

» Deutsche Rentenversicherung Zentrales Rechenzentrum West (ZRWest) – GmbH

## Transparente IT-Service-Prozesse – ganzheitliches Workplace-Management



### Deutsche Rentenversicherung Zentrales Rechenzentrum West (ZRWest) – GmbH

Gartenstraße 194  
48125 Münster  
Tel.: 02 51/2 38-27 01  
Fax: 02 51/2 38-28 40  
E-Mail: [kontakt@zrwest.de](mailto:kontakt@zrwest.de)  
[www.zrwest.de](http://www.zrwest.de)

#### Zweigniederlassung

Königsallee 71  
40215 Düsseldorf  
Tel.: 02 11/9 37-34 59  
Fax: 02 11/9 37-30 95

#### Kundenprofil

Die IT-Abteilungen der Deutschen Rentenversicherung Westfalen und der Deutschen Rentenversicherung Rheinland wurden in einer GmbH „Zentrales Rechenzentrum West“ zusammengeführt. Für die ZRWest – GmbH arbeiten etwa 300 Fach- und Verwaltungskräfte an den Standorten Münster (Hauptniederlassung) und Düsseldorf (Zweigniederlassung). Die ZRWest – GmbH stellt als Dienstleister für die beiden Rentenversicherungsträger die erforderliche Hardware und die nötigen Programme zur Verfügung. Aufgabenschwerpunkte sind unter anderem: Einrichtung und Optimierung von IT-Strukturen, Erarbeitung von IT-Strategien, Erledigung von IT-Aufgaben und Mitwirkung bei der Kooperation der beiden Rentenversicherungsträger, insbesondere durch Bereitstellung von IT-Leistungen, Beschaffung von Hard- und Software, Ausbildung von IT-Personal sowie Qualitätssicherung und Service.

## Ausgangslage

Die ZRWest – GmbH setzt auf ein zuverlässiges und sicheres System zum Management ihrer IT-Infrastruktur. Die ZRWest ist ein IT-Gemeinschaftsunternehmen der Deutschen Rentenversicherung Westfalen und Rheinland und betreut rund 7.500 PC-Arbeitsplätze.

Voraussetzung für einen guten IT-Service sind aktuelle Informationen über die IT-Komponenten und ihre Abhängigkeiten. Für das zuverlässige Management ihrer PCs setzt die ZRWest – GmbH die Workplace-Management-Lösung DX-Union von MATERNA ein. Die derzeitige Herausforderung liegt in der Zusammenführung der DX-Union-Welten an den Standorten in Münster und Düsseldorf. Ziel ist eine standortübergreifende, zentrale Administration der PC-Arbeitsplätze.

Mit der Erstellung flexibel einsetzbarer Software-Pakete hat die ZRWest bereits eine zentrale Software-Verteilung. Künftig soll die Software-Verteilung nicht nur auf PCs, sondern auch auf Terminal-Servern und Thin Clients und das mandantenbezogen realisiert werden. Dies ist ein wesentlicher Schritt hin zu einem technologieunabhängigen Arbeitsplatz-Management.

Die ZRWest – GmbH orientiert ihre Service- und Support-Prozesse am Regelwerk ITIL®.

## Realisierung

DX-Union verwaltet alle Benutzer und Ressourcen, „betankt“ die PCs von zentraler Stelle aus mit Software und realisiert das Login im Netz. Für letzteres werden Smartcards mit starker Authentisierung genutzt. Ein Identity-Management-System garantiert aktuelle Benutzeridentitäten und -rechte für DX-Union. Um alle Benutzer-, Ressourcen- und Inventardaten automatisch und aktuell als Configuration Items in einer CMDB zur Verfügung zu stellen, hat die ZRWest – GmbH DX-Union mit dem IT-Service-Management-Framework von MATERNA gekoppelt. Incident, Change und Configuration Management sind ITIL-konform im ITSM-Framework umgesetzt. Die ZRWest – GmbH sieht das ITSM-Framework in enger Verbindung zum Software-Management mit DX-Union. Derzeit wird die bereits bestehende Automatisierung um weitere Aspekte ausgebaut. Ziel ist es, das Configuration Management nach durchgeführten Changes zu erleichtern, etwa das Anlegen eines neuen Arbeitsplatzes.

Das Zusammenlegen der Lösungen und Entwicklungslinien in der Deutschen Rentenversicherung Rheinland und Westfalen durch die ZRWest – GmbH hat einen deutlichen Innovationsschub in Richtung ganzheitliches Workplace-Management bewirkt.

## Vorteile

- Zuverlässiges und einfaches Management der IT-Infrastruktur
- Einheitliche und zentrale Administration der PC-Arbeitsplätze an allen Standorten
- Höhere Qualität der IT-Services
- Transparente IT-Prozesse durch detaillierte Informationen über IT-Komponenten, Änderungen und Relationen untereinander in der CMDB
- Methodisch strukturiertes sowie schnelles Umsetzen von Änderungen in der IT-Infrastruktur
- Verbesserte Kommunikation durch die einheitliche „Begriffswelt ITIL“