

## Perfekter Kundenservice

Im Markt für IT-Outsourcing ist die Qualität der Dienstleistung das entscheidende Erfolgskriterium. Mittlerweile zählt hierzu für viele Kunden neben der maximalen Verfügbarkeit und Performance der gehosteten Systeme auch ein detailliertes Reporting sowie die Möglichkeit zur Überwachung von kompletten IT-gestützten Geschäftsprozessen. Um seine Wettbewerbsposition im Markt der IT-Outsourcing-Dienstleister weiter auszubauen und die eigenen SAP-Systeme detailliert zu überwachen, hat sich Capgemini für den Einsatz des theGuard! ApplicationManager entschieden.

: success story

### Capgemini Outsourcing Services GmbH



Wolf-Dietrich Vick  
Center Manager Centralized Services bei Capgemini Central Europe

**„Mit theGuard! ApplicationManager konnten wir bei Capgemini ein ganzheitliches SAP-Monitoring umsetzen. Die Software erkennt und alarmiert Performance-Engpässe und Störungen frühzeitig. Dieses proaktive Monitoring versetzt uns in die Lage, Fehler zu beseitigen, bevor sich diese negativ auf die Verfügbarkeit unserer Kundensysteme auswirken.“**



Abbildungen:  
Capgemini





## Über Capgemini

Capgemini ist einer der weltweit führenden Dienstleister für Management- und IT-Beratung, Technologie sowie Outsourcing. Das Unternehmen berät Kunden bei der Entwicklung und Umsetzung von Wachstumsstrategien sowie dem Einsatz neuer Technologien. Capgemini beschäftigt weltweit über 92.000 Mitarbeiter und erzielte im Jahr 2008 einen Umsatz von 8,7 Milliarden Euro.

## Systemlandschaft

Die zu überwachende heterogene IT-Landschaft besteht aus 30 Systemen, wovon 19 SAP-Systeme sind. Die Administration erfolgt über jeweils getrennte Teams für SAP, Netzwerke, Betriebssysteme und Datenbanken.

## Ausgangssituation

Vor der Implementierung der theGuard! Software war bei Capgemini ein breites Spektrum verschiedener Monitoring-Tools und Insellösungen im Einsatz. Diese basierten jeweils auf unterschiedlichen Betriebssystemen und Datenbanken. Eine einheitliche Oberfläche fehlte. Die Abkündigung der bis dahin eingesetzten SAP-Monitoring-Software Luminare gab schließlich den Ausschlag, das Monitoring bei Capgemini komplett neu zu strukturieren.

## Ziele

Mit der Neuorganisation des Monitorings sollten bei Capgemini folgende Ziele erreicht werden:

- Ganzheitliches SAP-Monitoring über den zentralen Leitstand (CA)
- Möglichkeit zur Performance-Analyse
- Umfassende Reporting-Funktionalität

## Perfekte Integration

Bei der Produktauswahl setzte Capgemini auf REALTECH als bewährten Softwarehersteller. Bereits seit 2006 setzt das

Unternehmen den theGuard! Transport-Manager von REALTECH erfolgreich für das SAP-Transportwesen ein. Auch die SAP-Monitoring-Software theGuard! Application-Manager konnte in einem Proof-of-Concept Workshop als passende Lösung sofort überzeugen. Ausschlaggebend für die Entscheidung von Capgemini waren die Integration der Software in das bereits existierende Umbrella-System von Computer Associates (CA) sowie der große Funktionsumfang von theGuard! ApplicationManager zur Überwachung komplexer Systemlandschaften.

In der Systemlandschaft von Capgemini überwacht theGuard! ApplicationManager alle SAP Systeme (jeweils ABAP- und Java-Stack), Oracle-Datenbanken, das Backup-System sowie virtualisierte Lösungen wie beispielsweise FSC Flexframe.

Von theGuard! generierte Events werden zur Alarmierung und weiteren Bearbeitung direkt an das CA-System weitergeleitet. Für den Fall, dass dieses Umbrella-System ausfällt, können sämtliche Events aber auch direkt über die Central GUI des theGuard! ApplicationManager bearbeitet werden.

## Die Situation heute

Durch das ganzheitliche Monitoring aller im SAP-Umfeld betroffenen Komponenten wurde ein einheitlicher und standardisierter Prozess im Unternehmen etabliert. Das Echtzeit-Monitoring über einen zentralen Leitstand ermöglicht zudem eine proaktive Fehlerbehebung. Hierdurch hat sich die Supportqualität deutlich verbessert sowie die Verfügbarkeit und Performance der IT-Systeme deutlich erhöht. Neue Kundensysteme lassen sich ohne großen Aufwand ins Monitoring integrieren.



Neben einer gesteigerten Qualität der Dienstleistung kann Capgemini seinen Hosting-Kunden nun ein individuell auf deren Anforderungen abgestimmtes Reporting anbieten. Diese Funktion ermöglicht eine präzise Interpretation von Performance-Daten und die Erstellung von Trendanalysen. Außerdem vereinfacht sie die Ursachenforschung bei Performance-Problemen.

„Auch die tägliche Arbeit im SAP-Monitoring hat sich durch theGuard! Application-Manager deutlich vereinfacht. Neue Nodes können schnell hinzugefügt werden. Außerdem ist die Software vergleichsweise leicht zu bedienen“, so Peter Lukasiewicz, Systemadministrator Monitoring / Reporting bei Capgemini Outsourcing Services.

## Geplante Erweiterungen

Im Laufe des Jahres 2009 soll bei Capgemini auch die Überwachung der Backup-Prozesse für den Non-SAP Bereich mit theGuard! ApplicationManager implementiert werden.

Um die Verfügbarkeit und Performance IT-gestützter Geschäftsprozesse nachhaltig zu überwachen, wird derzeit der Einsatz des theGuard! Business Process Manager geplant. Mit der Einführung dieser Software soll auch das End-to-End Monitoring von REALTECH zur Performancemessung von Applikationen aus Anwendersicht umgesetzt werden.