



Anwenderbericht



kubus IT setzt bei Application Performance Management auf Know-how und Erfahrung von amasol



Projektüberblick

Unternehmen:

kubus IT GbR

Einsatzgebiet:

End User Experience Management und
Application Performance Management

Herausforderung:

Einsicht in die Performance und Verfügbarkeit der von kubus IT GbR bereitgestellten IT-Services aus Anwender-/Kunden-Sicht, schnelle Ursachen-Eingrenzung im Problemfall für optimalen Kundenservice.

Umgesetzte Lösung:

Implementierung Real User Monitoring auf Basis Dynatrace DC RUM und IXIA Network Visibility. Datenintegration Anwenderbefragung und Synthetic Monitoring mit ServiceTrace. amasol-Services für Einführung, Integration, Schulung und Betrieb.



Die kubus IT GbR stellt als IT-Dienstleister den IT-Betrieb für die AOK Bayern und AOK Plus sicher und betreut dabei 17.000 Anwender in den Bundesländern Bayern, Thüringen und Sachsen. Das Leistungsspektrum des Unternehmens mit Hauptsitz in Bayreuth und 750 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern reicht vom kompletten Betrieb der technischen Systeme über Anwendungsbetreuung und Support bis hin zu Beratung und Entwicklung. Um der zentralen Bedeutung einer möglichst optimalen User Experience seiner Kunden gerecht zu werden, entwickelte kubus IT ein ausgeklügeltes System zum Application Performance Management. Bei Implementierung und Betrieb dieses Systems verlässt sich das Unternehmen auf das spezifische Know-how und die langjährige Erfahrung der amasol AG aus München.

Application Performance als „Dauerthema“

Als Software-Anwendung für alle zentralen Geschäftsprozesse setzt die AOK die Branchenlösung oscare® auf Basis von SAP for Insurance ein. Die Anwender greifen über Citrix auf die mehr als 20 Systemkomponenten der Lösung zu. „Da wir bei kubus IT nicht nur für den Betrieb der SAP-Anwendung, sondern auch für Anwendungsbetreuung und Support zuständig sind, ist das Thema Application Performance für uns quasi ein ‚Dauerthema‘“, erläutert Jörg Witzgall, Geschäftsbereichsleiter Anwendungen und Verfahren bei kubus IT. Die in der Vergangenheit bei kubus IT eingesetzten, rein auf die IT-Komponenten (Netzwerk, Server etc.) ausgerichteten technischen Monitoring-Lösungen führten leider häufig zu dem Ergebnis, dass die Monitoring-Ergebnisse nicht deckungsgleich mit der End-User-Erfahrung der AOK-Mitarbeiter waren. Jörg Witzgall erinnert sich: „Auf die zentrale Frage bei Performance-Problemen: ‚Wo hakt es?‘ erhielt ich häufig nur die lapidare Antwort der für das Monitoring der einzelnen Systemkomponenten verantwortlichen Mitarbeiter: ‚Bei uns sieht alles normal aus.‘“ Die Suche nach der eigentlichen Fault Domain dauerte deshalb auch unverhältnismäßig lang. Letztendlich wurde klar: Eine zentrale Lösung für das End User Experience Management/Application Performance Management ist unbedingt erforderlich.

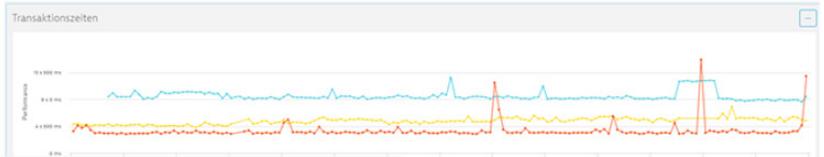
APM bei kubus IT: Dynatrace DC RUM + synthetisches Monitoring + Umfragetool zur Anwenderzufriedenheit

Im Rahmen der Einführung einer möglichst umfassenden EUEM-/APM-Plattform machte sich kubus IT zuerst einmal auf die Suche nach einer Lösung für das „Real User Monitoring“, also das Erfassen der tatsächlichen Aktivitäten der AOK-Anwender. „Im Rahmen einer Marktrecherche evaluierten wir Dynatrace Data Center Real User Monitoring (DC RUM) als die am Markt führende Lösung für unsere Anforderungskriterien und entschieden uns Anfang des Jahres 2017, die Lösung bei kubus IT zu implementieren“, erinnert sich Jörg Witzgall an den Entscheidungsprozess. Dynatrace DC RUM wurde zentral an den Rechenzentrumsstandorten in Bayreuth installiert. Für den Datenabgriff im Netz und die Zuleitung an DC RUM kommen Traffic Access Points (TAPs) und Switches der Firma IXIA zum Einsatz.



Ergänzend zum Real User Monitoring mit Dynatrace DC RUM setzt kubus IT die Lösung ServiceTrace des gleichnamigen Herstellers für das synthetische Monitoring ein. Zu den Gründen für diese „Monitoring-Doppelstrategie“ befragt, erklärt Jörg Witzgall: „Zum einen ist ein zusätzliches synthetisches Monitoring für die SLA-Abrechnung sinnvoll, denn nur so können die vereinbarten Leistungsgrade in Zeiten ohne bzw. mit geringen Anwenderaktivitäten (Randarbeitszeiten) gemessen werden. Darüber hinaus dient das synthetische Monitoring zur Objektivierung der Performance, indem spezifisches Anwenderverhalten, das die Performance z. B. bei Suchabfragen beeinflusst, extrahiert werden kann.

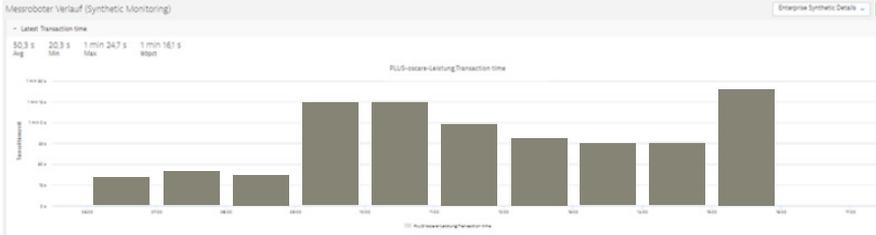
Über ein amasol-Importmodul werden die Reporting-Ergebnisse aus ServiceTrace in die DC-RUM-Oberfläche integriert und dort visualisiert.



Transaction request	Total	Slow	Failed
Down	154 k	0	88
	1.31 k	1.72 k	100
	1.19 k	4	44

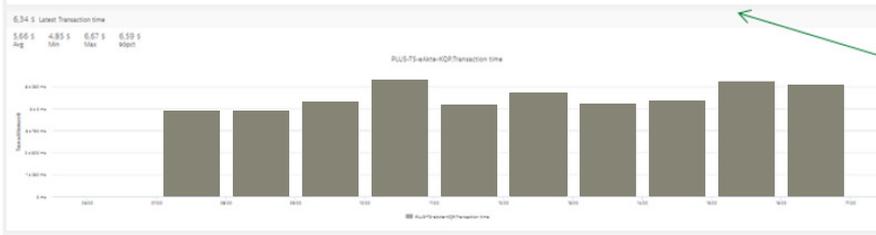
Dedizierte SLA Reports

- Synthetic



Gemischte Reports

- Real User
- Synthetic



Mapping

- Real User
- Benutzerzufriedenheit

Als drittes Instrument zur Bewertung der User Experience kommt ein von kubus IT gemeinsam mit dem Lehrstuhl Informatik der Universität Würzburg entwickeltes Umfragetool zum Einsatz. Jörg Witzgall erklärt: „Ein zeitgesteuertes Pop-up erscheint einmal pro Stunde auf den Bildschirmen einer zufällig ausgewählten Anwendergruppe und bittet um Bewertung der aktuellen Zufriedenheit mit der IT-Performance anhand eines ‚Smiley-Systems‘. Das anfängliche Problem der Visualisierung der Umfrageergebnisse konnten wir dadurch lösen, dass amasol analog zur ServiceTrace-Integration ein Importmodul erstellte, dass eine Integration in die DC-RUM-Oberfläche ermöglicht.“

Herstellerempfehlung: amasol ist Partner mit hoher Dynatrace-DC-RUM-Kompetenz

Bis zum Proof of Concept zur Einführung von Dynatrace DC RUM zu Beginn des Jahres 2017 arbeitete kubus IT noch direkt mit dem Hersteller Dynatrace zusammen. Als es dann aber um die entsprechende Implementierung der Lösung ging, schlug dieser auf Anfrage von kubus IT die amasol AG als lokalen Implementierungspartner mit hoher Dynatrace-DC-RUM-Kompetenz vor. Jörg Witzgall erinnert sich: „Uns war von Anfang an klar, dass ein lokaler Ansprechpartner für eine höhere Effizienz beim Implementierungsprojekt sorgt. Aus diesem Grund waren wir froh, dass wir mit amasol auf solch einen lokalen Partner zurückgreifen konnten und buchten dann auch gleich das von amasol angebotene Implementierungspaket für Dynatrace DC RUM.“

Im Rahmen dieses Pakets übernahm amasol nicht nur die technische Implementierung der Lösung, sondern auch die Schulung der Mitarbeiter sowie die oben genannten Integrationen mit der synthetischen Monitoring-Lösung von ServiceTrace und dem selbst entwickelten Umfragetool. Darüber hinaus entschied sich kubus IT neben der standardmäßig üblichen Softwarewartung auch für den amasol-Systemservice. In der Praxis bedeutet dies, dass amasol auch nach der Implementierung für den gesamten Betrieb der Dynatrace-Plattform verantwortlich ist, dazu das komplette System regelmäßig via Remote-Zugriff

In DC RUM werden so heute drei parallele Dimensionen angezeigt: Der Report aus dem Real User Monitoring mit DC RUM selbst, der Report aus dem synthetischen Monitoring mit ServiceTrace und die Ergebnisse aus dem Umfragetool. „Diese Integration bietet für uns einen interessanten Abgleich zwischen den Daten aus den Monitoring-Tools und der subjektiven Wahrnehmung beim Endanwender. Damit ist ein Mapping der objektiven Performance-Sicht mit dem subjektiven Empfinden beim Endanwender möglich“, erläutert Jörg Witzgall.

überprüft und sich dann um alle nötigen Wartungsarbeiten kümmert. Jörg Witzgall erklärt die Entscheidung: „Wie in vielen IT-Organisationen sind auch bei kubus IT die personellen Kapazitäten begrenzt. Unsere Mitarbeiter fokussieren sich daher auf das Kerngeschäft unserer Kunden. Der Betrieb eines zusätzlichen, für sie neuen Systems hätte zu einem unverhältnismäßig hohen zusätzlichen Aufwand geführt. Das Auslagern an einen externen Dienstleister, der sich bestens mit der Lösung auskennt, schien uns da die weitaus sinnvollere und wirtschaftlichere Alternative.“

amasol AG: Diese Empfehlung war goldrichtig

Zurückblickend auf die bisher knapp einjährige Zusammenarbeit mit amasol ist Jörg Witzgall über die Empfehlung des Herstellers auch heute noch froh: „Die Empfehlung von Dynatrace für amasol war absolut berechtigt. Das für uns verantwortliche Team ist hoch kompetent in den Bereichen End User Experience Management/Application Performance Management allgemein und DC-RUM-Implementierung und -Integration im Speziellen. Die Kollegen arbeiten äußerst flexibel und effizient und stehen uns jederzeit mit Rat und Tat zur Seite. Durch die Auslagerung des Betriebs der EUEM-/APM-Plattform konnten wir außerdem unsere sowieso schon knappen Personalressourcen schonen und können auf der anderen Seite sicher sein, dass es dort jemanden gibt, der sich kontinuierlich um den reibungslosen Betrieb der Plattform kümmert.“





amasol AG | Campus Neue Balan | Claudius-Keller-Str. 3 B | 81669 München
Telefon: +49 (0)89 1894743-0 | info@amasol.de | www.amasol.de