



Was wir vorhersagen, soll auch eintreffen!



Case Study //

IT Operational Analytics (ITOA) Einführung bei einem Finanzdienstleister – nachhaltig und schnell zu einem sicheren & verlässlichen IT Betrieb



IT Operational Analytics (ITOA) Einführung bei einem Finanzdienstleister – nachhaltig und schnell zu einem sicheren & verlässlichen IT Betrieb.

Ausgangssituation

Ein führender Finanzdienstleister hat Probleme mit dem effizienten Betrieb seiner IT und damit verbunden dem Betrieb der Vielzahl von individuell betreuten Applikationen. Insbesondere das komplexe Zusammenspiel von Fachbereich, Entwicklung, Application Management Support und Infrastruktur stellte die Bank vor besondere Herausforderungen. So behindert nicht nur die verspätete Bereitstellung von neuen Funktionalitäten oder Services die Umsetzung von Projekten und führt immer wieder zu Verzögerungen. Dies hat insbesondere bei regulatorischen Projekten wiederholt zu massiven Problemen geführt.

Weiterhin hat die Bank mit der schlechten Performance und langen Reaktionszeiten von vermeintlich einzelnen Netzwerkkomponenten, Servern und Datenbanken zu kämpfen. Hinzu kommt, dass sich die Fehleranalyse auf Grund nicht klar trennbarer Zuständigkeiten oft langwierig und schwierig gestaltet und dauerhaft hochqualifizierte Ressourcen bindet. Diese zeitintensive Fehleranalyse führt damit zu langen Bearbeitungszeiten von Incidents trotz hoher Kritikalität. Auch Systemausfälle resultierend aus Überlastungssituationen einzelner Komponenten treten mitunter im Betrieb auf, was wiederum zu einer starken Mitarbeiter- und Kundenzufriedenheit führt.

Aus den beschriebenen Problemen resultieren hohe Kosten für den IT-Betrieb mit teils erheblichen Investitionen, insbesondere durch die Vorhaltung teurer Reservehardware für den Fehlerfall. Trotz dieser Maßnahmen und aufgrund der genannten Probleme ist und wird der IT Betrieb intern als auch extern als nicht effizient und gut wahrgenommen.

Ziele

- ✓ Effizienz & Transparenz steigern
 - ✓ Bearbeitungszeiten reduzieren
 - ✓ Klare Zuordnung von Verantwortlichkeiten
 - ✓ Klares Bild über den aktuellen Status der Infrastruktur
 - ✓ Schaffen einer Grundlage zur Analyse komplexer Ausfallszenarien
 - ✓ Geringere Ressourcenbindung von Fachexperten und Infrastruktur
- ✓ Erhöhung der Kundenzufriedenheit
 - ✓ Bankkunden (Beschwerden minimieren)
 - ✓ Interne Kunden (Fachbereiche / IT)
- ✓ Kosten senken
 - ✓ Reduzierung von Hardware für Ausfallsicherheit
 - ✓ Reduzierung der Kosten für Investitionen und Betrieb
 - ✓ Schaffung von Reportingfunktionalitäten für eine bedarfsgerechte Weiterentwicklung der IT

Ansatz

Unter Einbeziehung wichtiger und durch den Kunden benannter Schlüsselressourcen wurden anfangs besonders kritische Bereiche im IT Betrieb identifiziert. Zur Ermittlung der kritischen Bereiche sind Workshops und Experteninterviews mit fachlichen Ansprechpartnern und technischen Knowhow Trägern durchgeführt worden. Darauf aufbauend wurde der grundsätzliche Ansatz der ITOA Einführung mittels eines Proof of Concept (PoC) an einem exemplarisch kritischen Bereich durchzuführen festgelegt.

Als weiterführender Schritt wurde gemeinsam mit dem Kunden eine Toolauswahl mit Herstellerpräsentationen vorgenommen. Hierfür wurden drei verschiedene Software Produkte aus dem IT Operational Analysis Bereich im Detail verglichen und evaluiert. Den Anforderungen des Kunden, einen PoC mit schneller Installation durchführen zu können, schnelle Ergebnisse zu erzielen und die Kosten gering zu halten konnte in diesem Falle die Software Splunk vollumfassend gerecht werden. Nach Auswahl der Software durch den Kunden wurde der PoC näher definiert. Kundenbeschwerden bzgl. der Performance des Online Bankings und Transaktionsabbrüche hatten in den



IT Operational Analytics (ITOA) Einführung bei einem Finanzdienstleister – nachhaltig und schnell zu einem sicheren & verlässlichen IT Betrieb.

vergangenen Wochen stark zugenommen, aufgrund dessen wurde sich für einen PoC im Bereich des Online Bankings entschieden.

Nach der Entscheidung wie der PoC im Detail umgesetzt werden sollte, wurde eine Basisinfrastruktur und die anzubindenden Komponenten definiert. Ein bereits bestehendes Applikations- und Infrastruktur Monitoring wurde ebenfalls bei der Definition der Architektur berücksichtigt, sowie notwendige Maßnahmen zur Absicherung der involvierten Systeme. Da die definierte Architektur auf verschiedenste Komponenten der Infrastruktur zugreifen sollte, wurde auf die Absicherung gegen kompromittierendes Verhalten durch Angreifer ein besonderes Augenmerk gelegt. Im Anschluss an die Definition des Systems wurde dieses gemeinsam mit Schlüsselressourcen des Kunden aufgebaut, installiert und konfiguriert. Die frühe Einbindung der internen Kunderessourcen diente dazu einen weiterführenden Knowhow Transfer sicherzustellen. Die Konfiguration und Einrichtung beinhaltete die Anbindung von direkten und indirekten Logdatenquellen wie z.B. Security Logs, Firewalls, Netzwerkkomponenten, Applikationen, OS- und Hardwaresystem. Abschließend wurde eine Basisschulung der Power User durchgeführt, um gemeinsam mit dem Kunden die Analyse anzugehen.

Ergebnis

- ✓ Darstellung technischer Abhängigkeiten, insbesondere bereichsübergreifend möglicher Prozessflows
 - ✓ Transparenz über die Prozesse
 - ✓ Fehleridentifizierung und Behebung vereinfacht und verkürzt
 - ✓ Klare Zuordnung von Verantwortlichkeiten
- ✓ Identifikation und Darstellung der zeitlichen Korrelation
- ✓ Aufzeigen der konkreten Probleme am Beispiel Onlinebanking
- ✓ Identifizierung betroffener Bereiche / Systeme
 - ✓ Webserver überlastet zu Spitzenlastzeiten (Lösung: dynamische Bereitstellung von zusätzlichen virtuellen Servern, Optimierung des Load-Balancing)
 - ✓ Schlechte Performance der Datenbank (Lösung: Abfragelogik optimiert, Datenbankstruktur optimiert)
 - ✓ Bandbreite der Netzwerkverbindung zur Datenbank als Flaschenhals identifiziert (Lösung: Dezierte Verbindung für Onlinebanking zur Datenbank)
 - ✓ Temperatur im Rechenzentrum zu Spitzenlastzeiten stark erhöht, Server reduzieren die Leistung um nicht zu überhitzen (Lösung: Erweiterung der Klimaanlage und Verbesserung des Temperaturmanagements)
 - ✓ Synchronisation von Wartungsarbeiten und Spitzenlastzeiten



IT Operational Analytics (ITOA) Einführung bei einem Finanzdienstleister – nachhaltig und schnell zu einem sicheren & verlässlichen IT Betrieb.

Über mayato

Die [mayato](#) GmbH unterstützt Unternehmen, den optimalen Nutzen aus verfügbaren Informationen zu ziehen. Gemeinsam mit seinen Kunden entwirft und realisiert mayato Lösungen in den Bereichen Financial Analytics, Customer Analytics, Industry Analytics und IT Security Analytics.

Von den Standorten Berlin, Bielefeld, Mannheim und Wien aus arbeitet ein Team von erfahrenen Prozess- und Technologieberatern. Diese analysieren und optimieren Ihre fachlichen Prozesse und erarbeiten mit Ihnen die Anforderungen an deren technische Umsetzung. Sie helfen bei der Auswahl der geeigneten Werkzeuge, entwickeln erfolgreiche Strategien und konzipieren bewährte und moderne Architekturen. Natürlich helfen mayato Berater auch bei deren praktischer Umsetzung. Technische Standards und methodische Vorgaben (Governance) ermöglichen sparsame, effektive Projekte und einen effizienten, nachhaltigen Betrieb.

Analysten und Data Scientists von mayato nutzen diese Lösungen in Ihrem Auftrag für die Ermittlung relevanter Zusammenhänge in unterschiedlichsten Daten sowie für die Prognose zukünftiger Trends und Ereignisse. Sie schaffen überzeugende Business Cases und einen spürbaren monetären Nutzen Ihrer Prozesse und Anwendungen. Ihre Mitarbeiter lernen den Umgang mit modernen Verfahren der Datenanalyse, mit Problemen der Datenqualität und bei der Interpretation und Visualisierung von Ergebnissen. Die Zusammenarbeit mit mayato macht Ihr Unternehmen fit für das Big-Data-Zeitalter.

Die mayato GmbH wurde 2007 gegründet. Zu den [Kunden](#) von mayato zählen namhafte große und mittelständische Unternehmen aus unterschiedlichen Branchen. Als Partner mehrerer [Softwareanbieter](#) ist mayato grundsätzlich der Neutralität und in erster Linie der Qualität seiner eigenen Dienstleistungen verpflichtet. Nähere Infos unter www.mayato.com.



Was wir vorhersagen, soll auch eintreffen!



Kontaktieren Sie uns //

mayato GmbH
Am Borsigturm 9
13507 Berlin

info@mayato.com

+49 / 30 4174 4270 10