



success story:



STADTREINIGUNG HAMBURG

„REALTECHs theGuard! ApplicationManager ermöglicht auch kleineren IT-Abteilungen, SAP erfolgreich zu betreiben und die Anforderungen an ein umfassendes und applikationsnahes Reporting zu erfüllen. Die Berichte sind eine wertvolle Hilfe für die kapazitive Planung und die Performance-Analyse unserer IT Systeme.“

Thomas Kluge,
Leiter der SAP-Basis im Zentralen Service / IT,
Stadtreinigung Hamburg

Saubere Lösung für den Mittelstand

Als großes Dienstleistungsunternehmen in den Bereichen Abfallentsorgung, Recycling und anderen Leistungen im Bereich des Umweltschutzes sorgt die Stadtreinigung Hamburg (SRH) für Sauberkeit in Hamburg und der Metropolregion. Ein erhöhter Bedarf an Monitoring und Reporting für die SAP Systeme der SRH führte zur Ablösung der bis dahin verwendeten Softwarelösung Nagios. Mit dem theGuard! ApplicationManager von REALTECH können nun alle extern betriebenen Systeme detailliert überwacht werden. Auch die Anforderungen an ein umfassendes Reporting werden zu 100% erfüllt.

Auswahl der Lösung

Mit den Jahren wuchs nicht nur die Anzahl der SAP-Benutzer und der genutzten Module, sondern auch die Ansprüche des Unternehmens an Performance und Verfügbarkeit. Dies machte ein Monitoring und Alerting erforderlich. Thomas Kluge, Leiter der SAP-Basisadministration in der Abteilung Zentraler Service / IT bei der SRH blickt zurück: „die Suche nach Software, die für unsere Zwecke ein optimales Preis/Leistungs-Verhältnis bieten sollte, führte uns zu der GPL-Lösung „Nagios“, die sich mit geringem Aufwand nicht nur für die Überwachung der Systeme „von außen“ sondern auch durch Auswertung des SAP-internen CCMS für ein Monitoring der Performance nutzen ließ.“



theGuard!

Anforderungen

Seit den frühen 90er Jahren betreibt die SRH SAP-Systeme, einschließlich der Branchenlösung IS-Waste&Recycling. Unlängst wurde die R/3-Installation auf ERP 6.0 umgestellt.

Mit Eintritt in das neue Jahrtausend stieg allerdings nicht nur der Kostendruck auf die IT, sondern die Abteilung war auch mit der Forderung des Managements nach einem aussagefähigen Reporting der SAP-Produktivsysteme konfrontiert. Da sich dies mit Nagios nicht entsprechend bewerkstelligen ließ, führte die SRH eine Marktanalyse durch, bei der verschiedene Hersteller von Monitoring-Software mit einem detaillierten Forderungskatalog aufgefordert wurden, ein Angebot abzugeben. „Die Firma REALTECH hat dabei mit ihrem theGuard! ApplicationManager diese Anforderungen erfüllt und erhielt daher den Auftrag“, berichtet Herr Kluge. Die Lösung ist seit Herbst 2005 produktiv im Einsatz.

Einführung

Die ERP-Software läuft im Rechenzentrum des Hosting-Anbieters BTC AG in Oldenburg, die REALTECH-Software hingegen im SRH-eigenen Rechenzentrum.

Das bei der Stadtreinigung installierte Paket umfasst einen theGuard! ApplicationManager Server, die Datenkollektoren für SAP, eine Reporting Console, einen SAP-DB-Datenkollektor, und vier Betriebssystem Datenkollektoren. „Das Produkt analysiert Abläufe und Zustände des SAP-Systems, die weit über die SAP-Standardfunktionen zum Monitoring und Reporting hinausgehen“, so Thomas Kluge. Das gesamte Projekt einschließlich einer Schulung kostete seinerzeit etwa 20.000 Euro.

Die Software wurde im Rahmen eines Workshops durch REALTECH-Mitarbeiter aufgesetzt, so dass die eigene IT-Abteilung von Anfang an Erfahrungen sammeln konnte. Die Datensammler und die Alarmierungsregeln wurden entsprechend der SLAs konfiguriert.

Vorteile und Kundennutzen

Die vom theGuard! ApplicationManager erzeugten Berichte eignen sich auch dafür, die Leistungen des Hosters zu überprüfen und diesen rechtzeitig auf Leistungsengpässe aufmerksam zu machen.

SAP Anwender beklagen zum Teil schlechte Transaktionsantwortzeiten, was alleine durch die SAP-Standardauswertungen

schwer nachzuweisen ist. Anhand der Aufzeichnungen des theGuard! ApplicationManager lässt sich zum Beispiel feststellen, welche Antwortzeiten einzelne Transaktionen hatten. Das ist insbesondere im Kundenservice-Center wichtig, wo System-Informationen schnell verfügbar sein müssen.

Darüber hinaus lassen sich aus den Datenbeständen Trends ableiten, die eine wertvolle Planungsgrundlage darstellen. Die sonst erforderlichen manuellen Routineprüfungen im SAP-System können eingespart werden. Verbuchungsabbrüche, nicht funktionierende RFC-Verbindungen oder als sicherheitskritisch eingestufte Aktionen, kurz alles, was früher ein- oder mehrmals täglich in Handarbeit überprüft wurde, ist nun im theGuard! ApplicationManager sichtbar. Entsprechend versendet das System Warnungen per E-Mail, SMS oder Fax. „Der Umstieg auf theGuard! ApplicationManager hat sich für die SRH wirklich gelohnt“, fasst Thomas Kluge zusammen.



Abbildungen: Stadtreinigung Hamburg

© 2011 – REALTECH
Weitere Informationen zu unseren Lösungen finden Sie im Internet: www.realtech.de
REALTECH AG – Industriestr. 39c – 69190 Walldorf Germany
Tel. +49.6227.837.880 – Fax +49.6227.837.837

Die Stadtreinigung Hamburg (SRH) ist ein kommunaler Dienstleister für die Stadt Hamburg mit 323 Millionen Euro Umsatz und 2500 Mitarbeitern. Die SRH stellt dabei die Abfallentsorgung für 930000 Haushalte und 100000 Gewerbebetriebe sicher und betreibt zusätzlich 15 Recyclinghöfe. Das Leistungsspektrum umfasst neben der Müllverarbeitung auch die Verwertung und den Betrieb von Verbrennungsanlagen.

