



MIT THEGUARD! ALS ZENTRALE
IT-SERVICE-MANAGEMENT-PLATTFORM

HABEN WIR DIE QUALITÄT UND LEISTUNGSFÄHIG-
KEIT UNSERER SYSTEMÜBERWACHUNG AUF
EINE NEUE STUFE GEHOBEN. DIE LÖSUNG
VEREINFACHT DIE ARBEIT UNSERER EXPERTEN
NACHHALTIG UND FÜHRTE ZU EINER SIGNIFI-
KANTEN KOSTENSENKUNG IM IT-BETRIEB.

Hartmut Willebrand,
CIO DACH, Aon

SUCCESS
STORY

AON

REALTECH
EMPOWER YOUR ENTERPRISE

Aon ist der führende globale Dienstleister für Risikomanagement sowie Versicherungs- und Rückversicherungsmakler und Berater für Human Resources. Weltweit arbeiten für Aon mehr als 65.000 Mitarbeiter in über 120 Ländern. In Deutschland sind rund 1.700 Mitarbeiter an acht Standorten für das Unternehmen tätig. Die Deutschlandzentrale ist in Hamburg. Weitere Information über Aon in Deutschland unter <http://www.aon.de>.

KLARE SACHE: THEGUARD! VERLEIHT DURCHBLICK

Die IT-Experten des Versicherungsdienstleisters Aon verantworten den ausfallsicheren Betrieb der komplexen, verteilten IT-Infrastruktur aller deutschen Standorte von zentraler Stelle aus. Die zur Systemüberwachung bislang genutzten IT-Werkzeuge waren untereinander nicht verknüpft und erforderten eine hohe Spezialisierung der IT-Mitarbeiter. Um den Betrieb zu vereinfachen und die Kosten zu senken, sollten die eingesetzten IT-Werkzeuge konsolidiert werden.

Heute verwendet Aon die IT-Service-Management-Lösung theGuard! von REALTECH zur Überwachung der gesamten IT-Landschaft. Detaillierte Dashboards, ausführliche Reportings und konsolidierte Übersichten bilden die gesamten Geschäftsprozesse des Unternehmens sowie deren Abhängigkeiten von den einzelnen IT-Komponenten ab.

Die IT-Abteilung kann damit sehr zuverlässig die gesamte IT-Infrastruktur steuern und überwachen sowie Ursachen für Störungen schnell ausfindig machen und beheben. Durch die neu entstandene Transparenz kann Aon außerdem die strengen Regularien nach dem Sarbanes-Oxley Act jederzeit erfüllen.



AUCH RISIKO-EXPERTEN MÜSSEN SICH ABSICHERN

Aon ist mit seinen rund 65.000 Mitarbeitern ein weltweit tätiger Versicherungsdienstleister. In Deutschland nimmt das Unternehmen eine marktführende Position als technischer Versicherungsmakler, Berater für Risikomanagement und Rückversicherungsmakler ein. Darüber hinaus ist Aon im Bereich der betrieblichen Altersversorgung tätig.

Für ein Versicherungsunternehmen ist eine leistungsfähige und ausfallsichere IT-Infrastruktur lebenswichtig. Verursachen stockende IT-Systeme längere Antwortzeiten während der Kundenberatung, kann dies zu direkten Umsatzausfällen führen. Verzögert gelieferte Analysen und Auswertungen senken die Produktivität der Mitarbeiter und gefährden die Wettbewerbsfähigkeit der gesamten Organisation. Um den unterbrechungsfreien Betrieb sicherzustellen, ist daher eine detaillierte Systemüberwachung notwendig, die zeitnah über mögliche Performance-Defizite und drohende Ausfälle informiert.

Zur Überwachung ihrer IT-Landschaft in Deutschland setzte Aon bislang auf einen Mix unterschiedlicher IT-Management-Werkzeuge (u.a. Open-Source-Lösungen wie Nagios oder OpenMaster). Dies führte zu erheblichen Schwierigkeiten in der täglichen Arbeit der IT-Abteilung.



Durch die notwendige Spezialisierung der Mitarbeiter verlängerten sich die Antwortzeiten des IT-Supports und Zusammenhänge verschiedener Störungen konnten nur mit zusätzlichem Abstimmungsaufwand identifiziert werden. Der administrative Aufwand bei der Systemverwaltung führte folglich zu unverhältnismäßig hohen Kosten rund um den IT-Betrieb.

AON GEHT MIT THEGUARD! AUF NUMMER SICHER

In einem gemeinsam mit REALTECH durchgeführten Projekt sollten die bestehenden Werkzeuge konsolidiert und durch eine zentrale IT-Service-Management-Lösung ersetzt werden. Zu den wesentlichen Zielen des Projekts zählte, dass sich die gesamte IT-Landschaft von zentraler Stelle aus und mit nur noch einer Software-Lösung überwachen lässt. Darüber hinaus sollten die Abhängigkeiten der Geschäftsprozesse von den bestehenden IT-Komponenten sichtbar und das Monitoring insgesamt effizienter werden. Nach einer Evaluation verschiedener Produkte entschied sich Aon schließlich für theGuard! von REALTECH.

Mit der hochintegrierten Software erhält Aon ein ausgereiftes und in der Praxis bewährtes Werkzeug für das Monitoring der IT-Landschaft über alle Standorte in Deutschland hinweg. Vom Netzwerk bis zum Server erfasst die Lösung automatisch alle in der IT-Infrastruktur vorhandenen Komponenten. Die technischen Daten, den Status und die jeweilige Konfiguration dieser Elemente speichert theGuard! in einer zentralen CMDB (Configuration Management Database). Durch die Normalisierung der Daten ist theGuard! in der Lage, alle Komponenten logisch miteinander zu verbinden und deren Status übergreifend und in Bezug auf die übergeordneten Geschäftsprozesse abzubilden. Aon erhält so eine prozessorientierte Sicht auf die Unternehmens-IT: Die IT-Mitarbeiter erkennen sofort, welche Geschäftsprozesse durch eine Systemstörung unmittelbar betroffen sind und können diese innerhalb kürzester Zeit beheben.

COMPLIANCE INKLUSIVE

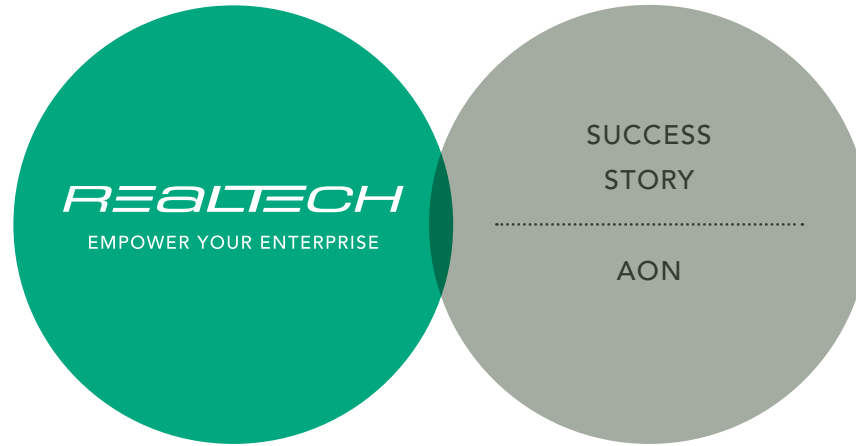
Mit den Reporting-Funktionen von theGuard! ist Aon in der Lage, die strengen IT-Compliance-Anforderungen rund um den IT-Betrieb und das Risikomanagement nach dem Sarbanes-Oxley Act zu erfüllen.

Die Experten von REALTECH unterstützten Aon bei der Konzeption, Implementierung und Integration von theGuard! sowie bei der Schulung der eigenen IT-Experten. Gemeinsam mit Aon integrierte REALTECH das bestehende Ticket-System und optimierte den Workflow der Support-Mitarbeiter: Der Support kann nun innerhalb des Ticket-Systems die Warnmeldungen von theGuard! einsehen, wodurch sich die Fehlersuche und -behebung erheblich beschleunigen.

INVESTITIONSENTSCHEIDUNGEN ABSICHERN

Im nächsten Schritt plant Aon, den Betriebsstatus und wirtschaftliche Kennzahlen der gesamten IT-Landschaft deutlich sichtbarer zu machen. Hierzu sollen erweiterte Dashboards mit neuen Management-Sichten sowie Analysen für das Performance Management eingeführt werden, die Entscheidern wertvolle Argumente für künftige Investitionsentscheidungen geben.

„Mit theGuard! haben wir ein vielseitig einsetzbares und leistungsfähiges Werkzeug für die Systemüberwachung im Betrieb“, erklärt Hartmut Willebrand. „Wir sind auch für den künftigen Ausbau unserer IT-Landschaft bestens gerüstet, da wir mit theGuard! sehr einfach neue Komponenten wie virtualisierte Server in die Systemüberwachung integrieren können“, so Willebrand abschließend.



ÜBER REALTECH

REALTECH ist ein weltweit tätiges Technologieunternehmen mit einzigartigem Know-how in IT und Enterprise Service Management sowie SAP-Lösungen. Insbesondere der deutsche Mittelstand schätzt die hochwertigen Softwareprodukte des Unternehmens und die vertrauensvolle Zusammenarbeit – von der Beratung über die Umsetzung bis hin zum effizienten Betrieb. Treiber der Digitalisierung wie Mobile, Cloud Computing, Big und Smart Data, Predictive Data Analytics und Industrie 4.0 fließen konsequent in Softwareentwicklung und Projekte ein.

Abbildungen: AON



REALTECH DEUTSCHLAND GMBH
INDUSTRIESTR. 39C · 69190 WALLDORF · GERMANY
TEL. +49.6227.837.0 · FAX +49.6227.837.837
INFO@REALTECH.DE · WWW.REALTECH.DE