

CASE STUDY

# UMBRELLA MONITORING – ALLES IN EINEM SYSTEM

Zentrales Tool für IT-Infrastruktur bei Allianz Technology AG etabliert

AUF EINEN BLICK

**Allianz**   
Suisse

**Die Organisation:**  
Allianz Technology AG

**Branche:** Finanzdienstleistungen

**IT-Kennzahlen:** ca. 1.000 Server,  
16 Datenbanken, Verarbeitung von  
ca. 10'000 Events täglich

**Eingesetzte Produkte:**  
ZIS-System

## Herausforderung

— Über Jahre gewachsene heterogene Monitoring-Insellösungen sollen durch ein übergeordnetes, einheitliches und proaktives Monitoring zusammengeführt werden. Damit alle betroffenen Fachbereiche die Mehrwerte eines zentralen Systems, z.B. Automation oder Reduzierung der Pflegeaufwände, erkennen, sind sie mit ihren Anforderungen und Ideen als Stakeholder aktiver Teil des Projektes. Ziel ist es, mittelfristig ein zentrales Business Service Monitoring zu etablieren.

## Warum LeuTek ausgewählt wurde

— Die LeuTek-Anwendungen erfüllen von den untersuchten Lösungen in besonderem Maße die hohen funktionalen Anforderungen. Das ZIS-System bietet eine hohe Flexibilität sowie Integrationsfähigkeit und kann von Allianz selbstständig angepasst werden. LeuTek überzeugt mit Technologie und Beratungsexpertise aus einer Hand direkt von einem deutschen Hersteller. Zahlreiche Referenzen belegen die erfolgreiche Umsetzung ähnlich komplexer Projekte.

## Projekt-Meilensteine

- Kickoff-Meeting mit Details zu den Projektzielen, der Projektorganisation, Aufgaben und Berechtigungen / Kompetenzen
- Analyse der bestehenden Systemlandschaft und Implementierung von ZIS
- Definition der Events, Prozesse und Regeln (Normierung, Event-Korrelation)
- Sukzessive Anbindung der unterschiedlichen Monitoring-Systeme
- Integration Alarmmanagement, Reporting & Anbindung an Ticketsystem
- 3 Phasen approach, 1. Infrastruktur Monitoring, 2. Applikation Monitoring, 3. Service Monitoring

## Nutzen

- Etablieren eines zentralen Monitoring-Lifecycle auf Basis von ZIS für transparente und proaktive 360-Grad-Überwachung
- Reduktion der IT-Aufwände und der Komplexität durch Harmonisierung der Tool-Landschaft
- Integratives System erlaubt durch Schnittstellen zu Nachbardisziplinen automatisierte, durchgehende Prozesse für den kompletten Monitoring-Lifecycle
- Schnellere Fehlerortung und -behebung über Plattform-, Team- und Systemgrenzen hinweg

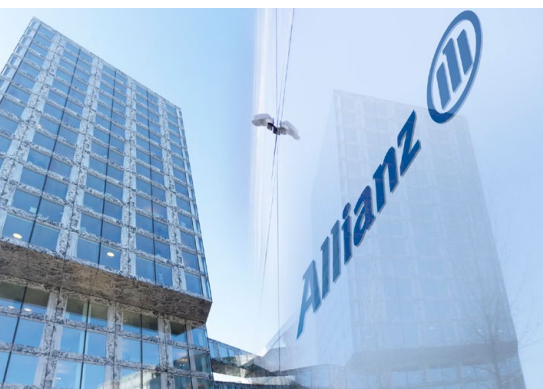


Abb. 1 : Transparenz spiegelt auch das Allianz-Gebäude in Wallisellen

Mehr als eine Million Privatpersonen und über 100'000 Unternehmen verlassen sich in Fragen der Versicherung, Vorsorge und Vermögen auf die kompletten Leistungen und Produkte der Allianz Suisse. Mehr als 3'600 Mitarbeitende stehen dabei an rund 120 Standorten für kompetente Beratung und eine schnelle und zuverlässige Erledigung im Schadenfall. Für die Umsetzung aller IT Belange ist die Allianz Technology AG zuständig und nutzt dabei seit 2018 als zentrales IT-Monitoring die Lösungen und Beratungsleistungen von LeuTek.

“ Mit LeuTek haben wir uns für einen Kompetenzpartner entschieden, der nicht nur über eine breit etablierte Praxis-Lösung verfügt, sondern auch über die notwendige fachliche Expertise. ZIS bietet uns die Basis für eine effektive, unternehmensweite und proaktive Überwachung unserer komplexen IT-Infrastruktur aus einer Hand. ”

Oliver Windler  
Leiter 2nd Level Server & RZ, Allianz Technology AG

### Alles in einem System

— Über 40 Monitoring-Systeme sorgten bei der Allianz in unterschiedlichen Abteilungen für die Überwachung der IT-Infrastruktur. Die über die Jahre historisch gewachsenen heterogenen Insellösungen konnten die Anforderungen an eine effektive Überwachung der immer komplexeren IT-Infrastruktur nicht mehr erfüllen. Statt eines „Silo-basierten“ entschieden sich die Verantwortlichen der Allianz für einen ganzheitlichen Lösungsansatz und evaluierten den Markt auf der Suche nach einem systemübergreifenden Monitoring-System, das als „Datensammler“ sämtliche relevanten Informationen aggregiert und in Echtzeit auf einer zentralen Konsole zur Verfügung stellt. Im Rahmen eines umfassenden Auswahlprozesses konnte sich LeuTek aufgrund der Funktionsvielfalt und Integrationsfähigkeit des Systems sowie der Fachexpertise durchsetzen.

### Aktiver Dialog mit allen Stakeholdern

— Die Akzeptanz aller Beteiligten war eine zentrale Voraussetzung für das Gelingen des Projektes. Daher war es erfolgskritisch, im aktiven Dialog mit allen Stakehol-

dern aus den verschiedenen Fachabteilungen die Verantwortlichkeiten und Prozesse klar zu definieren. Denn die bislang weitgehend autark agierenden Fachabteilungen sollten ihr Know-how zugunsten eines konzernweit effektiven Monitorings einbringen. Das betraf zum Beispiel die Rahmenbedingungen der Eventverarbeitung, die Definition der Schwellwerte bzw. die Konzeption des kompletten Alarmmanagements sowie die Ausgestaltung der Schnittstellen zu den Nachbardisziplinen wie z.B. Ticketing. Parallel dazu implementierte man die LeuTek-Anwendung ZIS-System und schulte bereits in dieser frühen Phase Verantwortliche und Anwender. In einem ersten Schritt wurden Hardware und Betriebssysteme angebunden. Die hierfür individuell benötigten Plugins wurden über ein sogenanntes Agentenmodul automatisch installiert und erlaubten einen raschen Produktivstart, danach folgte die Applikationsüberwachung sowie die Integration der Zuliefersysteme. Die Verantwortlichen bei Allianz legten dabei sehr viel Wert auf die Qualität des Monitorings, das z.B. im Bereich der Datenbanken auch Indikatoren wie Deadlocks, also Systemblockaden, berücksichtigt. Aufgrund der hervorragenden Zusammenarbeit zwischen den Partnern wurden die Projektmeilensteine wie geplant realisiert. Zusätzlich findet ein Austausch zwischen der lokalen ZIS-Leutek Instanz und der globalen Instanz der Allianz Gruppe statt, so dass auch zentrale Services eingebunden werden können.

### Systemübergreifendes Monitoring bringt positive Effekte

— Auf dem Weg zu einem umfassenden Business Service Monitoring hat die Allianz Technology inzwischen eine weite Strecke erfolgreich zurückgelegt. Durch ZIS als sogenannte „Umbrella-Lösung“ wird die IT-Topologie zentral, einheitlich und transparent abgebildet. Technische Probleme werden erkannt und gelöst, bevor es auf Kundenseite bemerkt wird. Denn die Überwachung erfolgt automatisiert und „realtime“. Auch die Aufwände für die Pflege und Überwachung konnten durch die Harmonisierung der IT-Monitoring-Landschaft signifikant reduziert werden. Durch die Anbindung an das Alarmmanagement und die bestehende IT-Service-Management-Umgebung werden durchgehende Prozesse gewährleistet. Derzeit werden neben einem umfangreichen Reporting mit rollenbasierten Dashboards und Self-Service-Analyse- bzw. Auswertungsmöglichkeiten auch das Service Level Management sowie das Capacity Management integriert. Mit der Abdeckung des kompletten Monitoring-Lifecycles hält Allianz Suisse die Balance zwischen Servicebereitschaft, Leistungsfähigkeit und Wirtschaftlichkeit.