

Enterprise Operations Center bildet die Leitstelle für das gesamte IT-Monitoring – Systemintegrator strebt künftig proaktives Eingreifen an

Lufthansa Systems überwacht ohne Lücke

Mit seinem Enterprise Operations Center (EOC) hat Lufthansa Systems die IT-Landschaft der Kunden im Griff. Die Mitarbeiter schaffen sich in der Leitstelle mit wenigen Mausklicks einen Überblick. Dabei helfen Datenbanken.

Der Startschuss für das Projekt EOC fiel bei Lufthansa Systems 2003 mit einer Laufzeit von zwölf Monaten. 1,5 Millionen Euro nahm der Systemintegrator dafür in die Hand – nach sechs Monaten hatte sich die Investition amortisiert. Thomas Kropp, Leiter des Enterprise Data Center bei Lufthansa Systems, resümiert: „Im Rückblick haben wir uns vielleicht zu lange mit dem Business Case beschäftigt. Wir würden das Projekt heute deutlich schneller durchziehen. Der Mehrwert durch das EOC ist so groß, da konnte gar nicht viel schief gehen.“

Der Hauptgrund für den Umbau des Systemleitstands lag vor allem in der zunehmenden



Im Enterprise Operations Center der Lufthansa Systems sitzen alle Fachleute vor Ort, so dass sie bei Störfällen schnell die Besprechungsräume erreichen können. Foto: Lufthansa Systems

Heterogenität der IT-Welt. „In der klassischen Mainframe-Ära war die Welt noch einfach“, erinnert sich Kropp. „In der Opensystems-Welt wurde es immer schwieriger, unsere Kunden angemessen zu betreuen.“ Zu den Kunden von Lufthansa Systems gehören neben Lufthansa selbst viele weitere Fluggesellschaften wie British Airways sowie Kunden außerhalb des Airline-Geschäfts wie Bosch-Buderus oder die Thomas-Cook-Gruppe. Das EOC bildet dabei den Leitstand, um die IT der Kunden zu kontrollieren. Kropp: „Wir raten Kunden, die Schnittstellen zu reduzieren und die komplette IT-Fertigungstiefe – vom Netz bis zum Server – aus dem Leitstand überwachen zu lassen.“ In den Zeiten vor der Implementierung der EOC-Architektur

arbeiteten die Fachleute bei Lufthansa Systems mit Leitständen in Bananenform, für eine Vielzahl an IT-Komponenten gab es verschiedene Kommandobrücken. „Wir hatten häufig Brüche und Schnittstellen zwischen Server-Überwachung und Monitoring der Netzwerke“, erzählt der IT-Manager. „Letztendlich fühlt sich kein Kunde glücklich, wenn er weiß, sein Server läuft – aber Transaktionen funktionieren nicht wegen Ausfällen im Netz.“ Doch gerade bei solchen Ausfällen hat es Lufthansa Systems mit den althergebrachten Bananen-Leitständen zu viel Zeit gekostet, alle verantwortlichen Mitarbeiter rasch an einem Ort zu versammeln. „Der erste Schritt lautete also, alle Kollegen, die in 7-mal-24-Schichten arbeiten, räumlich zusammenzulegen,

um so die Reaktionszeiten zu beschleunigen“, erklärt Kropp. Dazu gehören jedoch nicht nur die Spezialisten von Lufthansa Systems selbst, sondern auch Lieferanten wie der Provider einer Netzwerkinfrastruktur.

IT-Experten arbeiten jetzt in Rufreichweite

„Ein kurzer Ruf reicht heute und alle Verantwortlichen stehen im Besprechungsraum“, sagt Kropp. „Wenn wir früher eine halbe Stunde gebraucht haben, um die Mitarbeiter zusammenzubekommen, ist das heute in zwei Minuten erledigt.“ Große DLP (Digital Light Processing)-Rückprojektionswände in den Konferenzräumen visualisieren die Störfälle und bilden die Arbeitsgrundlage für die Krisenteams. „Auf die Bildwände kön-

nen wir beliebige Szenarien projizieren“, sagt Kropp.

Weiterer positiver Effekt des EOC: Architektur-, Technik- und Abteilungsbarrieren sind gefallen. „Jemand, der ein Netzwerk betreibt und sich früher keine Gedanken gemacht hat, was passiert, wenn eine Firewall wegfällt, hat heute ein ganz anderes Verständnis“, sagt Kropp. Zuvor sei der Zusammenhang trainiert worden, „heute erleben die Kollegen das Zusammenspiel der Komponenten im Regelbetrieb“.

2000 Server von Kunden betreiben die IT-Experten vom EOC in Kelsterbach aus. „In der Regel steht die IT unserer Klientel bei uns“, sagt Kropp. In einer Datenbank ist dabei die Kundensicht auf die Rechnerlandschaft der Banker, Versicherer

oder Airlines hinterlegt. „Darin lässt sich jeder Server wiederfinden und zugleich sehen, welchem Kunden er gehört, welche Prozesse dahinterhängen mit samt ihrer Wichtigkeit, sowie welche Service-Level-Agreements wir vereinbart haben“, legt er weiter dar.

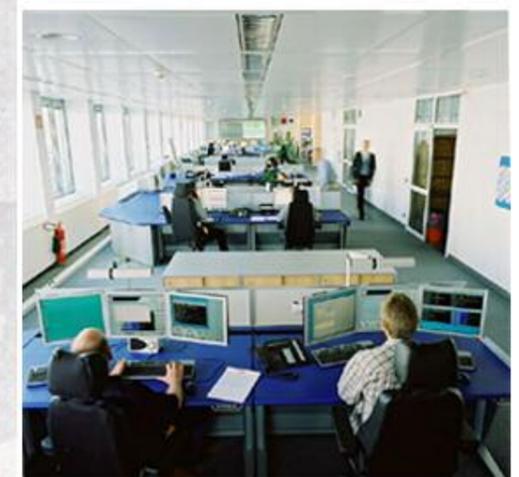
Visualisierte Schnittstellen zu Applikationen oder Middleware beispielsweise vereinfachen das Finden von Fehlern bei einem Server. In einer Wirkreichweiten-Analyse erstellen die Experten bei Lufthansa Systems eine Risikolandkarte der Kunden-IT. Stimmen Verfügbarkeiten? Stimmen Service-Level-Agreements? Stimmt die Ausstattung der Applikation noch? Kropp: „Das hilft dabei, das Geld auch für die richtigen Dinge auszugeben.“ tr

Ausfälle im Vorfeld vermeiden

Die Proaktivität bei der Überwachung von IT-Prozessen lautet das nächste Ziel von Lufthansa Systems. Das versucht der Systemintegrator zum einen durch das Setzen von Schwellwerten zu erreichen, zum anderen seit kurzem durch den Einsatz von Robotern. „Wir wollen langfristig weg von der Systemüberwachung hin zu End-to-End-Monitoring“, gibt Thomas Kropp vor, der Leiter des Enterprise Data Center bei Lufthansa Systems. Das reine Überwachen der IT-Landschaft ist dem IT-Manager zu statisch. „Einige End-to-End-Piloten haben wir bereits im Einsatz“, berichtet er weiter. Roboter übernehmen dabei Funktionen, die sonst der Nutzer erledigt und automatisieren die Aufgaben. „Beispielsweise führt der Roboter in Intervallen Transaktionen in SAP aus“, sagt Kropp. „So bekommen wir das Kundenempfinden ins Rechenzentrum.“ Wichtig dabei vor allem: Fehlerhafte Prozesse, die sich nach und nach aufschaukeln, schon im Vorfeld zu erkennen. Kropp: „Wenn ich den Roboter langfristig einsetze, fallen Abweichungen von den Normwerten sehr früh auf.“ Dabei gilt es aber auch in Zukunft jeweils von Fall zu Fall die Kosten gegen den Nutzen abzuwägen: „Eine Infrastruktur mit einer Verfügbarkeit von 99,99999 Prozent wünschen sich viele – aber das kann eigentlich niemand mehr bezahlen“, erklärt der IT-Experte. Entscheidend sei bei der Wahl der richtigen Verfügbarkeit in der Praxis daher vor allem das Wissen, „was braucht man wirklich“. tr

Rechner sorgen anderswo für Lärm

Diese IT-Infrastruktur managen im Schichtbetrieb die Mitarbeiter im EOC. 25 000 Eingriffe in die Systeme der Kunden nehmen sie pro Jahr vor. Ein niedriger Geräuschpegel soll das Raumklima im Leitstand positiv beeinflussen. Die Computer stehen daher ein Stockwerk tiefer. Im Leitstand selbst finden sich an den 70 Arbeitsplätzen nur Tastaturen und Monitore. Die Admins haben auf diese Weise bei PC-Problemen Zugriff auf die Geräte, ohne den Betrieb im EOC selbst zu stören.



Datenbanken mit Konfigurationen helfen bei gezielten Investitionen, sagt Thomas Kropp von Lufthansa Systems. Foto: LHS