

HUK-COBURG gewährleistet permanente Systemverfügbarkeit mit IBM Tivoli Netcool.

Überblick

■ Die Aufgabe

Effektive und durchgängige Integration und Verwaltung des Netzwerkbetriebs in einer extrem heterogenen Umgebung

■ Der Nutzen

Durch die Gewährleistung der permanenten Verfügbarkeit und Sicherheit von IT-Services und -Anwendungen werden die bereitgestellten Dienste höchsten Anforderungen gerecht

■ Die Lösung

Eine integrierte, durchgängige Infrastruktur für das Sicherheits-, System-, Netz- und Anwendungsmanagement

■ Die Vorteile

Rückgang der Anzahl der Events um den Faktor 10, Einsparungen in Höhe von mehreren Hunderttausend Euro, konsolidierte Sicherheitsalerts und optimierte Sicherheitsmanagementprozesse, besserer Kundenservice

» **On Demand Business – Definition**
Ein Unternehmen, dessen Geschäftsprozesse intern sowie mit wichtigen Partnern, Lieferanten und Kunden durchgängig integriert sind, kann schnell auf Kundenanforderungen, Marktchancen oder externe Sicherheitsrisiken reagieren.



Durch die Verwendung der IBM Tivoli Netcool-Software ist bei der HUK-COBURG die reibungslose und sichere Bereitstellung von Services für interne und externe Kunden gewährleistet.

Die HUK-COBURG Versicherungsgruppe (HUK-COBURG) ist eines der größten Versicherungsunternehmen in Deutschland. Mit mehr als 8.500 Mitarbeitern, 8,1 Millionen Kunden und Kapitalanlagen im Wert von fast 19 Milliarden EUR hat die HUK-COBURG ein beachtliches Wachstum erzielt.

Das Wachstum des Unternehmens stellte das IT-Team der HUK-COBURG vor neue Herausforderungen. So galt es, die reibungslose und sichere Bereitstellung von Services für interne und externe Kunden sicherzustellen. „In den vergangenen Jahren hat sich unsere IT-Umgebung drastisch verändert“, so Ewald Other, Leiter der Gruppe Automation der HUK-COBURG.

„Mit den Lösungen der Tivoli Netcool-Software können wir die potenziellen Auswirkungen eines Problems auf Ertrag, Services und Kunden bestimmen.“

– Ewald Other, Leiter der Gruppe Automation, HUK-COBURG

Höhere Produktivität durch vereinfachte Überwachungsprozesse dank integrierter Netzwerk-Events

On Demand Business – Vorteile

- Die Konsolidierung von Ereignisdaten ermöglicht die schnelle Lokalisierung von Fehlern mit Auswirkungen auf die Servicebereitstellung sowie die Lösung von Problemen, bevor sich nachteilige Auswirkungen für Kunden bemerkbar machen.
- Die Ausfilterung nicht relevanter Ereignisse reduziert die Anzahl der Alarme und Nachrichten, die von den Administratoren bearbeitet werden müssen, und ermöglicht die Abarbeitung nach Priorität.
- Die zentrale Schnittstelle für die Sicherheits-, System-, Anwendungs- und Netzwerkinfrastruktur, die nur einen geringen Aufwand für die Integration von Produkten anderer Hersteller erfordert, führte schnell zu Ergebnissen.

„Mit Tivoli Netcool verfügen wir über ein Tool, das die Netzwerk-Events der gesamten IT-Infrastruktur in einer Sicht zusammenführt.“

– Stephan Sigmund,
Systems Management,
HUK-COBURG

„Die Gründung unserer Onlinetochter HUK24 im Jahr 2001 war ein wichtiger Auslöser für diese Veränderung, denn wir mussten eine kontinuierlich positive Kundenerfahrung bei der Nutzung unserer webbasierten Services sicherstellen.“

Um die dazu erforderliche hohe Verfügbarkeit zu erzielen, brauchten die Mitarbeiter der HUK-COBURG eine Möglichkeit zur Überwachung der gesamten IT-Infrastruktur des Unternehmens in Echtzeit. Nach einer detaillierten Bewertung der auf dem Markt verfügbaren Management-Tools entschied sich das Unternehmen für die IBM Tivoli Netcool-Software. Mit der erfolgreichen Implementierung der Tivoli Netcool-Lösungen zur Überwachung der HUK24-Umgebung wurden die Grundlagen für die vom IT-Team realisierte Zentralisierung des Netzwerkmanagements in der gesamten Versicherungsgruppe geschaffen.

„Mit Tivoli Netcool verfügen wir über ein Tool, das die Netzwerk-Events der gesamten IT-Infrastruktur in einer Sicht zusammenführt“, erläutert Stephan Sigmund, verantwortlich für Systemmanagement in der IT-Abteilung der HUK COBURG.

Mit der Tivoli Netcool-Software verfügte das IT-Team der HUK-COBURG über eine Lösung, die das Management und die Vereinheitlichung der Geschäftsprozesse im gesamten Unternehmen ermöglichte. So konnte der Support der bestehenden heterogenen Umgebung, die Microsoft® Windows®-Software, mehrere Datenbanken und Anwendungsserver, die gesamte Netzinfrastruktur (Router, Switches und Firewalls) sowie die Host-Computer des Unternehmens umfasste, optimiert werden.

Geringere Komplexität durch integriertes Betriebsmanagement

Die Tivoli Netcool-Software wurde von der HUK-COBURG auch als übergeordnete Managementlösung mit der Aufgabe implementiert, Events von Systemmanagement-Anwendungen in der gesamten Unternehmensumgebung zu sammeln, zu konsolidieren und miteinander in Beziehung zu setzen. Damit wurde ein wichtiger Schritt vollzogen, um den Zeitaufwand zu reduzieren, den die Mitarbeiter des Network Operation Centers bislang in das Management der Infrastruktur investieren mussten. Die Konsolidierung aller kritischen Informationen in einer zentralen Konsole führte dazu, dass die Administratoren des Network Operation Centers (NOC) nicht mehr wie bisher die Informationen von fünf Konsolen zusammenfassen mussten, um einen Überblick über den Servicestatus zu erhalten. Dank der ausgeklügelten Filter- und Deduplizierungsmechanismen der Software war es auch nicht länger notwendig, Tausende von Alerts zu ein und demselben Ereignis durchzusehen. „Besonders produktive Systeme geben zu einem Ereignis ca. 12.000 Nachrichten aus“, sagt Sigmund. „Tivoli Netcool erkennt, ob dieselbe Nachricht tausendmal auftritt, und gibt zu jedem Ereignis nur die erste und die letzte Nachricht aus. Dadurch reduziert sich die Anzahl der Ereignisse insgesamt um den Faktor 10, und Bediener und Administratoren können wesentlich produktiver arbeiten.“

Effizienteres Management von Geschäftsservices durch umfassendere Einblicke

Mit Hilfe der Tivoli Netcool-Lösung kann das IT-Team für die meisten der Geschäftsanwendungen der HUK-COBURG besser abschätzen, wie sich Events auf Services und Kundengruppen auswirken könnten. Administratoren können den Zusammenhang zwischen IT-Komponenten und Anwendungen auf einen Blick erkennen und sich anhand servicebasierter Anzeigen über die Ursache und die Auswirkungen von Problemen informieren.

„Das Tivoli Netcool Real-time Active Dashboard verdeutlicht die Abhängigkeiten und die Beziehungen zwischen Infrastrukturkomponenten und Geschäftsservices“, sagt Sigmund. „Da wir so einen besseren Überblick über unsere Prozesse haben, können Serviceprobleme schnell eingegrenzt und behoben werden.“

Darüber hinaus gibt die Software den Administratoren Einblick in die Sicht des Benutzers. Mit Hilfe von Tivoli Netcool/ISM (Internet Service Monitors) können im Unternehmen in regelmäßigen Abständen Benutzeraktionen simuliert werden, um Verfügbarkeit, Antwortzeiten und Bedienungskomfort der Internet-Services proaktiv zu überwachen. Benutzerspezifische Sichten der Netzwerkinfrastruktur erlauben es den Administratoren zudem, sich schnell über das Service-Level zu informieren, das den verschiedenen Kundengruppen bereitgestellt wird.

Größere Effizienz durch konsolidierte Sicherheitsereignisse

Im Jahr 2003 setzte die HUK-COBURG die Integration von Infrastrukturkomponenten in die zentrale Infrastruktur zur Ereignisüberwachung fort. Dazu zählte die Überwachung von Nachrichten der IBM System i-Plattform. Durch die Anwendung der Tivoli Netcool-Software in einer separaten, allein Sicherheitszwecken vorbehaltenen Installation wurde auch die Korrelierung unterschiedlicher Sicherheitskomponenten möglich. „Unsere Antivirentools, Firewalls und Warnsysteme gegen Angriffe von außen geben zahlreiche Event-Nachrichten aus, die bislang auf unterschiedlichen Managementkonsolen angezeigt wurden“, berichtet Sven Schumann, verantwortlich für IT-Sicherheit bei der HUK-COBURG. „Es wurde deutlich, dass wir unsere Ressourcen wesentlich effizienter nutzen können, wenn wir diese ein bis zwei Millionen Ereignisse täglich mit Hilfe der Deduplizierungs- und Korrelierungsmechanismen von Tivoli Netcool auf eine besser handhabbare Anzahl reduzieren.“

Im Rahmen dieses parallelen technischen Projekts sammelt das IT-Sicherheitsteam der HUK-COBURG mit Hilfe von Tivoli Netcool Informationen sämtlicher verteilten Sicherheitskomponenten und -anwendungen – einschließlich der Protokolldateien von Microsoft Windows- und UNIX®-Servern sowie physischer Sicherheitseinrichtungen wie Zugangskontrollsysteme. Die Software ordnet die gesammelten Daten den entsprechenden Richtlinien zu und speichert sie in einer Datenbank. So konnte die HUK-COBURG ihre Sicherheitsmanagementprozesse, u. a. die Analyse von sicherheitsrelevanten Ereignissen, die Entwicklung situationsbasierter Sicherheitsregeln und die Definition von Sicherheitsmechanismen, vereinfachen und optimieren.

Wichtige Komponenten

Software

- IBM Tivoli Netcool
-

„ Wir können unsere Ressourcen wesentlich effizienter nutzen, wenn wir diese ein bis zwei Millionen Ereignisse täglich mit Hilfe der Deduplizierungs- und Korrelierungsmechanismen von Tivoli Netcool auf eine besser handhabbare Anzahl reduzieren.“

– Sven Schumann,
IT Security, HUK-COBURG

In der letzten Projektphase integrierte das IT-Team der HUK-COBURG mit Hilfe der Tivoli Netcool-Software IBM System z-Plattform-Nachrichten in die Infrastruktur zur Ereignisüberwachung und vollzog damit einen weiteren Schritt, um das Management der komplexen Infrastruktur zu vereinfachen.

Übersicht über die IT-Infrastruktur in Echtzeit

Mit der Einrichtung einer integrierten, durchgängigen Infrastruktur für das Sicherheits-, System-, Netz- und Anwendungsmanagement ist es der HUK-COBURG gelungen, die Produktivität ihrer Mitarbeiter zu steigern, die operativen Kosten in den Griff zu bekommen und die bereitgestellte Servicequalität zu verbessern. Allein durch die automatische Generierung von Trouble-Tickets mit Tivoli Netcool wird Arbeitszeit im Umfang von mehreren Monaten eingespart, was für das Unternehmen Einsparungen von mehreren Hunderttausend Euro bedeutet.

„Mit den Lösungen der Tivoli Netcool-Software haben wir immer einen genauen Überblick über den Status unserer technischen Infrastruktur und können die potenziellen Auswirkungen eines Problems auf Ertrag, Services und Kunden bestimmen“, so Othar. „Dies und die Implementierung eines separaten Systems für Sicherheitsoperationen machen es möglich, dass das Team in unserem NOC rechtzeitig und angemessen reagieren kann, bevor wirklicher Schaden entsteht.“

Vor dem Hintergrund, dass sicherheits- und kundenorientierte Anwendungen in einer durch zunehmende Komplexität geprägten IT-Umgebung immer höhere Priorität haben, zeigt sich das Management der HUK-COBURG zuversichtlich, dass die Tivoli Netcool-Software die Betriebsprozesse des Unternehmens auch in Zukunft unterstützen wird. „Tivoli Netcool verfügt über ein breites Managementspektrum, so dass wir Änderungen unserer Infrastruktur jederzeit in der Eventmanagement-Infrastruktur anpassen können“, so Sigmond.

Weitere Informationen

Weitere Informationen erhalten Sie bei Ihrem IBM Ansprechpartner oder IBM Business Partner.

Oder besuchen Sie unsere Website unter:

ibm.com/tivoli

Schöpfen Sie den Nutzen Ihrer Tivoli Software voll aus, und werden Sie Mitglied einer der weltweiten, unabhängigen Tivoli User Groups. Informationen über User Groups in Ihrer Nähe finden Sie unter:

www.tivoli-ug.org

Weitere Informationen über die HUK-COBURG finden Sie unter:

www.huk.de



IBM Deutschland GmbH
70548 Stuttgart
ibm.com/de

IBM Österreich
Obere Donaustraße 95
1020 Wien
ibm.com/at

IBM Schweiz
Vulkanstrasse 106
8010 Zürich
ibm.com/ch

Die IBM Homepage finden Sie unter:
ibm.com

IBM, das IBM Logo und ibm.com sind eingetragene Marken der IBM Corporation.

Netcool, System i, System z und Tivoli sind Marken der IBM Corporation in den USA und/oder anderen Ländern.

Microsoft und Windows sind Marken der Microsoft Corporation in den USA und/oder anderen Ländern.

UNIX ist eine eingetragene Marke von The Open Group in den USA und anderen Ländern.

Weitere Unternehmens-, Produkt- oder Servicennamen können Marken anderer Hersteller sein.

Diese Erfolgsgeschichte verdeutlicht, wie ein bestimmter IBM Kunde Technologien/Services von IBM und/oder einem IBM Business Partner einsetzt. Die hier beschriebenen Resultate und Vorteile wurden von zahlreichen Faktoren beeinflusst. IBM übernimmt keine Gewährleistung dafür, dass in anderen Kundensituationen ein vergleichbares Ergebnis erreicht werden kann. Alle hierin enthaltenen Informationen wurden vom jeweiligen Kunden und/oder IBM Business Partner bereitgestellt. IBM übernimmt keine Gewähr für die Richtigkeit dieser Informationen.

Vertragsbedingungen und Preise erhalten Sie bei den IBM Geschäftsstellen und/oder den IBM Business Partnern. Die Produktinformationen geben den derzeitigen Stand wieder. Gegenstand und Umfang der Leistungen bestimmen sich ausschließlich nach den jeweiligen Verträgen.

Diese Veröffentlichung enthält Internetadressen von anderen Herstellern als IBM. IBM übernimmt keinerlei Verantwortung für die auf diesen Websites enthaltenen Informationen.

© Copyright IBM Corporation 2006
Alle Rechte vorbehalten.