

Lückenlose Kontrolle aller SAP-Systeme

Auch in der Dienstleistungsbranche gilt: Erfolg ist eine Frage von Qualität und Effizienz. Deshalb setzt die Freudenberg IT KG seit 1999 auf den theGuard! ApplicationManager. Die System-Management-Lösung von REALTECH automatisiert im Rechenzentrum des international operierenden IT-Dienstleisters zahlreiche tagtägliche Routine-Aufgaben, die bei der vorausschauenden Überwachung einer komplexen Anwendungslandschaft aus rund hundert einzelnen SAP-Servern anfallen. Die Version 2.2 des ApplicationManager erlaubt es den SAP-Experten außerdem in Kürze, die Mechanismen für den Versand von Alarmmeldungen über kritische Systemzustände noch gezielter einzusetzen sowie dem anspruchsvollen Kundenstamm alle erbrachten Leistungen im Detail nachzuweisen.

: success story

Freudenberg IT KG

FIT

Peter Oswald,
Leiter Anwendungen und Daten
bei der Freudenberg IT KG

„Mit dem theGuard! ApplicationManager haben wir bereits kurzfristig signifikante Einsparungen erzielt. Insbesondere die Hochverfügbarkeit unserer Systeme hat durch das proaktive Monitoring deutlich zugenommen und uns deshalb einen schnellen Return on Investment (ROI) gebracht.“




REALTECH
software



Was 1849 mit der Gründung einer Gerberei in Weinheim an der Bergstraße begann, präsentiert sich rund 150 Jahre später als global operierender Mischkonzern: Die Unternehmensgruppe Freudenberg ist heute in der Dichtungs- und Schwingungstechnik ebenso aktiv wie in der Produktion von Vliesstoffen, Spezialschmierstoffen oder Leiterplatten. Mit der Freudenberg IT KG hat sich der Konzern auch erfolgreich als IT-Dienstleister etabliert, der maßgeschneiderte EDV-Systeme konzipiert und implementiert sowie diese in seinem hochmodernen Rechenzentrum betreibt und überwacht. Davon profitieren längst nicht mehr nur die Firmen der Unternehmensgruppe. Auch zahlreiche andere Kunden außerhalb der Firmengruppe Freudenberg vertrauen auf die Services und Produkte der Freudenberg IT, die mit 366 Mitarbeitern zuletzt einen Jahresumsatz von rund 51 Millionen Euro erwirtschaften konnte.

Einer der Schwerpunkte der Weinheimer IT-Experten liegt traditionell auf den Lösungen der SAP. Mehr als hundert solcher Anwendungssysteme betreut Freudenberg IT heute im eigenen Rechenzentrum: eine komplexe Softwarelandschaft, zu der unterschiedliche Versionen von SAP R/3 ebenso zählen wie beispielsweise die mySAP.com-Module Business Information Warehouse (BW), Customer Relationship Management (CRM) und Supply Chain Management (SCM).

Manuelles Monitoring war gestern

„Wir nehmen Kunden alle Tätigkeiten ab, die erforderlich und sinnvoll sind, damit SAP-Systeme dauerhaft störungsfrei zur Verfügung stehen: die permanente Kontrolle und die präventive Pflege solcher Anwendungen“, betont Dr. Peter Libner, der als Leiter Computer Services für den Betrieb des Rechenzentrums zuständig ist. „Mit zunehmender Komplexität unserer SAP-Landschaft wurde klar: Diese Aufgabe lässt sich nur mit der erforderlichen Qualität erbringen, wenn uns

automatische System-Management-Lösungen von täglichen Routine-Aufgaben entlasten“, führt Dr. Libner weiter aus.

So entschloss sich das Unternehmen bereits 1999, den theGuard! Application Manager einzuführen: eine System-Management-Lösung der REALTECH AG, die rund um die Uhr die Leistungswerte aller Anwendungskomponenten erfasst und bei kritischen Systemzuständen umgehend Alarm schlägt. „Zum einen ließ sich der Application Manager deutlich schneller und mit weitaus weniger Aufwand implementieren als die Management-Frameworks, die wir untersucht hatten. Zum anderen überzeugt die REALTECH-Lösung durch ihre hohe Integrationsfähigkeit. Nur so sind wir in der Lage, die Messergebnisse des Application Manager sowie selbstentwickelter Monitoring-Skripte und weiterer Tools für die Batch-Verarbeitung wie zum Beispiel Redwood Cronacle direkt über eine zentrale Informationsleitstelle zu nutzen“, erläutert Peter Oswald.

Automatische Systemkontrolle ist heute

„Der Application Manager leistet heute einen wesentlichen Beitrag zu der hohen Effizienz, mit der wir die Hochverfügbarkeit und maximale Performance gewährleisten: Dank ausgereifter Automatismen kommen wir im Rechenzentrum gemessen an der Anzahl der zu überwachenden Systeme mit einer relativ kleinen Mannschaft aus“, ergänzt Peter Oswald und verweist auf weitere Vorzüge, die sich mit dem realisierten Umstieg auf die Version 2.2 der REALTECH-Lösung ergeben: Künftig lässt sich individuell festlegen, welche Fehler- und Alarmmeldungen der Application Manager wie detailliert an welche Mitarbeiter versendet. Und die erweiterten Reporting-Funktionen erleichtern es Freudenberg IT, den Kunden alle erbrachten Leistungen und deren Ergebnisse nachzuweisen.

Der Release-Wechsel gestaltet sich reibungslos: „Von REALTECH erfahren wir eine

vorbildliche Unterstützung. Alle Anfragen werden schnell und kompetent beantwortet“, berichtet Peter Oswald. Gleiches gilt auch für die Einführung einer weiteren Komponente der theGuard! System Management Suite von REALTECH, für die sich Freudenberg IT nach intensiven Tests entschieden hat: theGuard! Helpdesk löst eine host-basierende Software ab, die bisher die Bearbeitung von Support-Anfragen koordiniert und unterstützt hat. Dr. Peter Libner unterstreicht die wesentlichen Vorteile der neuen Lösung: „theGuard! Helpdesk ist nahtlos mit dem Application Manager integriert und vollständig Web-basierend, was einen reibungslosen und flexiblen Informationsfluss gewährleistet.“

Zudem unterstreicht die Helpdesk-Lösung die REALTECH-Philosophie, sich in der Entwicklung von Software-Produkten eng an Kundenwünschen zu orientieren. So sind bei der Entstehung dieses theGuard! Moduls viele Anregungen von Freudenberg IT eingeflossen. Und auch das Preis-Leistungs-Verhältnis hat die Verantwortlichen des IT-Dienstleisters überzeugt: Im Rahmen des flexiblen Lizenzmodells richten sich die Kosten allein nach der Zahl der eigenen Support-Mitarbeiter und nicht – wie häufig üblich – nach der Summe der betreuten Anwender. Peter Oswald: „Der Return on Investment durch REALTECHs theGuard! liegt bei Freudenberg bei unter drei Monaten.“

Technische Informationen:

Rechenzentrumsbetrieb mit rund 100 SAP R/3-Servern

Eingesetztes Betriebssystem:

überwiegend IBM AIX

Betreute SAP-Releases:

von R/3 3.1i bis zu den neuesten mySAP.com Versionen unter SAP R/3 WAS 6.20

Zu überwachende Datenbanksysteme:

Oracle

Anzahl der betreuten produktiven

SAP-User:

insgesamt 6.500