

Anwenderbericht: GaVI

Freie Fahrt für Geschäftsapplikationen

Als führender IT- und Kommunikationsdienstleister für Kunden in der Versicherungsbranche hat die GaVI ein Werkzeug gesucht, mit dem sich das Überwachen und Auslesen zahlreicher installierter Referenzsysteme automatisieren lässt. GeNiEnd2End Application erfüllt diese Anforderungen - und unterstützt das Unternehmen mit weiteren Funktionen.

Diese Zahlen beeindrucken: 30.000 Endgeräte, 2.200 Server, 75 Internet-Auftritte, 30.000 E-Mail-Accounts, 70 Telekommunikationsanlagen und insgesamt rund 280 Mio. Druckseiten stehen in der Verantwortung der Gesellschaft für angewandte Versicherungsinformatik, kurz GaVI.

Trotzdem setzt sich das Unternehmen nicht marktschreierisch in Szene, sondern überwacht im Hintergrund die Anwendungsperformance auf seinen Netzen. So sorgt es dafür, dass sich mehr als 10 Millionen deutscher Kunden jederzeit auf die Arbeit von Unternehmen wie Provinzial, der Sparkassenversicherung oder der Versicherungskammer Bayern verlassen können.

Als spezialisierter Provider für Versicherungsunternehmen verantwortet GaVI technisch und wirtschaftlich die komplette IT- und TK-Infrastruktur seiner Kunden. „Unser Auftrag ist die optimale Unterstützung aller Geschäftsprozesse von Versicherungsunternehmen durch eine wirtschaftlich optimale IT-Infrastruktur“, sagt Herr Alfred Everwin, Abteilungsleiter Anwendungsmanagement Performance bei der GaVI. Damit die Applikationen auf den Netzwerken zuverlässig arbeiten, müssen sie permanent überwacht werden.

Keine triviale Aufgabe, wie Everwin bestätigt: „Das Garantieren definierter Service-Level stellt hohe Anforderungen an die Netzwerke und das Service Management. Alle essentiellen Anwendungsparameter müssen ständig überwacht und analysiert werden.“ Dazu zählt die Messung der Antwortzeiten und Verfügbarkeit von Geschäftsanwendungen. Kunden erhalten monatliche SLA-Reports, die belegen, dass die vereinbarten Dienstqualitäten eingehalten wurden.

Für die Netzüberwachung hat die GaVI insgesamt 29 Referenzsysteme an unterschiedlichen Standorten installiert, die zyklisch ausgewählte Anwendertransaktionen simulieren, zum Beispiel das Einloggen im E-Mail-System. Diese Messroboter dienen auch dazu, Daten über die Dienstqualität von Geschäftsapplikationen für die monatlichen SLA-Berichte zu sammeln. Bis Mitte 2009 erfolgte die Verwaltung der Messroboter manuell, dieses war entsprechend zeitintensiv und damit teuer. „Das Auslesen von 25 Robotern hat eine Kapazität von rund 0,3 Mitarbeiter beansprucht, die sich durch weiche Kriterien wie Urlaub und Krankheit noch erhöht hat“, sagt der GaVI-Manager. Ausschlaggebend für die Suche nach einer weitgehend automatisierten Lösung war schließlich ein unangenehmer Zwischenfall: Der Ausfall eines Messroboters wurde nicht sofort bemerkt, so dass einige Daten für SLA-Reports verloren gingen.

Die neue Lösung sollten die Roboter schnell und zuverlässig ohne manuelle Eingriffe kontrollieren und auslesen und so dabei helfen, den steigenden Überwachungsaufwand im Netzwerkkontrollzentrum (SNCC, Service Network Control Center) zu verringern.



Die Gesellschaft für angewandte Versicherungsinformatik GaVI ist ein spezialisierter Provider für Versicherungsunternehmen. GaVI verantwortet technisch und wirtschaftlich die komplette IT- und TK-Infrastruktur seiner Kunden. Dazu bündelt das Unternehmen passgenau eigene Leistungen mit denen von kompetenten Partnern. Das Leistungsspektrum umfasst neben dem technischen Betrieb von zentralen Anwendungs- und Kommunikationssystemen sowie der Bereitstellung aller dezentralen technischen Arbeitsplatzkomponenten auch die Entwicklung der IT- und TK-Infrastruktur inklusive aller nötigen Beratungsdienstleistungen. Der Hauptsitz der Gesellschaft befindet sich in Mannheim. Insgesamt beschäftigt GaVI 490 Mitarbeiter an den Hauptstandorten in Kiel, Mannheim, München, Münster, Saarbrücken, Stuttgart und Wiesbaden sowie den Nebestandorten Berlin, Erfurt, Hamburg, Karlsruhe und Kassel. 2008 erzielte das Unternehmen einen Umsatz von 187 Mio. Euro.

Lösung

Auf der Suche nach einem Produkt vertraute die GaVI auf die Firma NETCOR, einem langjährigen Partner mit sehr viel Erfahrung auf dem Gebiet der IT-Performance. „Neben der passenden Funktionalität der Lösung war es uns sehr wichtig, dass wir einen starken Partner ins Boot holen, der alle Fragen rund um die von uns eingesetzten Tools beantworten kann“, erklärt Everwin. „Hier hat uns die Firma NETCOR, mit der wir bereits die Alcatel-Lucent VitalApps-Lösung erfolgreich installiert haben, erneut überzeugt.“ Als Lösung der Wahl kristallisierte sich schließlich GeniEnd2End Application heraus.

Dabei handelt es sich um eine proaktive Ende-zu-Ende-Überwachungslösung, die Kennzahlen von kritischen Geschäftsprozessen aus der Sicht der Anwender liefert. Die Lösung emuliert Endbenutzertransaktionen im Zusammenspiel mit Applikationen rund um die Uhr an sieben Tagen in der Woche. Sie schafft damit die Voraussetzungen für eine 24x7-Verfügbarkeit und eine Top-Performance über die gesamte Servicekette hinweg.

GeniEnd2End Application misst die Dienstqualität geschäftskritischer Applikationen auf Client/Server-, Web- und Mainframe-Plattformen und unterstützt zum Beispiel SAP R/3, Telnet 3270, Oracle, Lotus Notes, MS-Exchange und andere proprietäre Client/Server-Lösungen. Die GaVI kann mit GeniEnd2End Application Service-Levels proaktiv unter geschäftlichen Gesichtspunkten managen und Berichte über die Einhaltung von SLAs für komplexe Applikationen in verteilten Umgebungen bereitstellen. So lassen sich quantifizierbare Verfügbarkeits- und Performancekennzahlen aus Benutzersicht erheben sowie Performanceschwachstellen isolieren und beseitigen, noch bevor vereinbarte Service-Level-Ziele verletzt werden. Die Leistungsinformationen lassen sich zudem bei der operativen Steuerung der Netzwerkressourcen für die Priorisierung von Anwendungen nutzen.

GeniEnd2End Application ist eine komplette Software Suite zur Überwachung der Application Service-Levels und besteht aus zwei Softwarekomponenten GeNiAgent und GeNiServer. Die GeNi-Agents werden an definierten Leistungsübergabepunkten installiert und simulieren definierte Geschäftstransaktionen (Referenztransaktionen).



«Wir sind nun in der Lage, die Verfügbarkeit und Antwortzeiten von Applikationen proaktiv über den gesamten Übertragungsweg von der Anwendung bis zum Endgerät zu überwachen. Bei uns hat sich GeNiEnd2End innerhalb eines halben Jahres amortisiert.»

Alfred Everwin

Unterschiedliche Aktionen lassen sich dabei zu umfassenden Geschäftstransaktionen zusammenfassen. Die GeNiAgents arbeiten transparent und liefern realistische Messdaten wie Verfügbarkeit, Antwortzeiten (aufgeschlüsselt nach Client, Netzwerk und Applikation) und Datendurchsatz aus Anwendersicht. Das Erstellen der Skripte ist sehr einfach, sie lassen sich mit einer Aufnahmefunktion (Capture-Replay) erstellen.

Die Server-Komponente stellt die erforderlichen Anwendungen bereit wie die Messdatensammlung- und Verarbeitung sowie der Datenvisualisierung. Mittels des integrierten Reportingmoduls werden die gesammelten Messdaten zu aussagekräftigen Berichten zusammengefasst. Auch die zentrale Administration sowie die permanente Überwachung des Betriebsstatus der angeschlossenen GeNiAgenten erfolgt über den GeNiServer. Essentiell für die Entscheidung zugunsten von GeniEnd2End Application war neben der weitreichenden Funktionalität, dass sich die NETCOR-Lösung direkt an das Alcatel-Lucent VitalApps-System anbinden ließ, das GaVI für die Netzwerküberwachung einsetzt.

Implementierung, Betrieb

Anfang 2009 startete die GaVI mit einer Testinstallation eine rund sechswöchige Evaluierungsphase und überzeugte sich davon, dass GeniEnd2End Application alle gestellten Anforderungen vollständig erfüllt. „Ab der zweiten Jahreshälfte 2009 wurden die GeniEnd2End Application-Produkte schließlich für den Produktivbetrieb eingerichtet“, erinnert sich Everwin.

Diese Implementierung dauerte insgesamt lediglich 3,5 Tage und wurde zum Teil gemeinsam mit NETCOR durchgeführt. 1,5 Tage davon vereinnahmten die Installation eines neuen Windows Servers sowie die Einrichtung des GeniEnd2End Application-Servers.

Für das Anpassen der Roboterskripte standen dem GaVI-Technikerteam zwei NETCOR-Mitarbeiter zwei Tage lang beratend zur Seite. In der aktuellen Konfiguration werden alle wichtigen Anwendungen automatisch von mindestens zwei Robotern erfasst. Die Redundanz verhindert, dass durch den Ausfall eines Roboters Messdaten verloren gehen.

Dank seiner grafischen Oberfläche lässt sich GeNiEnd2End Application leicht bedienen. Von der Übersichtsseite aus kann der Anwender in auffällige Ereignisse hineinzoomen und Verbindungsdetails analysieren. Zudem ist es möglich, die Transaktionszeiten in Echtzeit darzustellen. Obwohl sich das System intuitiv bedienen lässt, hat sich GaVI entschlossen, Schulungen durchzuführen. „So konnten wir unmittelbar die Vorteile aufzeigen, die das System bietet. Durch die Schulungen haben wir erreicht, dass die neu eingeführte Lösung sofort akzeptiert wurde.“, freut sich Everwin.

„Wir sind nun in der Lage, die Verfügbarkeit und Antwortzeiten von Applikationen proaktiv über den gesamten Übertragungsweg von der Anwendung bis zum Endgerät zu überwachen“, erklärt der GaVI-Abteilungsleiter. Die NETCOR-Lösung teilt die Antwortzeiten automatisch nach Netzwerk- und Client/Server-Anteil auf.

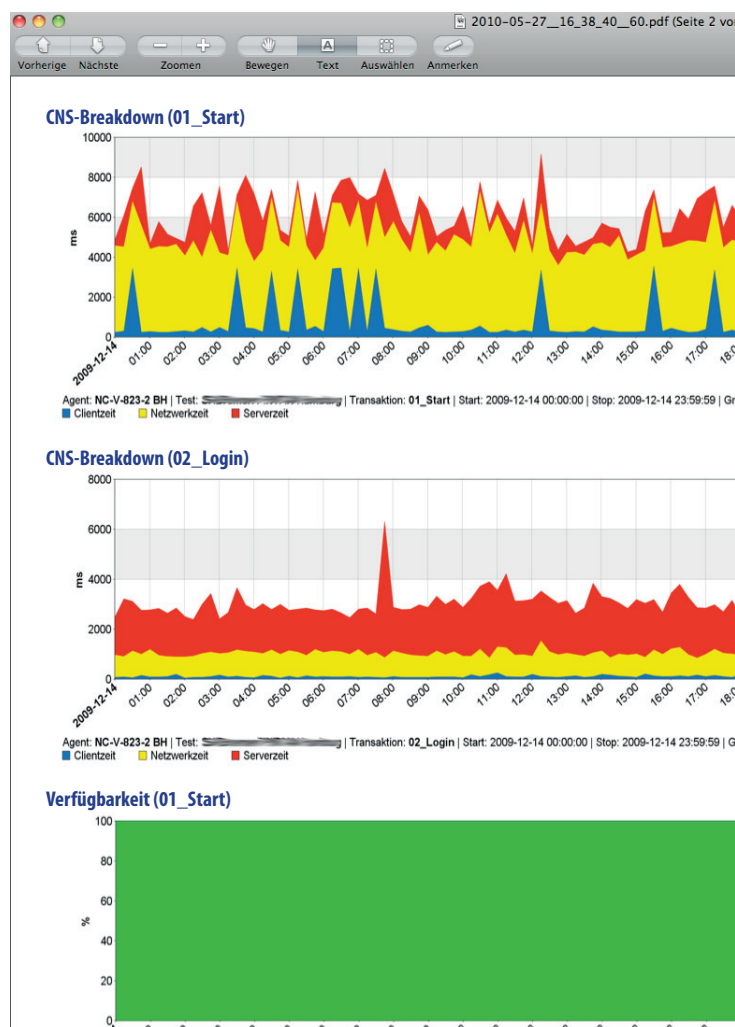
Anhand dieser Informationen kann die GaVI sofort reagieren, wenn die Performance einer Anwendung nachlässt. Die Kunden erhalten so eine konsistent gute Anwendungsperformance. GeNiEnd2End Application weist rechtzeitig auf Zugriffsspitzen oder Systemüberlastungen hin.

Wirtschaftlichkeit

Mit GeNiEnd2End Application hat die GaVI ein solides, zentrales Managementsystem für seine Referenzsysteme aufgebaut. Der Überwachungsaufwand für das SLA-Management ist erheblich gesunken, gleichzeitig hat das Unternehmen potentielle Fehlerquellen beseitigt.

Zudem bietet das System weitere Funktionen, die das Unternehmen bei der qualifizierten Beratung seiner Kunden unterstützt. „Anhand der regelmäßigen ausführlichen Berichte lassen sich auch Trends ablesen“, erklärt Everwin. Mit diesen Informationen können wir unsere Kunden beispielsweise bei der Optimierung ihrer Netzwerke beratend unterstützen.“

Der GaVI-Manager überschlägt: „Bei uns hat sich die Lösung innerhalb eines halben Jahres amortisiert.“ Er ist überzeugt, dass sich der Einsatz der GeNiEnd2End Application-Lösung spätestens dann lohnt, wenn mehr als 20 Messroboter überwacht werden müssen. GaVI ist von der Lösung überzeugt und plant einen weiteren Ausbau mit GeNiEnd2End Application-Systemen. „Aktuell läuft eine Evaluierung bei mehreren großen Kunden“, verrät Everwin.



Mehrseitiger Performancebericht über unterschiedliche Transaktionen

NETCOR

ist ein etabliertes Unternehmen im Bereich der IT-Performanceermittlung und IT-Performancedarstellung. In den drei Feldern Produkte, Schulungen und Dienstleistungen liefert NETCOR umfassende Lösungsberatung sowie Kundenbetreuung.

Vorhandene Fähigkeiten werden durch zahlreiche Zertifizierungen dokumentiert und zusammen mit ITIL-Kenntnissen eingesetzt, um mit dem Kunden einen Mehrwert für den IT-Betrieb zu schaffen.

NETCOR GmbH
Innungsstraße 14
D-21244 Buchholz i.d.N.

Telefon: +49 4181 9092-01
Telefax: +49 4181 9092-345
eMail: netcor@netcor.de
Internet: www.netcor.de

