

Outsourcing

SUCCESS STORY

Branche:
Öffentliche Verwaltung

08.2010

Erfolgreicher Einsatz von MONET
SNM bei der BeteiligungsHolding
Hanau GmbH

„Die Überwachung der von uns angebotenen Services und die Alarmierung im Fehlerfall geben uns die Möglichkeit schnell auf Störungen oder anwachsende Probleme zu reagieren und diese kurzfristig zu beheben.“

BeteiligungsHolding
Hanau GmbH

Kenneth Jauss
Netzwerk und RZ-Management,
BeteiligungsHolding Hanau
GmbH

Netzwerkmanagement verschafft notwendigen Überblick

PROJEKTDATEN

Projektzeitraum:

- 07.12.2009 bis 28.02.2010

Installationsumfang:

- 405 Geräte/Nodes
- 1.954 überwachte Anwendungen/Dienste
- ca. 450 Interfaces
- ca. 14.000 Leistungsdaten

Aufgabenstellung:

- Vereinfachung der Fehlersuche
- Verbesserung der Sicht auf Server, Dienste und Anwendungen
- Flexibel anpassbare Lösung

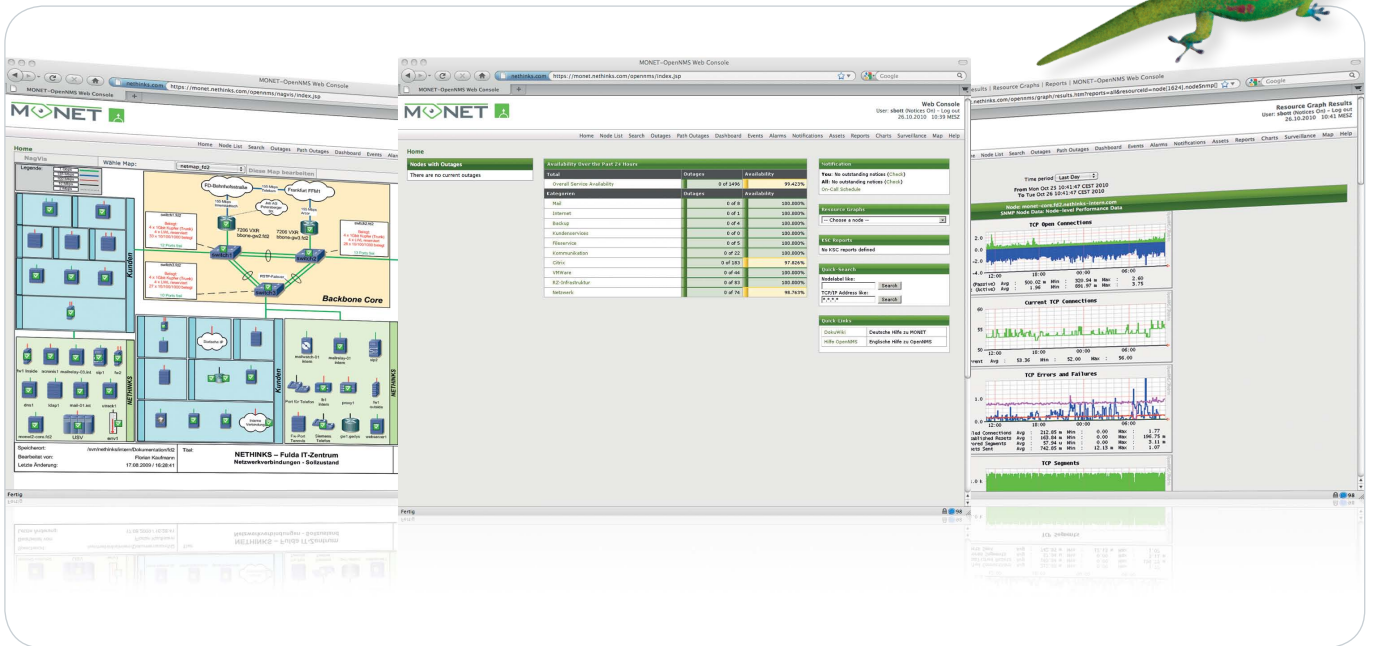
LÖSUNG

Über die BeteiligungsHolding Hanau GmbH

Auf den Säulen von mehr als einem Dutzend städtischer Unternehmen und Eigenbetriebe ruht das Dach der BeteiligungsHolding Hanau GmbH (BHG). Die Handlungsfähigkeit der Politik in wirtschaftlich schwierigen Zeiten zu sichern, war 2003 Anlass, die Holding als neue städtische Muttergesellschaft zu gründen. Der Auftrag bestand zunächst darin, das wirtschaftliche Betätigungsfeld der Kommune in Strukturen zu bringen und zu verwalten. Derzeit werden die städtischen Gesellschaften und Betriebe zielgerichtet wirtschaftlich optimiert. Sie sollen politisch und wirtschaftlich besser steuerbar, transparenter und effizienter werden. Insgesamt beschäftigt die BHG-Gruppe in allen Einheiten über 2.500 Mitarbeiter.

Der notwendige Überblick fehlte

Die Möglichkeit einer zentralen Überwachung des Netzes mit Hilfe eines Netzwerkmanagementsystems war bei der BHG bisher nicht gegeben. Lediglich die Stadtwerke Hanau (SWH) überwachte als einziger Stadtkonzern ihre IT mit dem Netzwerk- und Systemmanagementprodukt Unicenter. Der BHG fehlte der notwendige Überblick über ihre Server, Dienste und Anwendungen. Fehler im Netz traten meist plötzlich und unerwartet auf und konnten nur



MONET-SNM: Verbindungsplan (links), Angepasste Startseite mit der Kategorisierung von Geräten und Diensten (mitte) und Ressourcen Graphen (rechts)

mit einem hohen Zeit- und Arbeitsaufwand behoben werden, da Störungen nicht immer direkt erkennbar waren. So blieb es nicht aus, dass Ausfälle erst durch die Kunden mitgeteilt und nicht von der BHG selbst erkannt wurden.

Die IT-Verantwortlichen der BHG wünschten sich daher eine Lösung, welche eine Übersicht über das Netzwerk als Ganzes und über dessen Verfügbarkeit liefert, sowie eine Erleichterung der Fehlersuche und eine Früherkennung von möglichen Fehlern: Eine „Rund-um-die-Uhr-Unterstützung“ für die IT-Mitarbeiter.

VORTEILE AUF EINEN BLICK

- Zentrales Event-Management
- Lizenzkostenfrei
- Hohe Integrationsfähigkeit und Skalierbarkeit
- Discovery Funktionalität
- Webbasierte Benutzeroberfläche
- Über 12.000 vorkonfigurierte SNMP-Traps
- Über 1.100 vorkonfigurierte Leistungsdaten

WICHTIGE EIGENSCHAFTEN

- Reportingfunktion
- Leistungsdatensammlung
- Benachrichtigungsfunktion
- Topologieanzeige
- Regelbasierte Konfiguration
- Zentrales Logging mit Syslog und SNMP-Traps

Kostengünstig und flexibel

Die neue Softwarelösung zur effizienten Überwachung der vorhandenen IT-Landschaft sollte kostengünstig und zugleich flexibel an die Bedürfnisse der BHG anpassbar sein. Die IT-Verantwortlichen nahmen auf der Suche zur passenden Lösung neben MONET-SNM der Firma NETHINKS GmbH aus Fulda noch zwei weitere Monitoringsysteme genauer unter die Lupe: Ein kommerzielles und ein Open-Source-Tool, welches auf dem freien Netzwerkmanagement-Tool Nagios basiert. Aufgrund des einfachen und effektiven Konzepts und des besseren Preis-Leistungsverhältnisses haben sich die IT-Verantwortlichen der BHG für MONET-SNM entschieden. Ein weiteres ausschlaggebendes Argument für MONET-SNM war die einfache Aufnahme von Geräten und Diensten durch regelbasierte Konfiguration, welche eine sehr einfache Methode zur Aufnahme neuer Geräte und Dienste darstellt. Mit der Möglichkeit einer einfachen Erweiterung durch individuelle Skripte, sowie der Früherkennung von Störungen

gen und deren Alarmierung wurden zwei weitere wünschenswerte Merkmale erfüllt. Ebenso konnte MONET SNM mit der Kategorisierung von Geräten und Diensten punkten. Durch die Kategorisierung ist bereits auf der Startseite von MONET SNM der Zustand des gesamten Netzes der letzten 24 Stunden auf einen Blick erkennbar.

MONET SNM ist eine Distribution von ausgewählten Open-Source-Werkzeugen. Durch die Komponenten OpenNMS, NagVis und DokuWiki werden die Bereiche Netzwerkmonitoring und -management (OpenNMS), Visualisierung (NagVis) und Dokumentation (DokuWiki) zusammengeführt.

OpenNMS ist ein Netzwerkmanagement-Tool für den Enterprisebereich, welches sich unabhängig vom Betriebssystem einsetzen lässt. OpenNMS bietet eine stabile Plattform zum Überwachen großer Netzwerke - nicht selten werden bis zu 70.000 Systeme mit einer einzelnen Instanz von OpenNMS überwacht. Dank der hohen Skalierbarkeit ist OpenNMS ein echter Konkurrent aus dem Open-Source-Bereich zu kommerziellen Werkzeugen wie HP OpenView oder IBM Tivoli Netcool. Mit dem aus dem Nagios-Bereich stammenden Visualisierungstool NagVis erweitert sich MONET SNM um die Möglichkeit die vorhandene Infrastruktur grafisch darzustellen. Der hierzu von NETHINKS entwickelte Adapter zur Anbindung an OpenNMS ist wie die Komponente selbst quelloffen. Mit der Erweiterung um DokuWiki bietet MONET SNM ein einfach zu erweiterndes und pflegendes Online-Dokumentationswerkzeug.

Überblick gewonnen

Durch die Überwachung der kompletten IT und der zur Verfügung gestellten Services, einer Benachrichtigung im Störfall und der grafischen Darstellung der Verfügbarkeit aller Services hat die BHG den perfekten Überblick über ihre IT gewonnen. Engpässe der Server durch überlastete Festplatten und ausgelastete CPU oder Netzwerkleitungen gehören bei der BHG nun der Vergangenheit an. MONET SNM meldet frühzeitig, anhand von Schwellwerten, deren Überlastung, so dass entsprechende Maßnahmen eingeleitet und eine Überlastung verhindert werden kann. Ebenso ist die BHG nun in der Lage, die dem Kunden zur Verfügung gestellten Dienste entsprechend zu überwachen. In der Zukunft sind die IT-Mitarbeiter vor dem Kunden über eine entsprechende Störung informiert und können entsprechend handeln. Durch die

frühzeitige Erkennung der Störungen, ist die BHG in der Lage schneller und vor allem gezielter auf Fehler zu reagieren. Aufgrund der erleichterten Fehlersuche und der schnelleren Reaktion werden nicht nur Kosten eingespart, auch die Kundenzufrieden steigt durch geringere Ausfallzeiten.

„Zusätzlich gibt das System dem Servicedesk jederzeit einen guten Überblick darüber, wo gerade Störungen vorhanden sind und welche Kundenservices betroffen sind.“

Kenneth Jauss

Die Überwachung der von uns angebotenen Services und die Alarmierung im Fehlerfall geben uns die Möglichkeit schnell auf Störungen oder anwachsende Probleme zu reagieren und diese kurzfristig zu beheben. Zusätzlich gibt das System dem Servicedesk jederzeit einen guten Überblick darüber, wo gerade Störungen vorhanden sind und welche Kundenservices davon betroffen sind. So konnte die Verfügbarkeit der Services gegenüber unseren Kunden deutlich verbessert werden. Seit der Einführung von MONET SNM sind wir weitgehend aus einer passiven in eine aktive Rolle gewechselt. Die Alarmierung per Mail im akuten Fehlerfall macht zusätzlich zur visuellen Alarmierung eine schnelle und vor allem gezielte Reaktion und Fehleranalyse möglich.

Zusammenfassend kann man die Einführung des Systems als große Bereicherung beim Überblick über die Systemlandschaft und bei der Fehlersuche und -behebung bezeichnen. Einen doppelten Gewinn bringen uns der Verzicht auf hohe Lizenzkosten und die vergleichsweise günstigen Consultingkosten, die bei der Einführung der Open-Source-Lösung entstanden.“, weiß Kenneth Jauss (Netzwerk- und RZ-Management) zu berichten.

Fazit

Durch die Einführung von MONET SNM haben wir eine Möglichkeit bekommen unsere komplette IT-Infrastruktur zu überwachen. Die vielfältigen Einsatz- und Erweiterungsmöglichkeiten der bereits vorhandenen breiten Basis des Systems sorgen für eine schnelle und unkomplizierte Einbindung neuer Geräte.

HIGHLIGHTS DES NEUEN SYSTEMS

- Automatische Erkennung von Hosts im Netzwerk
- Automatische Diensterkennung
- Automatische Topologieerkennung
- Erhebung von Leistungsdaten
- Visualisierung mit verschiedenen Kartenwerkzeugen





„Zusammenfassend kann man die Einführung des Systems als große Bereicherung beim Überblick über die Systemlandschaft und bei der Fehlersuche und -behebung bezeichnen.“

Kenneth Jauss
Netzwerk- und RZ-Management,
BeteiligungsHolding Hanau GmbH

