

Case Study Swiss Life Schweiz

Kosteneinsparung und erweiterte Funktionalität beim Monitoring

Seit über 150 Jahren ist Swiss Life in der Schweiz führend in der finanziellen Vorsorge und verfügt damit über eine einzigartige Expertise. Als Nummer 1 in diesem Markt bietet das Unternehmen Firmen und Privatpersonen optimale Lösungen für alle Vorsorgebedürfnisse und jede Risikosituation.

Über eine Million Menschen in der Schweiz vertrauen bei ihrer beruflichen oder privaten Vorsorge auf Swiss Life. Der Hauptsitz von Swiss Life ist in Zürich. Der Konzern beschäftigt weltweit rund 7.000 Mitarbeitende und zählt rund 4500 lizenzierte Finanzberaterinnen und -berater. Die Informatik Schweiz mit 150 Mitarbeitern betreut etwa 1.000 Server in den Rechenzentren in Zürich. Eine jederzeit stabil funktionierende IT ist für den Geschäftserfolg von Swiss Life entscheidend – denn Kunden, Berater und Mitarbeitende verlassen sich darauf. Ein vorausschauendes Monitoring ist daher ein absolutes Muss, gleichzeitig müssen die Kosten im tragbar bleiben.

Bis November 2011 setzte Swiss Life für die Systemüberwachung auf eine Monitoring-Lösung. Die verwendete Version war jedoch End of Life und musste aktualisiert und auf eine neue OS-Plattform migriert werden. Der Aufwand für diese Migration sowie die anstehenden Lizenzkosten wären massiv gewesen. Die Wartungskosten für die Lösung betragen in der Vergangenheit einen namhaften sechsstelligen Betrag und boten somit ein gutes Optimierungspotenzial, um die jährlich wiederkehrenden Kosten zu senken.

Die Informatikverantwortlichen von Swiss Life suchten nach Initiativen, auch in der kommerziellen Open-Source-Welt. Ziel der neuen Monitoringlösung war es, bei gleichbleibender oder verbesserter Funktionalität weniger Lizenz-, Support- und Betriebskosten zahlen zu müssen. Mit anderen Worten, die Qualität und das Preis-Leistungs-Verhältnis mussten stimmen.

Interne Tests mit Open-Source basierenden Lösungen ergaben, dass die Monitoring-Funktionalität grösstenteils den Anforderungen genügen würde. Es wurde aber auch schnell klar, dass die reinen OpenSource basierten Lösungen wie Nagios® Core oder Icinga® Classic die Forderungen nach z.B. Reporting, Skalierung, Dashboards, Manageability, Support etc. nicht erfüllen können. Diese würden einen erheblichen Zusatzaufwand und viel Eigenentwicklung erfordern, um die notwendigen Voraussetzungen zu schaffen. Aus diesen Gründen hat sich das IT-Management entschieden, auf eine „kommerzielle“ Open-Source basierte Lösung zu setzen und diese mit einer schweizerischen Partnerfirma zu realisieren.

Auf Grund von funktionalen, preislichen und technischen Parametern entschied man sich für das Produkt GroundWork Monitor Enterprise. Zusammen mit der schweizerischen Partnerfirma RealStuff Informatik AG wurde die Ablösung der BIG4-Lösung geplant und realisiert. Der Projekt-Zeitplan von knapp 6 Monaten konnte

eingehalten werden und am 1. Dezember 2011 erfolgte die Produktivschaltung. Die neue Monitoringplattform besteht aus einem GroundWork Monitor Enterprise Parent Server sowie Child Servern für die Lastverteilung. Zusätzlichen Anforderungen, die während der Einführungsphase gestellt wurden, konnte umfassend entsprochen werden. Neben der geplanten Überwachung der MS Windows-, Linux- und AIX-Systeme, sowie z.B. Oracle DB-, VmWare-, SAP-, UC4- und SAN-Infrastruktur wurde während der Realisierung entschieden, das bestehende Netzwerk-Monitoring-Tool ebenfalls abzulösen und die komplette Netzwerkinfrastruktur mit dem in GroundWork Monitor integrierten Cacti zu überwachen. Die Einführung von Microsoft System Center Operation Manager wurde gestoppt und auch Microsoft Produkte wie MS Exchange, Active Directory, Sharepoint usw. werden heute ausschliesslich mit GroundWork Monitor Enterprise überwacht. Eine bidirektionale Schnittstelle zu BMC ARS Remedy wurde implementiert und Tickets werden seither automatisch generiert.

Die Überwachung umfasste am 01.03.2014

Kennzahlen	Schnittstellen
<ul style="list-style-type: none"> - AIX Server - Linux Server - Windows Server inklusive Active Directory Server, Exchange Server, Citrix Server, XenApp-Server - Netzwerk Devices - ESX-Server 	<ul style="list-style-type: none"> - BMC ARS Remedy - SMS-Alarmierung über GSM-Modem - Microsoft Exchange (aktiv) - Microsoft ActiveDirectory (aktiv via Plugin) - PostgreSQL (aktiv via Plugin) - Network Time Protocol (aktiv via Plugin) - Oracle Grid Control (passiv, nsca) - SAP (aktiv über ccms) - VmWare VCenter (aktiv via Plugin) - Swiss Life Health Checks (active Webservice-Abfrage der Swiss Life-Applikationen) - Microsoft SQL (aktiv via Plugin) - Storage, Fibrechannel-Switches (aktiv via snmp-Abfragen) - Internet & Intranet (aktiv via Plugins)

Durch die Migration zu GroundWork Monitor Enterprise konnte bereits kurzfristig der Mehrwert für den Kunden massiv gesteigert werden. Das einfache und transparente Lizenzierungsmodell vereinfacht Swiss Life die Ressourcenplanung. So kann bei den jährlichen Kosten für Lizenzen und Wartungskosten ein sechsstelliger Betrag eingespart werden.

Der Betrieb ist durch den Einsatz von nur noch einem Monitoring-Tool einfacher und übersichtlicher geworden. Dem Management können seither qualitativ hochwertige Reports und Dashboards zur Verfügung gestellt werden. Die Fehleranalyse ist dadurch viel einfacher geworden und Zusammenhänge von Störungen sind sofort ersichtlich. Die Auswertung für die Kapazitätsplanung kann zentral erstellt werden.

Durch die offenen Schnittstellen und den direkten Zugang zur Datenbank von GroundWork Monitor Enterprise haben Mitarbeiter von Swiss Life mehrere nützliche Zusatzlösungen implementiert und dem Betrieb übergeben. Die Monitoringlösung passte sich demnach den Bedürfnissen von Swiss Life an und nicht umgekehrt.

In der Zwischenzeit hat auch Swiss Life in Deutschland ihre Monitoringinfrastruktur erfolgreich auf GroundWork Monitor Enterprise umgestellt.

Fazit aus Sicht der RealStuff Informatik AG

Richard Huber, Geschäftsführer der RealStuff Informatik AG

Die Umsetzung eines so grossen Projektes war eine echte Herausforderung für uns. Wir haben aber zu jedem Zeitpunkt an eine erfolgreiche Realisierung geglaubt. Auch wenn die Software ab und zu nicht so funktionieren wollte, wie wir es eigentlich geplant und gerne gehabt hätten. Die hervorragende und kollegiale Zusammenarbeit mit den Mitarbeitern von Swiss Life hat sicher auch viel zum Gelingen beigetragen und wird uns immer in guter Erinnerung bleiben.

Fazit aus Sicht von Swiss Life

Maco Dorna, Verantwortlicher Scheduling & Monitoring bei Swiss Life

Im Rahmen des Monitoring Lifecycles im Jahr 2011 hat Swiss Life den Sprung auf eine Open-Source-Lösungen gewagt. Mit dem Produkt Groundwork Monitor wurde die bestehende Monitoring Plattform abgelöst. Die Neueinführung von GWOS ist in allen Belangen erfolgreich durchgeführt worden. Mit der Firma RealStuff Informatik haben wir einen kompetenten Partner für die Implementation und Beratung gewonnen. Wir werden weitere Monitoring-Projekte wie "Business Service Monitoring" auf Basis von GWOS mit unseren Partner RealStuff realisieren.

GroundWork Inc.
631 Howard Street, Suite 320
San Francisco, CA 94105, USA
<http://www.gwos.com>

RealStuff Informatik AG
Chutzenstrasse 24
CH-3007 Bern
<http://www.realstuff.ch>
Bern, 01. März 2014