



CUSTOMER SUCCESS STORY



**Bundesagentur
für Arbeit**

Effizient planen, ausrollen und dokumentieren

FNT Command konsolidiert das Management der komplexen IT-Infrastruktur der Bundesagentur für Arbeit

Die Bundesagentur für Arbeit in Deutschland betreibt eines der größten und komplexesten Unternehmens-IT-Netzwerke in Europa. Drei redundant ausgelegte Rechenzentren unterstützen die Arbeit von 120.000 Mitarbeitenden an mehr als 1.680 Liegenschaften. Die Verwaltung der IT-Hardware, der Anwendungen und IT-Infrastruktur erfolgte historisch bedingt vor allem über Excellisten und Visio-Zeichnungen, die durch eine hochfunktionale, zentrale IT-Plattform ersetzt werden sollten.

Die Wahl fiel dabei auf FNT Command, weil diese Lösung nicht nur nahezu alle IT- und TK-Infrastrukturkomponen-

ten mit der zugehörigen Software sowie Cloud-Anwendungen erfassen und verwalten kann, sondern sich über verschiedene Schnittstellen flexibel mit Bestandssystemen vernetzt. Ein besonderer Pluspunkt ist, dass sich Daten nicht nur auf vielfältige Weise importieren, sondern auch sehr flexibel wieder zur Verfügung stellen lassen. In einem aktuellen Projekt löst FNT Command das alte IT-Beschaffungs- und Bestandsführungssystem für die zentrale RZ-Hardware ab und wird mit der ERP-Software vernetzt, um mehr Automation insbesondere bei der Bestellung neuer IT-Assets direkt aus der technischen Planung heraus zu ermöglichen.



Öffentliche Verwaltung

Branche



120.000

Mitarbeitende



ca. 1.600

Standorte

Vor einigen Jahren hat die Bundesagentur für Arbeit die Initiative gestartet, ihre verschiedenen rechenzentrumsnahen Management-Systeme zu konsolidieren. Ziel war es, die gesamte IT-Dokumentation und -Verwaltung in ein herstellerunabhängiges System zu überführen, über das nicht nur die Datenhaltung, sondern auch alle Planungen, Anschaffungen und Änderungen im Rechenzentrum gesteuert werden. Auch sollen andere IT-Systeme einfach integriert werden können.

UMFASSENDE, ABER FLEXIBLE LÖSUNG

Dabei ist es für die Bundesagentur für Arbeit wichtig, dass sie ein IT-Infrastrukturmanagement-Tool einsetzen, das zum einen in der Lage ist, tatsächlich alle Systeme, Hard-

„Der große Unterschied in der Zusammenarbeit mit FNT im Vergleich zu vielen anderen Softwareanbietern ist das hohe Maß an Flexibilität und die Bereitschaft, individuell auf Kundenwünsche einzugehen. Die Entwickler von FNT sind erfahrene Spezialisten, die immer bereit sind, eine gute Lösung zu finden.“

Jan Paul, Produktverantwortlicher für FNT bei der Bundesagentur für Arbeit

ware und Anwendungen zu erfassen, sowie zu verwalten und zum anderen sich flexibel an die laufenden Systeme und sich ändernden Bedarfe anpassen lässt. Mit FNT Command hat sich schon vor etlichen Jahren eine Lösung gefunden, um Daten auf einer zentralen, flexiblen Plattform zusammenzuführen.

Bei der Einführung lag der Fokus vor allem auf der Erfas-

sung von Rechenzentrums-Infrastruktur. Dazu gehörten sämtliche Kabel, 20.000 Server, IP-Netzwerke mit allen zugehörigen IP-Adressen und 13.200 aktive Netzwerk-Komponenten. Schließlich kam auch die Erfassung der RZ-nahen Infrastruktur in allen Niederlassungen dazu. Die Erfassung der Client-Technik (ca. 180.000 Arbeitsplatz-PCs, Telefone, Monitore, Drucker) erfolgt über ein anderes System, ist aber an FNT Command angebunden, sodass im FNT-System alle zusammenhängenden und -spielenden IT-Komponenten abgebildet sind.

EXCEL UND VISIO ABGELÖST

Vor dem Einsatz von FNT Command verwaltete die Bundesagentur für Arbeit die IT in ihren Rechenzentren in Excel und Visio. Einen einheitlichen, zentralen und übersichtlichen Gesamtüberblick gab es nicht. In Visio beispielsweise waren nur Geräte gespeichert, aber keine Kabel. Zur Erstbefüllung von Command hat FNT die Behörde dabei unterstützt, die Visio-Pläne in FNT zu überführen. Die Verkabelung musste die Bundesagentur vor Ort komplett neu inventarisieren, um den Detailgrad der Dokumentation zu schärfen. Dazu hat der interne IT-Dienstleister der Behörde, das IT-Systemhaus, eine Nomenklatur entwickelt und

alle Kabel beschriftet (im RZ-Bereich waren das mehr als 50.000). Insgesamt hat die vollständige Ersterfassung in FNT Command durch die Bereinigungen eineinhalb Jahre gedauert. Der Aufwand jedoch hat sich gelohnt: Heute ist FNT Command eine vollständige, solide und zentrale Basis, um darauf IT- und Serviceprozesse erarbeiten und automatisiert ausrollen zu können.

KONTROLLIERTE PLANUNG, AUSFÜHRUNG UND DOKUMENTATION

Nach der Einführung von FNT Command hat die Bundesagentur sukzessive alle rechenzentrumsnahen IT-Management-Prozesse auf FNT umgestellt. Die Mitarbeitenden im Data Center planen und steuern nun sämtliche IT-Infrastruktur-Projekte und -Veränderungen in und mit FNT Command. Das geht so weit, dass Techniker ohne ausgearbeitete Planung keinen Zugang zum Rechenzentrum

„FNT Command hat sich als enorm anpassungsfähig erwiesen. Das Tool ist in der Lage, nahezu jede IT-Anwendung anzubinden.“

Jan Paul, Produktverantwortlicher für FNT bei der Bundesagentur für Arbeit

erhalten. Damit stellt die Bundesagentur sicher, dass jede Veränderung auch Teil eines Closed Loops ist, also eines geschlossenen Kreislaufs von Planung, Genehmigung, Ausführung und Dokumentation. Durch die vorangehende Planung von technischen Änderungen (Changes) lassen sich diese direkt nach der Ausführung im Tool einfach in den Ist-Zustand übernehmen und sind so sofort wieder dokumentiert. Damit ist gewährleistet, dass die Datenbasis in der zentralen CMDB immer aktuell ist und ein digitales Spiegelbild (Digital Twin) der realen RZ-Infrastruktur darstellt.

ANBINDUNG AN ZAHLREICHE ANGRENZENDE SYSTEME

Die FNT Command Plattform ist über 17 Schnittstellen mit diversen anderen Systemen und Datenquellen in den Rechenzentren verbunden. Dazu gehören beispielsweise die virtuellen Maschinen aus dem vCenter, der Oracle Enterprise Manager für die WebLogic-Middleware und das IP-Management-System für die IP-Adressen des Netzwerks. FNT Command bildet die zentrale CMDB, die über alle technischen Configuration Items (CIs)

„Für uns ein großer Vorteil in der Zusammenarbeit ist das hohe Maß an Vertrauen und das umfassende Wissen. Das ermöglicht eine schnelle Umsetzung ohne große Nacharbeiten.“

Markus Koch, stellv. Produktverantwortlicher für FNT bei der Bundesagentur für Arbeit

und vor allem auch Verbindungen Auskunft geben kann. Die Lösung hält dabei mit der Entwicklung Schritt: Bei neuen Anforderungen kann die Bundesagentur den Einsatz von FNT Command einfach erweitern. So werden mittlerweile auch virtuelle Cloud-Instanzen im System verwaltet.

HOCHVERFÜGBARER BETRIEB IN PRIVATER CLOUD

FNT Command läuft in den Rechenzentren der Bundesagentur auf virtuellen Servern und wird als Live-Dokumentationstool verwendet. Das heißt: Die IT-Mitarbeiter tragen die

vorher geplanten Anpassungen vor der Umsetzung in die CMDB ein. Die Qualitätssicherung übernimmt die Veränderungen anschließend als neuen Ist-Zustand. Daher ist eine nahezu 100-prozentige Hochverfügbarkeit von FNT Command unabdingbar. Die Bundesagentur für Arbeit stellt diese über einen redundanten Betrieb und Load-Balancer sicher.

„Die Konsolidierung zahlreicher Systeme entlastet die IT und ermöglicht neue Fachverfahren durch Automatisierung. Auch die einfachen und modernen Bedienoberflächen beschleunigen zahlreiche Prozesse.“

Markus Koch, stellv. Produktverantwortlicher für FNT bei der Bundesagentur für Arbeit

Tagtäglich nutzen etwa 50 bis 100 Mitarbeitende FNT Command (von ca. 1.800 Mitarbeitenden des IT-Systemhaus insgesamt). Die meisten verwenden die Plattform rein zu Informationszwecken mit einem Nur-Lese-Zugriff.

Aktuell arbeitet das IT-Systemhaus gemeinsam mit FNT an der Anbindung von Command an das Beschaffungsmanagementsystem von SAP, um Bestellungen aus der IT-Planung ausführen zu können. Um die Toollandschaft besser zu konsolidieren, wird das bisherige Bestandsführungstool mit SAP-Anbindung für die Rechenzentrumsverwaltung von FNT Command abgelöst. Die neue Lösung berücksichtigt dann auch die aktuellen Lagerbestände und löst Bestellungen über das Order-Management nur dann aus, wenn die Artikel nicht vorrätig sind oder der Lagerbestand unter einen bestimmten Level fällt. Die Verbindung zu SAP ist dabei bidirektional. Wenn die bestellte Ware eintrifft, wird diese Information wieder in FNT übernommen

„Vieles, was vorher mit Visio oder Excel verwaltet wurde, kann dank der vielseitigen Module einfach in FNT Command abgebildet werden. Das löst den Flickenteppich auf, der schnell ohne eine zentrale CMDB entsteht.“

Jan Paul, Produktverantwortlicher für FNT bei der Bundesagentur für Arbeit

und entsprechend vermerkt (um die Planung ausführen zu können). So lässt sich beispielsweise auch der Wartungsvertrag mit vielen Details für ein bestelltes Produkt in FNT Command betrachten.

Die Integration mit SAP erspart den Beteiligten die Nachverfolgung der bestellten Waren in verschiedenen Systemen und auch das Management der Artikel im Lager. Gibt es Veränderungen an der Planung, löst dies automatisch entsprechende Aktionen in den anderen Systemen aus, ohne dass manuell nachverfolgt werden muss. Selbst Stornierungen von Bestellungen sind über einen einfachen Dialog in FNT Command möglich – ein Wechsel zu SAP ist dafür nicht notwendig. Der Go-Live der Integration des neuen Systems erfolgte im Juli 2023.

VORTEILE DER NEUEN LÖSUNG

Durch die Zentralisierung der IT-Dokumentation konnten viele Vorgänge automatisiert werden, die vorher manuell durchgeführt werden mussten. Durch die automatisierte Planung entfallen viele manuelle Planungstätigkeiten wie etwa die Suche nach freien Ports in Racks. Dies übernimmt nun FNT Command. Dadurch erhöht sich zwar der Planungsaufwand im Vorfeld von Veränderungen minimal, spart aber vor Ort viel Zeit ein, weil nichts mehr gesucht oder erst analysiert werden muss. Durch die Umstellung der Prozesse auf die Live-Dokumentation innerhalb von FNT Command ist die Zahl erforderlicher Korrekturen fast auf Null reduziert worden.

„Wo wir bei der Dokumentation auf Bestandssysteme setzen, lässt sich FNT Command über die Rest-API einfach anbinden. Die Zahl der Silo-Anwendungen konnten wir dadurch kontinuierlich senken.“

Jan Paul, Produktverantwortlicher für FNT bei der Bundesagentur für Arbeit

Vielfach genutzt und als sehr hilfreich sieht die Bundesagentur für Arbeit auch die Funktion „Easy Search“, mit der sich wie mit einer Suchmaschine nahezu alle indizierten CIs schnell und einfach finden lassen. Damit lässt sich jedes IT-Gerät und Kabel in wenigen Sekunden lokalisieren und alle dazu hinterlegten Informationen abrufen.

Durch die Anbindung externer Systeme für die IT-Clients und die Raumverwaltung in den Niederlassungen kann FNT Command regelmäßig Skripte ausführen, um Unstimmigkeiten in der Verortung der Clients zu finden und automatisiert Tickets erstellen, damit die Daten aktualisiert werden.

FNT Command findet bei den IT-Mitarbeitenden eine hohe Akzeptanz, auch weil es sich flexibel an andere Systeme anbinden lässt und weil viele wichtige Funktionen bereits in einem großen Umfang out of the box vollständig in der Software implementiert sind. Es gibt eine Vielzahl

an Modulen, die schon in der Standard-Ausbaustufe viele Datenhaltungsprobleme lösen, für die Mitarbeitende sonst Excel verwendet oder eine Datenbank aufgesetzt hätten.

Ein besonderer Vorteil ist die Offenheit beim Datenaustausch. So ist es nicht nur möglich, Daten aus anderen Systemen nach FNT Command zu übernehmen, dies bei Bedarf flexibel und mit Bordmitteln zu erweitern und die Daten verschiedener Quellen logisch zusammenzuführen. Das Tool stellt über verschiedene Protokolle alle Daten auch wieder zur Verfügung – eine Funktionalität, die viele andere Systeme nur rudimentär unterstützen. Das erleichtert die Anbindung an angrenzende Bestands-, Monitoring- oder DCIM-Systeme enorm.

PLANUNG ALS KERNFUNKTION

Ein maßgeblicher Grund für die Einführung von FNT Command war und ist aus Sicht der Bundesagentur für Arbeit

die umfassende Planungsfunktionalität. Sie erlaubt es, einen Zielzustand zu erarbeiten und alle dafür notwendigen Schritte strukturiert und in weiten Bereichen automatisiert auszuarbeiten, beispielsweise Anweisungen für Dienstleister zu erzeugen, Beschaffungsaufträge zu generieren und an ein ERP-System zu übergeben. Auch die Übernahme des projektierten Soll-Zustands als neuen Ist-Zustand spart enorm viel Erfassungsarbeit und erhöht die Zuverlässigkeit der Lösung.

Insgesamt hat sich die Übersicht und Transparenz über die gesamte IT-Infrastruktur bei der Bundesagentur enorm verbessert, was viele Services stark beschleunigt. Zusammen mit den umfangreichen Managementfunktionen von FNT Command hat dies den Arbeitsalltag der IT-Mannschaft sehr positiv beeinflusst.

BUNDESAGENTUR FÜR ARBEIT / IT-SYSTEMHAUS

Die Bundesagentur für Arbeit ist mit mehr als 113.000 Mitarbeitenden die größte Behörde in Deutschland. Sie hat vielfältige Aufgaben und betreibt insgesamt ca. 1.680 Niederlassungen. Neben den 600 Agentur-Standorten gibt es noch etwa 300 Jobcenter und 100 Familienkassen. Für die bedarfsgerechte Jobsuche, Arbeitsvermittlung, Beratung und Auszahlung von Sozialleistungen setzt die Bundesagentur mehr als 20.000 Server und über 180.000 vernetzte PCs mit 100 eigenen Softwareverfahren ein.

2021 wurden rund 38 Milliarden Euro für Arbeitslosengeld und Grundsicherung und rund 48 Milliarden Euro Kindergeld gezahlt. Die dafür notwendigen IT-Technologien konzipiert, entwickelt, betreibt und steuert der Inhouse-Dienstleister „IT-Systemhaus“ unter Berücksichtigung der aktuellen Gesetzgebung. Es setzt dazu auf agile Cloudtechniken und moderne Entwicklungsmethoden. Das IT-Systemhaus beschäftigt 1.800 Mitarbeitende und ist in die Bereiche Systementwicklung, IT-Produktion und Zentrales Projektmanagement gegliedert. Es betreibt selbst drei Rechenzentren, die einen redundanten, hochverfügbaren Betrieb gewährleisten.

Vor mehr als 10 Jahren hat das IT-Systemhaus FNT Command als IT-Dokumentationstool eingeführt. Seitdem ist FNT Partner der Bundesagentur für Arbeit.





Über FNT

Die FNT GmbH mit Hauptsitz in Ellwangen (Jagst) vereinfacht mit ihrer FNT Command Platform das Management von hochkomplexen digitalen Infrastrukturen in Unternehmen und Behörden. Sowohl IT-, Telekommunikations- als auch Rechenzentrumsinfrastrukturen lassen sich mit der Cloud-fähigen „Software made in Germany“ effizient als Digitaler Zwilling erfassen und über alle Ebenen vom Gebäude bis zum digitalen Service dokumentieren. Die Software bietet zudem offene Schnittstellen und zahlrei-

che Funktionen, um Transformationen und Changes integriert zu planen, umzusetzen und zu automatisieren. Zu den Kunden von FNT zählen mehr als 500 Unternehmen und Behörden weltweit, darunter mehr als die Hälfte der im DAX-40 notierten Konzerne. FNT betreibt Niederlassungen an mehreren Standorten in Deutschland sowie in New York, London, Singapur und Timisoara und verfügt über ein internationales Partnersystem mit den marktführenden IT Service Providern und Systemintegratoren.

© Copyright (C) FNT GmbH, 2024. All rights reserved. The content of this document is subject to copyright law. Changes, abridgments, and additions require the prior written consent of FNT GmbH, Ellwangen, Germany. Reproduction is only permitted provided that this copyright notice is retained on the reproduced document. Any publication or translation requires the prior written consent of FNT GmbH, Ellwangen, Germany.