

Zentrale Monitoring-Lösung im Einsatz bei Dienstleistungszentrum für Finanzinstitute

Als Dienstleistungszentrum für Finanzinstitute konzentriert sich die Sourcag AG auf die Abwicklung des Wertschriftengeschäfts, des Zahlungsverkehrs sowie auf das Outsourcing von Informatik-Dienstleistungen für Kunden. Zu den Aufgaben der Informatik Sourcag gehören unter anderem die permanente Betreuung und Überwachung der ihr anvertrauten Informatik-Systeme. Die betreute Systemlandschaft umfasst unterschiedlichste Anwendungsserver, Netzwerk-Komponenten und Schnittstellen (Firewalls). Im Operating Center des Service Desk der Informatik laufen die relevanten Informationen von über 1'000 Objekten der Kunden zusammen. Die Sourcag stellt sicher, dass eine lückenlose Überwachung und Intervention der IT-Systeme jederzeit gewährleistet ist.

Für die anspruchsvolle Kundschaft setzt das Unternehmen die Lösungen tacMON (www.tacMON.com) und tacLOG (www.tacLOG.com) von terreActive zur Überwachung der IT-Systeme ein. Mit Hilfe des Reportings können die vereinbarten SLAs dokumentiert werden. Die Einführung von tacMON erleichtert heute eine Vielzahl von Aufgaben. Dazu zählen beispielsweise das frühzeitige Erkennen von Engpässen bei Systemressourcen, Soft- und Hardwareproblemen sowie die Identifikation und die rasche Behebung von Ausfällen. Auch die Alarmierung bei kritischen Situationen oder das Prüfen der Integrität wichtiger Systeme erfolgt durch tacMON. Ergänzt wird das aktive Monitoring tacMON zusätzlich durch die zentralisierte Logfileanalyse tacLOG. Dadurch gewinnen die Sourcag-Informatiker weitere wertvolle Informationen zur effektiven Behebung von Störungen.

Vorteile

Die Vorteile für die Sourcag sind vielfältig. So können den Verantwortlichen der Kunden über ein Cockpit jederzeit gezielt Systeminformationen online zur Verfügung gestellt werden. Durch die laufende Online-Überwachung können heute ausserdem Abweichungen vom Normalbetrieb schon früh erkannt und analysiert werden. Und dank dem proaktiven Fehlermanagement reduziert sich die Ausfallzeit, dadurch erhöhen sich die Servicequalität und Kundenzufriedenheit erheblich. Dies erhöht die Transparenz und das Vertrauen in den Betrieb. Einen weiteren Vorteil der neuen

Die wichtigsten Vorteile auf einen Blick

- Umfassendes Monitoring mit hoher Qualität
- Systeminformationen stehen jederzeit online zur Verfügung
- Frühzeitige Erkennung von Engpässen bei Systemressourcen
- Reduzierte Ausfallzeiten dank proaktivem Fehlermanagement
- Erheblicher Zeitgewinn beim SLA-Reporting
- Tiefere Kosten dank einfachem Lizenzierungsmodell

Lösung sieht Peter Hägler, der heute für den Betrieb der Lösung bei Sourcag verantwortlich ist und seinerzeit auch zum Projektteam gehörte, im Zeitgewinn: „Früher haben wir für das SLA-Reporting rund einen halben Tag gebraucht, heute erledigen wir das in einer Stunde. Durch die Lösung von terreActive ist zusätzlich die Qualität der Auswertungen gestiegen. Damit können wir unseren Kunden Dienstleistungen auf hohem Niveau anbieten und die individuellen Kundenwünsche bestens erfüllen.“

„Die Lösung von terreActive gehört zu den Kernkomponenten in unserem Operating Center. Sie versetzt uns in die Lage, die mit unseren Kunden vereinbarten Service Level Agreements (SLAs) einzuhalten und unsere Aufgabe bestmöglich zu erfüllen.“



Peter Hägler
 Leiter Service Desk
 Sourcag AG

Initialisierung

Die zunehmende Komplexität und die steigende Anzahl der überwachten Objekte waren wichtige Impulsgeber für die Suche nach einem Ersatz der teilweise selbst entwickelten Monitoring-Lösung. Timo Anthes, der dieses Projekt bei Sourcag geleitet hat, erinnert sich an die Ausgangslage: „Insbesondere beim SLA-Reporting ist unsere Lösung aus Gründen der Performance an Gren-

zen gestossen. Die stetige Zunahme der überwachten Objekte machte einen Ersatz unumgänglich. Als serviceorientiertes Unternehmen stand dabei die Erhöhung der Dienstleistungsqualität im Vordergrund. Entscheidend war für uns die lückelose Dokumentation der in den SLAs definierten Messgrößen, welche zwischen den Kunden und uns vereinbart wurden.“

Evaluation

Bei der Evaluation standen für die Sourcag verschiedene Lösungen zur Disposition. Zum einen wurde über eine neue Eigenentwicklung auf der Basis von Open Source nachgedacht; diese Idee wurde verworfen, weil die benötigten Ressourcen nicht verfügbar waren. Andererseits wurden die Lösungen von anderen Anbietern sowie von terreActive genauer unter die Lupe genommen. Sourcag hat sich in einem nächsten Schritt entschieden, mit terreActive und einem weiteren Anbieter ein Pilotprojekt zu starten. Im Testbetrieb vor Ort wurden beide Systeme in der Praxis von Anwendern geprüft. Letztlich fiel die Wahl auf tacMON von terreActive. Timo Anthes begründet den Entscheid: „Die Lösung von terreActive hat uns durch ihre Zweckmässigkeit überzeugt. Obwohl sehr viel Erfahrung und Know-how in dieser Lösung steckt, kommt sie doch einfach daher. Zudem konnte dank der Architek-

„Wir haben uns für die Lösung von terreActive entschieden, weil sie unsere Ansprüche am besten erfüllt und wir unseren Kunden so ein umfassendes Monitoring in hoher Qualität anbieten können.“



Timo Anthes
Business Architect IT
Sourcag AG

tur von tacMON die Masse von Objekten, die es zu überwachen gilt, besser bewältigt werden. Auch das Lizenzierungsmodell von terreActive hat unseren Bedürfnissen besser entsprochen. Und schliesslich darf nicht vergessen werden, dass sich die Zusammenarbeit mit einem Schweizer Unternehmen grundsätzlich einfacher gestaltet.“

Realisierung

Bei der Implementierung haben Sourcag und terreActive eng zusammengearbeitet, um die im Vorfeld aufgestellten Kriterien optimal zu erfüllen. Peter Hägler fasst die Partnerschaft zusammen: „Zunächst haben wir auf allen Stufen die notwendigen Prozesse exakt definiert und konzeptionell vorbereitet. In einem nächsten Schritt wurden die Systeme in der terreActive für die Installation vorbereitet, phasenweise war ein Sourcag-Informatiker dabei. Danach folgte die Installation in der Sourcag und bei unseren Kunden. Nach der Einführung der Monitoring-Lösung tacMON wurde in einer ersten Phase ein paralleler Betrieb zur bestehenden Lösung gefahren. Auf diese Weise war sichergestellt, dass sämtliche Dienstleistungen jederzeit vertragsgemäss erbracht werden konnten. Der Wechsel vom alten zum neuen System erfolgte somit fließend, bis schliesslich das alte System komplett abgelöst war und das neue die Grundlage für das SLA-Reporting bildete.“

Fazit

Rückblickend hält Peter Hägler fest: „Insbesondere die manuelle Erfassung sämtlicher Objekte in der neuen Lösung war dabei richtige Knochenarbeit, die gemeinsam mit grosser Sorgfalt und viel Fleiss erledigt wurde. Dank der guten Projektorganisation sowie dem Engagement und der Erfahrung von terreActive konnten wir das Projekt unseren Vorstellungen entsprechend abwickeln und reibungslos in Betrieb nehmen.“



s o u r c a g

Sourcag AG

Seit 1998 Partner im BPO-Business

Die Sourcag AG mit Sitz in Münchenstein wurde im April 1998 als selbstständige und unabhängige Tochtergesellschaft der Basler Kantonalbank und der Basellandschaftlichen Kantonalbank gegründet. Als Dienstleistungszentrum für Finanzinstitute konzentriert sich das Unternehmen mit rund 150 Mitarbeitenden auf die Abwicklung des Wertschriftengeschäfts, des Zahlungsverkehrs sowie auf das Outsourcing von IT-Services. Zudem bietet das Unternehmen die Planung und Ausbildung von Notfallorganisationen in Unternehmen an. Zu ihren Kunden gehören die elf Institute der ESPRIT-Banken, die Basler Kantonalbank und die Basellandschaftliche Kantonalbank mit deren Tochtergesellschaften Bank COOP und AAM Privatbank, sowie die Banque Cantonale de Genève.

terreActive AG Kasinostrasse 30 CH-5001 Aarau
www.terreactive.ch

Wir sichern Ihren Erfolg.

terreActive
terreActive
terreActive
terreActive