

System Implementering

- Network Operation Center (NOC)

Finn Andresen har været projektleder og samlet løsningsarkitekt for implementeringen af et nyt Netværks Overvågnings Center (NOC) hos DONG Energy. Baggrunden for projektet var DONG Energys beslutning om at in-source den daglige drift af Fibernet og andre interne netværk. Finn har mange års solid erfaring inden for Service Management og driftssystemer, hvilket var essentielt for den succesfulde gennemførelse af projektet i løbet af 9 måneder.

Business Case

Inden initiering af projektet blev der udarbejdet en grundig business case der viste omkostninger og forventede resultater. Målet for projektet var at levere en bedre drift (bedre kundeoplevelse) med lavere omkostninger og økonomisk breakeven efter 3 år.

Business casen var bl.a. baseret på:

- Forventninger til antal kunder og netværks udrulning samt estimerede omkostninger med nuværende outsourcete drift
- Estimerede projektomkostninger og efterfølgende driftsomkostninger til IT systemer, netværk og medarbejdere

Kravspecifikation

Kravene til løsningen blev formuleret som funktionelle krav på et højt niveau for at give leverandøren den bedste mulighed for at tilbyde en standard løsning. Det var ønsket at få en samlet leverance med pre-integrerede komponenter for at projektet ikke skulle belastes med omkostninger til integration mellem delsystemer.

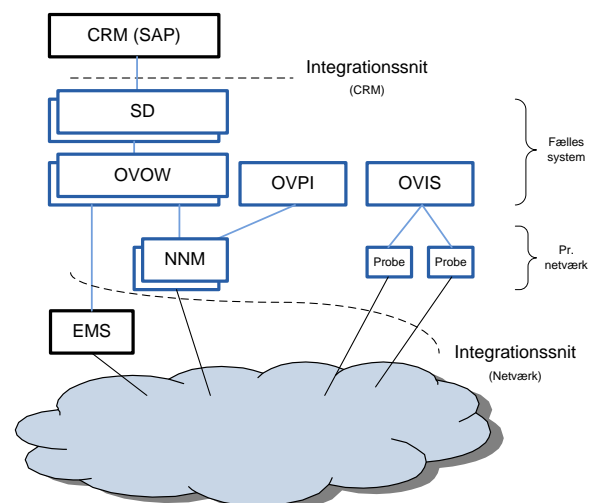
Udbudsrunde

Sammen med indkøbsafdelingen blev der gennemført en udbudsrunde i henhold til SKI

aftale komplekset. Ud fra en grundig vurdering af de modtagne forslag og efterfølgende kontraktforhandlinger, blev ordren for den samlede løsning givet til en enkelt leverandør.

Løsningsdesign og leverance

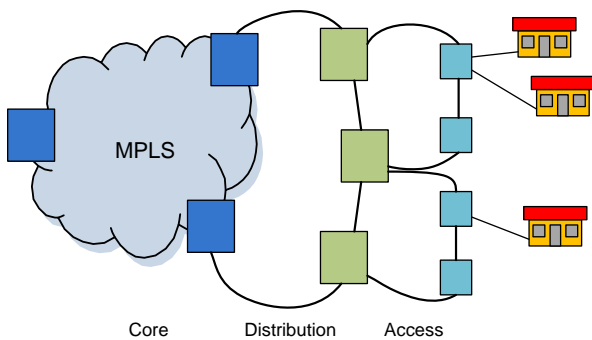
Løsningen blev designet i samarbejde med leverandøren ud fra krav om redundans på vigtige driftssystemer, skalerbarhed således at flere netværk senere kunne tilføjes, minimale integrationsomkostninger for projektet og en høj grad af automatisering.



Infrastrukturen til løsningen (servere, storage og netværk) blev leveret af Group IT, medens leverandøren installerede og konfigurerede

standard produkterne og implementerede de nødvendige integrationer til netværk og CRM system.

Løsningen omfattede automatisk discovery af netværkselementer, -porte og -topologi. Disse data blev brugt til automatisk dataload af IT systemer og CMDB samt til Asset Management rapportering. Ydermere blev CMDB databasen populere med data om kunder, indholds-leverandører og tjenester fra CRM systemet. Disse data blev kombineret, således at Service Desk systemet automatisk kunne identificere hvilke kunder og geografiske områder, der var påvirket af et incident, og dermed assistere medarbejderne i dialogen med kunderne og prioriteringen af fejlretninger.



Test

De enkelte systemer i løsningen blev først testet enkeltvis, hvorefter hele løsningen blev testet og godkendt samlet.

Testen af de enkelte systemer blev drevet af system leverandøren, som fremstillede test data og demonstrerede systemets funktionalitet. Den afsluttende accepttest blev drevet af kunden, som fremstillede egne test data og test scenarier

Forretningsimplementering

De daglige arbejdsprocesser indenfor områderne Incident, Problem, Change og Release Management blev formaliserede og indarbejdet i organisationen dels gennem tydelige procesbeskrivelser og rollespil på tværs af de involverede afdelinger, og dels gennem en træning i standard produkterne tilpasset den faktiske implementering. For at udnytte virksomhedens eksisterende processer og IT systemer til understøttelse af disse, blev arbejdsprocesserne baseret på ITIL V2 standarden men tilpasset af projektet.

Den daglige drift af løsningen blev overdraget til Operation & Technology afdelingen for driftsstøtte systemerne henholdsvis Group IT for infrastrukturen (servere, storage og intern netværk) og ServiceDesk systemet.

Continuity Management

Udover den daglige 24x7 drift, blev der udarbejdet nødplaner til brug i forbindelse med nedbrud af netværk, driftssystemerne eller en eventuel nødvendig evakuering af det operationelle kontrolrum. Disse planer indbefattede bl.a. flytning til et geografisk adskilt kontrolrum, nødbetjening gennem alternative systemer samt skabeloner og manuelle arbejdsgange til håndtering af fejl og henvendelser. Ligeledes blev der planlagt og gennemført brandøvelser, hvor end-to-end processerne fra fejl-detektion til levering og udskiftning af fejlramt enhed blev afprøvet.

For yderligere oplysninger:

FiA Consult v/Finn Andresen
Virum Stationsvej 163
DK-2830 Virum
Mobil: +45 51 54 80 95
Mail: info@fia-consult.dk