

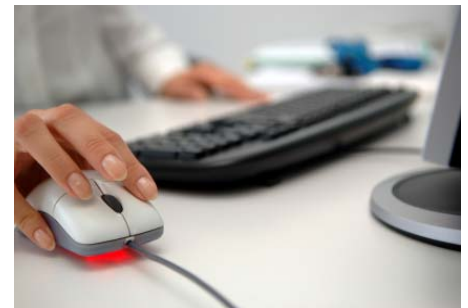
Bankkunden, die sich für die ING-DiBa entschieden haben, möchten rund um die Uhr Zugriff auf ihre Konto- und Depotinformationen haben und Aufträge in das System der Bank eingeben können. Und das mit dem guten Gefühl, dass alle Eingaben reibungslos, schnell und sicher erfasst werden. Die permanente Verfügbarkeit der entsprechenden Anwendungen sicherzustellen, ist daher für die ING-DiBa eine Aufgabe von höchster Priorität.

Die ING-DiBa mit Sitz in Frankfurt am Main ist die führende Direktbank Deutschlands. Rund 2.500 Mitarbeiter verwalten knapp 100 Milliarden Euro Einlagen von Privatkunden, Kredite und Depotvolumen (2006).



Zum dritten Mal in Folge wurde die ING-DiBa 2007 von der Finanzzeitschrift Euro als „Beste Bank“ ausgezeichnet. In Punkto Service und Internetauftritt wurde sie Testsieger.

Eine klassische Systemüberwachung ist bei der Frankfurter Direktbank seit vielen Jahren im Einsatz. Sie überwacht sieben Tage die Woche rund um die Uhr alle geschäftskritischen Systeme; hinzu kommt ein Team von Service-Desk-Mitarbeitern, das zu den normalen Bankarbeitszeiten Ansprechpartner für die Bankkollegen ist. Doch angesichts steigender Anforderungen an die IT-Systeme und klarer Leistungsvereinbarungen durch interne Service Level Agreements (SLA) reichte dies nicht mehr aus. Die IT-Verantwortlichen entschlossen sich, eine Überwachung von Funktionsverfügbarkeiten und Antwortzeiten aus End-User-Sicht zu ergänzen. Nach einem Auswahl- und Testverfahren fiel die Wahl Anfang des Jahres 2007 auf das Produkt CitraTest®. Die Spezialsoftware simuliert fortlaufend Eingaben aus Sicht des Endanwenders und misst die Reaktionen des Systems. Im Fokus des CitraTest-Einsatzes stehen bei der ING-DiBa derzeit diejenigen Anwendungen, mit denen ein direkter Kontakt zu den Kunden der Bank erfolgt.



Zuverlässigkeit und Sicherheit im Online-Banking werden bei der ING-DiBa groß geschrieben.

Messung aus Mitarbeitersicht

Für die IT-Mitarbeiter der ING-DiBa sind die Messroboter, auf denen die Software bedienerlos läuft, zu wertvollen Kollegen geworden. Die Roboter starten in vorgegebenen Zyklen vordefinierte Anwendungssequenzen und messen die Antwortzeiten für den jeweiligen Log-on an die Anwendung und auch für bestimmte Transaktionen innerhalb der Anwendung. Die derzeit zehn Messroboter werden an allen Standorten der Bank eingesetzt und sind über sämtliche Gebäude verteilt, wodurch sich auch Rückschlüsse auf die jeweilige Netzwerkqualität ziehen lassen. Die Messergebnisse werden in einer zentralen Datenbank hinterlegt, damit neben Früherkennung und einer genauen aktuellen Problemanalyse auch historische Betrachtungen etwaiger Störungsfälle möglich sind.

Der Nutzen für die Bank ist mehrschichtig: Zum einen werden Ausfälle von Anwendungen und verlängerte Antwortzeiten von Transaktionen frühzeitig registriert — oft bevor sich Mitarbeiter telefonisch beim Service-Desk melden. Zum anderen

werden die IT-Experten durch Trendermittlungen in die Lage versetzt, die Antwortzeiten zu analysieren. Schließlich lässt sich anhand der Messdaten ermitteln, an welchen Standorten bessere oder schlechtere Antwortzeiten vorliegen; durch einen Datenvergleich lassen sich mögliche Ursachen eingrenzen.

Andreas Clemenz, Teamleiter des 2nd Level Support Teams und Projektleiter für die Implementierung von CitraTest, erläutert weitere Vorteile für sein Team: „Ein Mehrwert liegt in der Objektivität der von CitraTest ermittelten Daten. Indem die Messroboter sich ganz genau so verhalten wie die realen User, liefern sie genau die Werte, die wir für eine gründliche Problemanalyse benötigen. Ein Beispiel: Wenn ein Mitarbeiter der Bank bei unserem Service-Desk anruft und über schlechte Performance klagt, war bis dato eine objektive Bewertung von ‚schlechter Performance‘ nur schwer möglich. Durch das CitraTest-Monitoring können die IT-Mitarbeiter aber genau einschätzen, was los ist und ob die Antwortzeit tat-

sächlich außerhalb der vereinbarten SLAs liegt. Insofern ist CitraTest für uns auch ein wichtiges Hilfsmittel, um die Service Levels, die wir als IT Operations Center mit den einzelnen Bankbereichen vereinbart haben, zu überwachen. Das macht unsere Leistungen transparenter und wird von den Bankmitarbeitern positiv aufgenommen.“



Andreas Clemenz, IT Operations Center

„Eine klassische Systemüberwachung ist für uns Techniker ein nicht wegzudenkendes Tool. Aber wir müssen neben einer reinen IT-Sicht auch die Sichtweise unserer Kollegen in den Fachabteilungen berücksichtigen. Mit herkömmlichen Mitteln konnten wir ein Problem kaum erkennen, so lange zum Beispiel ein Server, über den der E-Mail-Verkehr abgewickelt wird, prinzipiell noch zur Verfügung stand. Mit CitraTest registrieren wir nun auch Störungen, die sich beispielsweise im Client-Bereich ergeben. Eine absolut sinnvolle Ergänzung für unsere IT-Überwachung.“

Ein entscheidender Faktor bei der Auswahl eines Monitoringtools war für die IT-Verantwortlichen der ING-DiBa die 100%ige Usersimulation. „Protokollbasierte Aufrufe, mit denen viele Überwachungslösungen arbeiten, bringen uns wenig“, erläutert Andreas Clemenz. „Wir benötigen ein Messverfahren, das sich haargenau so wie der echte Anwender verhält. Zudem ist es uns wichtig, keine einmal festgelegte, starre Lösung zu haben, sondern selbst agieren zu können. Bei CitraTest war nicht nur die Implementierung recht einfach, wir konnten auch bereits nach kurzer Zeit unsere Skripte selbst erstellen.“ Aufgrund der positiven Erfahrung der ersten Monate prüft die Frankfurter Bank bereits weitere Einsatzgebiete für zusätzliche Messroboter.



- Seit Frühjahr 2007 setzt das IT Operations Center der ING-DiBa CitraTest für das Monitoring von Verfügbarkeiten und Antwortzeiten ein.
- Zehn Messroboter sind über fünf Gebäude verteilt, um eine komplette Analyse zu ermöglichen.
- Rund 40 Anwendungen aus dem Bereich Online-Banking werden rund um die Uhr getestet.



Die Intelligent Solutions GmbH mit Sitz in Bad Homburg ist ein Softwarehaus und IT-Dienstleister mit innovativen Produkten und Verfahren für die Optimierung von Geschäftsprozessen und IT-Infrastrukturen. Namhafte Unternehmen aus allen Branchen setzen seit Jahren unsere Lösungen für Performance-, Service Level- und Kapazitätsmanagement, End-to-End Application Monitoring sowie für Testautomation und Lasttests ein.

Ein Team von IT-Experten implementiert und wartet exklusiv die CitraTest® Produktfamilie in Deutschland, Österreich und der Schweiz. ITIL-zertifizierte Consultants unterstützen bei der Analyse von Performance- oder Kapazitätsproblemen und bei der Durchführung von Performance-, Service Level- und Lasttests. Die Intelligent Solutions GmbH automatisiert IT-Services und führt schlüsselfertige Lösungen ein. Dabei bauen wir auf die Erfahrung aus mehr als 20 Jahren erfolgreicher Projektarbeit im Bereich Performance- und Service-Management.

Intelligent Solutions GmbH
Norsk-Data-Straße 1
61352 Bad Homburg v.d.H.
Fon +49 (0) 6172 483 250
info@intelsol.de

Intelligent Solutions Schweiz
Fon +41 (0) 43 227 5105
info@intelsol.ch
www.intelsol.de

Performance Service für geschäftskritische Anwendungen

