



**AKTION
MENSCH**

**AKTION
MENSCH**

Effiziente IT für soziales Engagement

Aktion Mensch e.V.

Die Aktion Mensch e.V. ist die größte private Förderorganisation im sozialen Bereich in Deutschland. Seit ihrer Gründung im Jahr 1964 hat sie mehr als 3,5 Milliarden Euro für die Förderung sozialer Projekte bereitgestellt.

Ziel der Aktion Mensch ist, die Lebensbedingungen von Menschen mit Behinderung, Kindern und Jugendlichen zu verbessern und das selbstverständliche Miteinander in der Gesellschaft zu fördern. Mit den Einnahmen aus ihrer Soziallotterie unterstützt die Aktion Mensch jeden Monat bis zu 1.000 Projekte – gemeinsam mit ihren Mitgliedern, den Spitzenverbänden der Freien Wohlfahrtspflege, dem Zweiten Deutschen Fernsehen (ZDF) und nicht zuletzt dank der rund 4,6 Millionen Loskäufer.

Partner seit 2009

Die Zusammenarbeit der Aktion Mensch und Claranet begann im Jahr 2009. Die Aktion Mensch entschied damals, ihre IT-Plattform zu erneuern, Technologien zu vereinheitlichen und von einem anderen Host zu Claranet zu wechseln. In einem engen Zeitfenster von nur vier Monaten erfolgte eine störungsfreie Umstellung des gesamten Hosting- und Service-Managements. Die Transitionsphase dauerte drei Monate und ging direkt über in eine Testphase mit festgelegten Testplänen, Live-Gängen und Abnahmeprüfungen. Im August 2009 ging die neue Hosting-Lösung von Claranet online, nachdem sie parallel zum alten Hosting-Betrieb fehlerfrei getestet wurde. Die neue Hardware- und Systemstruktur bestand aus Web- und Database-Servern, Firewalls, Loadbalancer, Virtual Private Network (VPN), Backup-Lösung und einem angepassten SAN-Storage-System.

Gemeinsam definiert – gemeinsam realisiert

2013 entschied sich die Aktion Mensch für ein komplettes Redesign der Website und Lotteriumgebung sowie für eine umfassende Umstrukturierung des Content Management Systems (CMS). Aufgrund der guten Erfahrungen in der Zusammenarbeit mit Claranet beauftragte die Förderorganisation erneut den Managed Service Provider, diesmal mit einem Gesamtprojekt für eine Private Cloud-Plattform. Auf dieser Plattform sollten die verschiedenen Webauftritte und das Herzstück der Aktion Mensch – die Soziallotterie – aber auch eine Kollaborationsplattform für die Zusammenarbeit mit externen Dienstleistern aufgebaut werden. Für die zugrunde liegende spezielle Lotterie-Applikation zur Realisierung der umfangreichen Lotterieranwendungen benötigte die Aktion Mensch ein leistungsstarkes Front- und Backend. Die zahlreichen Projekte und Internet-Präsenzen setzten zudem eine komplexe und zuverlässige IT-Struktur voraus.

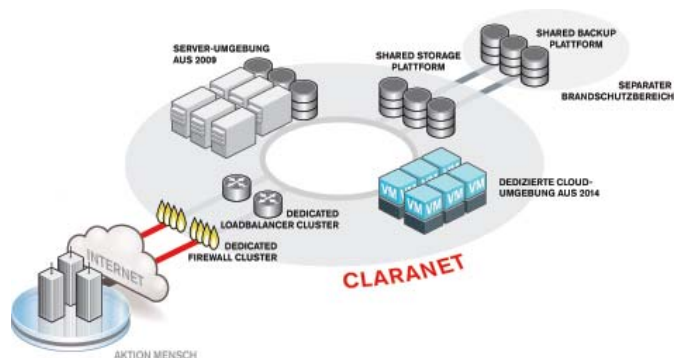
Neben der Herausforderung einer zeitnahen und reibungslosen Migration der neuen IT-Plattform lag das Hauptaugenmerk auf dem von der Aktion Mensch gewünschten individuellen Service Management für alle Prozesse.



Effiziente IT für soziales Engagement

Ab in die Wolke

Als Basis für die neue Umgebung entschied sich die Aktion Mensch in enger Zusammenarbeit mit Claranet für ein virtualisiertes Private Cloud Cluster, das mit einer Test- und Produktionsumgebung zweistufig aufgebaut ist.



Claranet betreibt das Private Cloud Cluster sowie die erforderlichen Infrastrukturkomponenten wie Loadbalancer, Firewalls, Switches und Mailserver. Außerdem unterstützt Claranet die Aktion Mensch bei der Installation und Konfiguration und ist für das Hosting der Webumgebung und sämtlicher Webauftritte verantwortlich. Dabei betreibt Claranet neben der Hardware auch die Betriebssysteme, die Middleware und die Datenbanken. Das speziell angepasste CMS wird von der Aktion Mensch und externen Dienstleistern entwickelt, das Deployment und der Betrieb auf der neuen Applikationsumgebung erfolgen durch Claranet.

Professionelle Transition mit individueller Betreuung

Im Gesamtprojekt spielte das von Claranet entwickelte Betreuungskonzept und die Prozessorientierung im Service Management eine entscheidende Rolle. Um den umfangreichen Anforderungen gerecht zu werden, benannte das Unternehmen direkte Ansprechpartner und einen persönlichen technischen Support. Dies wurde realisiert durch einen Projektmanager in der Transitionsphase und einen Service Manager ab der Phase des Live-Betriebs sowie eine definierte Meeting- und Reporting-Struktur in allen Projektphasen.

Zudem wurde ein professionelles Prozessmanagement nach ITIL-Standards (IT-Infrastructure Library) eingeführt und optimiert. Dadurch können die auf einer komplexen Organisationsstruktur basierenden Kommunikationsabläufe bedient und auftretende Herausforderungen im IT-Betrieb nach einem festgelegten Schema zeitnah und transparent bearbeitet werden. Zusätzlich sorgen definierte interne Informationsabläufe für ein zuverlässiges und schnelles Incident-, Change- und Problem-Management.

Private Cloud mit Disaster Recovery

Zur Realisierung des Redesigns stellte Claranet in einem ersten Schritt eine Cloud-Plattform aus virtualisierten Servern und zusätzlichen Hardware-Servern zusammen, die das Kerngeschäft der Aktion Mensch abbildet. Die neue virtualisierte Umgebung ging bereits zwei Monate nach Auftragserteilung im Sommer 2013 parallel zur alten Hardwarelösung live. Für die sukzessive Migration war neben der performanten Infrastruktur das Service Management von zentraler Bedeutung. Die erste der zahlreichen Websites ging nach umfassenden internen Umstrukturierungen mit neuer Middleware und Software im Februar 2014 online. Parallel realisierte Claranet in enger Zusammenarbeit mit der Aktion Mensch eine Disaster Recovery-Umgebung für die internen Systeme. „Denn einen Ausfall unserer Kern-Applikation, der Soziallotterie, die mehr als vier Millionen regelmäßige Mitspieler hat, können wir uns nicht leisten“, so Jörg Fielenbach, Leiter IT bei der Aktion Mensch.

Für alle notwendigen Testläufe stellte der Managed Service Provider Ressourcen auf einer Public Cloud zur Verfügung. Für die Geschäftsstelle der Aktion Mensch, das Call-Center und ihre Kooperationspartner wurde ein hochverfügbares Virtual Private Network (VPN) eingerichtet. Als einer der führenden Anbieter für Netzwerke stellt Claranet außerdem eine Standleitung zur Verfügung. Diese hochperformante und zuverlässige Leased Line wird zwischen dem Hauptsitz der Aktion Mensch in Bonn und dem Rechenzentrum von Claranet in Frankfurt bereitgestellt und gemanagt.

Die perfekt vorbereitete und stringent gemanagte Transition mit dedizierten Ansprechpartnern und das klar definierte Prozessmanagement ermöglichen einen sanften Übergang auf die neuen Umgebungen. Die Umstellungen der einzelnen Bereiche und Webauftritte erfolgt sukzessive. Claranet realisiert dabei Test-, Abnahme- und Live-Umgebungen für jede der neuen Websites und Applikationen. Der vollständige Umzug ist für Mitte 2015 geplant, Anpassungen und Optimierungen werden im Projektverlauf ständig vorgenommen und machen das Gesamtprojekt zu einem lebendigen Gebilde in einem fließenden Prozess.

“ Für den Erfolg der Aktion Mensch benötigen wir einen professionellen und zuverlässigen Partner, der rund um die Uhr für uns da ist. Überzeugt hat uns Claranet zudem durch seine Prozessorientierung und den Einsatz von ITIL-Standards zur transparenten Kommunikation bei Störungen. Und natürlich auch durch den direkten Ansprechpartner, der gemeinsam mit seinem Team unserer komplexen Organisationsstruktur und ihren zahlreichen Herausforderungen gerecht wird.

Jörg Fielenbach, Leiter IT bei der Aktion Mensch e.V.

Weitere Informationen:

- www.aktion-mensch.de
- www.claranet.de