem Weg zum Frühstückstisch, wo die Familie schon wartet. Der Programmfehler resultiert aus einem Softwareupgrade, das schon sieben Wochen zurückliegt.

SONNTAG, 10.00 UHR

Seit gut 24 Stunden meldet die nach jedem behobenen Incident obligatorische Safeguarding-Phase: System läuft stabil. In einem Major-Incident-Review-Call wird die kritische Störung von allen Beteiligten analysiert und das Ergebnis ans Global Problem Management übergeben. „Die Fehlerquelle zu analysieren ist das eine“, so Mauch, „aber erst die Ursache zu identifizieren ermöglicht es, einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess zu initiieren. Und das ist – neben dem schnellen ‚end of incident‘ –, was wir immer erreichen müssen.“

MONTAG, 06.30 UHR

Die zweite Halbzeit des Wochenendes blieb – nur unterbrochen vom regelmäßigen Vier-Stunden-Reporting – ruhig. „In a nutshell“, fasst Luz Mauch für seinen Kollegen Dr. Stefan Bucher den Managementverlauf der zurückliegenden 60 Stunden zusammen. Der Leiter der T-Systems Delivery Unit Solutions & Projects wird den SVP-MoD-Dienst von Mauch bis zum täglichen „How was the day“-Call um 18.30 Uhr übernehmen. Außerhalb der detaillierten Protokolle, die dann allen Teilnehmern vorliegen werden, bleibt Luz Mauch nur noch eins: via Intranet „allen zu danken, die am Wochenende im Einsatz waren“. Und Quality-Chief Stephan Kasulke zu bestätigen: „Wir haben ein fantastisches Team da draußen.“

<Kontakt> luz.mauch@t-systems.com

<Link> quality.t-systems.de

Fotos: Norbert Hiermann, PR

Buchvorstellung**WENN DIGITALISIERUNG DAS ZIEL IST – IST DIE CLOUD IHR MOTOR.**

WARUM SITZT DIE CLOUD ZUKÜNFTIG IM „DRIVER'S SEAT“ UNSERER AUTOS? Was lässt ThyssenKrupp-CIO Klaus Hardy Mühleck 80.000 Arbeitsplätze in die Cloud transferieren, und wie begründet Heinekens langjähriger CIO Anne Teague, dass ohne IT-Qualität Innovation gar nicht möglich sei? Was können deutsche IT-Chefs vom Silicon Valley lernen – oder in China? Wie abhängig vom Erfolg der Digitalisierung Telekom-CEO Tim Höttinges Europa sieht und warum T-Systems-Geschäftsführer Dr. Ferri Abolhassan die sichere Cloud als Rückgrat der Digitalisierung für unverzichtbar hält – erstmalig bündelt ein Buch unterschiedlichste Perspektiven auf die Digitalisierung zu einer umfassenden 360-Grad-Sicht.

Mit PAC-Chefanalyst Christophe Châlons, BDI-Hauptgeschäftsführer Dieter Schweer, Prof. August-Wilhelm Scheer vom

AWS Institut für digitale Produkte und Prozesse, SAPs Asien-Experten Clas Neumann oder TÜV-Vorstand Michael Weppler vollständigen hochkarätige Autoren die Blickwinkel von Branchen- und Industrievertretern zur digitalen Transformation unserer Wirtschaft. Deren wichtigster Bestandteil – so viel vorab zum unisono lautenden Urteil – ist die Cloud! Und Digitalisierung sowie cloudbasierte Prozesse sind die zentralen Businessmotoren des 21. Jahrhunderts. Sofern zwei wesentliche Faktoren stimmen: Sicherheit und Qualität. Schließlich hängt in der digitalen Welt eine Menge von der Zuverlässigkeit cloudbasierter Technologien ab. Und mit zunehmender Bedeutung der IT für die Wirtschaft werden auch die Anforderungen an Stabilität und Sicherheit sogar weiter steigen. Was zählt im Umgang mit der Cloud, sind demnach die richtigen

Technologieplattformen, aber auch die Erfahrung im Betrieb sowie eine entsprechende Manpower, damit Unternehmen den Weg der digitalen Transformation sicher und erfolgreich einschlagen.

Das Buch „Was treibt die Digitalisierung? Warum an der Cloud kein Weg vorbeiführt“ beschreibt mit spannenden Beiträgen, Analysen und Praxisbeispielen den Einstieg in die Digitalisierung. Die Beiträge zeigen, wie der Umgang mit den Technologien gelingt, welches Potenzial die Cloud bietet, wie sehr es dabei auf die richtigen Partnerschaften ankommt und welche Faktoren vor allem in puncto Qualität und Sicherheit erfolgskritisch sind.

<Kontakt> [Gerhard Halfwassen](mailto:Gerhard.Halfwassen@t-systems.com)
g.halfwassen@t-systems.com

„CLOUD IST DIE BASIS FÜR DIGITALISIERTE GESCHÄFTSMODELLE UND -PROZESSE, WIE SIE UNTERNEHMEN IN ZUKUNFT PRÄGEN WERDEN.“

Dr. Ferri Abolhassan,
T-Systems-Geschäftsführer IT-Division und
Verantwortlicher der Telekom Security



Was treibt die Digitalisierung?
Warum an der Cloud kein Weg vorbeiführt
Herausgeber:
Dr. Ferri Abolhassan;
circa 150 Seiten, 2015, Hardcover,
ISBN 978-3-658-10639-3,
Preis für Deutschland (inkl. MwSt):
49,99 Euro

Springer Gabler