

Case Study

# Messbare Business-SLAs

Die DZ BANK AG Deutsche Zentral-Genossenschaftsbank, Frankfurt am Main, ist Spitzeninstitut der Genossenschaftlichen FinanzGruppe und gehört mehrheitlich denen, die direkt mit ihr zusammenarbeiten – den mehr als 850 Volksbanken Raiffeisenbanken in Deutschland, die ihr angeschlossen sind.

**D**er Digitalisierungsprozess, den Unternehmen heutzutage durchlaufen, hat die Erwartungen an die IT nochmals erhöht. In Organisationen, in denen bereits die gesamten Aktivitäten auf der IT basieren, spricht man von Optimierung. Die Vorgaben der DZ BANK beruhen auf der Notwendigkeit, die immer mehr Organisationen haben: Verantwortlichen den Status ihrer Prozesse jederzeit aufzeigen zu können. Eine durchgängige Visualisierung sollte den Business-Services-Verantwortlichen ermöglichen, eine Risikobewertung vorzunehmen und die Einhaltung der vorgegebenen Service Level Agreements (SLAs) automatisiert und standardisiert zu überprüfen.

Diese Herausforderung wurde durch folgende Ausgangslage der DZ BANK erschwert:

- verschiedene bereits im Einsatz befindliche Tools mussten berücksichtigt werden
- teils aufwändiges, teils fehlendes Anwendungsmonitoring
- keine anwendungsübergreifenden Informationen automatisiert zugänglich
- keine Standards und viele hausinterne Applikationen

Die Entscheidung, eine Erweiterung des Anwendungsmonitoring vorzunehmen, wurde getroffen, um ein automatisiertes Business Service Level Monitoring aufzubauen: Business SLAs automatisiert zu messen und Bewertungen übergreifend über mehrere Applikationen hinaus zu liefern.

## Das Projekt

Bekannt war, welche Anwendungen prozesskritisch sind. Ebenfalls klar war,

welche Abläufe auf der BusinessProzessebene aufeinander Einfluss haben. Die unbekannte Größe war die Abhängigkeit der Applikationsmesspunkte auf Schnittstellenebene in Hinsicht auf den Business-Prozess. Daher war der erste unerlässliche Schritt die technische Umsetzung der KPIs (Key Performance Indicators), die Bestandteil der SLAs sind, zuvor gemeinsam mit den Applikationsverantwortlichen und allen Integrationsbeteiligten zu definieren. Dies garantierte zusätzlich, dass alle am Projekt beteiligten ein gemeinsames Verständnis bekamen.

Die Erfüllung der Anforderungen erfolgte durch die Einbindung der Event2Log-Technologie in das bereits vorhandene Umfeld. Event2Log agiert u.a. als zentrale Schnittstelle für die Vielzahl an internen Applikationen und liefert somit die notwendige fachabteilungsübergrei-

**WEB-TIPP:**  
www.netdescribe.com

fende Messmethodik. Die eingesetzte Gesamtlösung ist Teil einer modularen neuen Infrastruktur, die die DZ BANK AG im Anwendungsgebiet Business Service Monitoring und Steuerung aufgebaut hat. Event2Log übernimmt in diesem Kontext im Business Service Monitoring die logische Echtzeit-Bewertung zwischen IST- und SOLL-Zustand von DZ BANK AG internen Business-Service-Messpunkten.

Bei der DZ BANK hat die NetDescribe mit der Event2Log-Technologie die Modellierung eines Anwendungs-Monitoring mit individueller Gewichtung für die Prozessverantwortlichen ermöglicht. Dabei ist der Aufbau einer messbaren Business-Service-Sichtweise technisch möglich geworden. Komplexe fachliche Zusammenhänge konnten ab dann schneller erkannt und Gegenmaßnahmen im Störfall früher und effizienter eingeleitet werden.

Im Rahmen des Gesamtprojekts hat Event2Log einen wichtigen Beitrag geleistet, um fachliche Application Services und ihre Abhängigkeiten anwendungsübergreifend im Business-Service-Kontext in Echtzeit zu bewerten.

- Bereitstellung von Business-SLA-Reports für eine fachabteilungsübergreifende Risikobewertung
- Automatisierte Aktualisierung durch die Service-CMDB
- Einbindung der existierenden IT als Datenlieferant
- Anbindung an das vorhandene Incident System inklusive Alarmierung in Echtzeit
- Reibungslose Implementierung im produktiven IT-Umfeld ohne Betriebsunterbrechung
- Geringer Trainingsaufwand für die Applikationsverantwortlichen und Administratoren

## Fazit

Ein solches Projekt kann nur erfolgreich sein, wenn eine gute Partnerschaft entsteht. Die beste Technologie bringt nichts, wenn die Menschen, die dahinter stehen, nicht die Flexibilität haben, sich an die Kundengegebenheiten zu adaptieren. Jörg Richter, DZ BANK AG Projektleiter IT-Anwendungsmanagement, hat dies so zusammengefasst: „Durch die gute und partnerschaftliche

„Durch die gute und partnerschaftliche Zusammenarbeit war es möglich, mit dem eingesetzten Produkt Event2Log die Anforderungen der DZ BANK AG maßgeschneidert umzusetzen.“

Jörg Richter, DZ BANK AG Projektleiter IT-Anwendungsmanagement

Zusammenarbeit war es möglich, mit dem eingesetzten Produkt Event2Log die Anforderungen der DZ BANK AG maßgeschneidert umzusetzen.“

Im Zuge ihrer Digitalisierungsstrategie hat die DZ BANK AG eine modula-

neue Mitarbeiter, die die Prozesse visuell schneller verstehen.

Da die eingesetzte Lösung sowohl die IT- als auch die Businessanforderungen berücksichtigt, wurden eine Optimierung der Prozesse und eine effizientere Gestaltung der Zusammenarbeit aller betroffenen Abteilungen erreicht. Jetzt können Informationen im Kontext von Geschäftsprozessen und Business Services gestellt werden, wodurch ein echter Mehrwert für die Anwender generiert wird.

## Event2 Log Process Continuity Enabler

Die bei der DZ BANK angewandte Technologie ist nur ein Teil von Event2Log und seinem Modul Process Continuity Enabler, welches für Business



Real-Time IT Performance und parallele Sicht auf betroffene Business-Prozesse.

re neue Infrastruktur im Anwendungsgebiet Business Service Monitoring und Steuerung aufgebaut. Event2Log dient heute als zentrales Prozessbewertungssystem im Anwendungsmanagement, das bei einer Störung den kritischen Pfad sowohl den IT- als auch den Business-Verantwortlichen aufzeigt und eine Alarmierung über das zentrale Ticketsystem auslöst. Damit können komplexe fachliche Zusammenhänge effizienter überwacht und Gegenmaßnahmen im Störfall früher eingeleitet werden. Dazu kommt eine erheblich reduzierte Einarbeitungszeit für

Process Performance Monitoring entwickelt wurde.

Event2Log Prozess Continuity Enabler verbindet IT- und Business-KPIs, um Prozessrisiken und deren möglichen Auswirkungen auf Geschäftsabläufe in Echtzeit zu identifizieren. Die Monitoring-Lösung verschafft Organisationen die notwendige Flexibilität, um proaktiv wirksame Aktionen zu ergreifen und somit negative Auswirkungen zu vermeiden. Diese einzigartige Technologie hilft Business- und IT-Verantwortlichen besser zusammen zu performen.

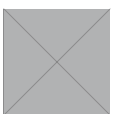
ALEXANDRINE BLEPP-DUTERTRY

Weiterführende Informationen:  
[www.it-daily.net](http://www.it-daily.net)

Event2Log



Whitepaper



Die Buttons führen Sie in der ePaper-Version direkt zum Ziel. In der Printversion nutzen Sie bitte den QR Code.

