SONDERDRUCK
IT DIRECTOR
Ausgabe 05/2010

SAP-Performance unter der Lupe

Ein konsequentes Service Level Management (SLM) ist für Outsourcer das Gebot der Stunde, um Kosten zu sparen und die Qualität der erbrachten IT-Services zu kontrollieren und zu gewährleisten – zum Beispiel bis hin zum Arbeitsplatz der Endbenutzer beim Personaldienstleister Randstad.

> Heute bestimmen Performance und Verfügbarkeit der IT-Anwendungen die Effizienz der Geschäftsprozesse eines Unternehmens maßgeblich mit. Deshalb muss der IT-Chef tunlichst verhindern, dass Mitarbeiter oder Kunden am Bildschirm lange auf das Ergebnis einer Anfrage warten müssen oder wegen eines „Systemfehlers“ eine Aktion – z.B. eine Bestellung – gar nicht starten können. Der IT-Verantwortliche soll am besten Qualität und Umfang der IT-Services permanent ausbauen und gleichzeitig die Kosten dafür senken. Eine Zwickmühle, die den Gedanken an ein Outsourcing nahelegt, denn große Provider können einerseits die Skalenvorteile für einen wirtschaftlichen IT-Betrieb ausschöpfen und verfügen andererseits über genügend Expertise und Personal, um durchgängig für die erforderliche Servicequalität zu sorgen.

Sehr verlockend ist dieser Gedanke auch für Unternehmen, die dem Charme des funktional so mächtigen SAP-Systems oder einer seiner zahlreichen Branchenausprägungen erliegen. Sind Firmen jedoch mit ihren eigenen Ressourcen nicht in der Lage, die durchaus komplexen SAP-Systeme wirtschaftlich selbst zu betreiben, kommen Outsourcer ins Spiel. Sie betreiben für ihre Kunden die SAP-Systeme und die zugehörige Hardware – entweder in den Räumen des Kunden oder auch extern als Managed Service.

Eine von rund 400 *Randstad-Niederlassungen in Deutschland*

Zu den großen SAP-Outsourcern in Deutschland zählt die Bielefelder Itelligence AG. Sie zählt nicht nur Mittelständler zu ihren Kunden, sondern auch Großkonzerne wie Randstad, mit durchschnittlich rund 46.000 Mitarbeitern und etwa 400 Niederlassungen sowie einem Umsatz von 1,88 Mrd. Euro (2008) der führende Personaldienstleister in Deutschland.

Für seine Kunden erbringen die Bielefelder vielfältige IT-Services mit höchst unterschiedlichen Qualitätsanforderungen, die in Service Level Agreements (SLAs) vertraglich fixiert wer-

Zeitarbeitnehmer *erhalten erforderliche Schutzausrüstung vom Zeitarbeitsunternehmen.*

Zeitarbeit *in Deutschland*

den. Weil für die Abrechnung die Servicequalität zugrunde gelegt wird, muss sie auch gesteuert, gemessen und dokumentiert werden. Dafür hat der Outsourcer nicht nur diverse Netzwerk- und Systemmanagementwerkzeuge im Einsatz, sondern auch ein SLA-Reporting auf Basis der Tool-Suite Q-Board der Stuttgarter Q to be GmbH aufgebaut.

Ein solches SLA-Reporting war jedoch für den Kunden Randstad nicht ausreichend, dessen mehr als 2.200 SAP-Nutzer an rund 400 Standorten seit dem Frühjahr 2008 vom Rechenzentrum in Bautzen aus bedient werden. „Randstad hat von uns ein End-to-End-Reporting für seine komplexe SAP-Umgebung gefordert“, erinnert sich Martin Wessel, Experte aus dem Outsourcing Competence Center des SAP-Dienstleisters, an den Aufbau eines Monitoring der End-to-End-Performance aus Endbenutzerperspektive. „Der Grund: Die konkreten Antwortzeiten und Verfügbarkeiten der Endanwender und nicht abstrakte Systemkennzahlen sollten die Basis für die Abrechnung bilden.“

Über Randstad

Mit durchschnittlich rund 46.000 Mitarbeitern und 400 Niederlassungen in rund 300 Städten sowie einem Umsatz von 1,32 Mrd. Euro im Jahr 2009 ist Randstad der führende Personaldienstleister in Deutschland. Seit 40 Jahren in Deutschland aktiv, gehört das Unternehmen zur niederländischen Randstad Holding nv: mit einem Gesamtumsatz von 12,4 Mrd. Euro (2009) und rund 450.000 Mitarbeitern in rund 50 Ländern.

Im Internet: www.randstad.de

Qualität von SAP-Services überwachen

Werden die SLA-Vorgaben nicht eingehalten, muss Itelligence eine Pönale zahlen – was auch untermauert, wie wichtig Randstad die Performance dieser Anwendungen nimmt. Vor diesem Hintergrund war es für den Dienstleister entscheidend, ein professionelles Messwerkzeug zum Einsatz zu bringen, dessen Ergebnisse nicht in Frage gestellt werden. Somit schieden Freeware-Tools wie Nagios ebenso aus wie entsprechende Module der eingesetzten Netzwerk- und Systemmanagementwerkzeuge. Naheliegend war es laut Wessel, für das End-to-End-Monitoring der Service-Levels ein Tool einzuführen, das die vorhandene Q-Board-Lösung entsprechend erweitert.

„Die Tool-Suiten für IT-Management bieten zwar alle Funktionen für das Service Level Management, aber nicht immer in dem Umfang und mit der Akkuratesse, wie wir sie als IT-Dienstleister benötigen“, urteilt Wessel kritisch. „Das haben wir schon beim SLA-Reporting festgestellt, für das wir ein eigenständiges Tool eingeführt haben. Insofern war es für uns nur die logische Konsequenz, dieses End-to-End-Monitoring der IT-Services in das SLA-Reporting einzubauen.“

Deshalb hat Itelligence den Markt für Monitoring-Tools im End-to-End-Service-Level-Management sondiert – und drei Produkte in die engere Wahl einbezogen. Ausgeschieden waren rein pixelbasierte Lösungen, die nur die Veränderungen der Bildschirmoberfläche messen. „Ein solches Tool wäre vom Kunden niemals akzeptiert worden“, verweist Wessel auf Randstads schlechte Erfahrungen mit dieser Messtechnik beim vorherigen Outsourcing-Dienstleister.

Letztlich fiel die Entscheidung auf Infra-XS des Ettlinger Softwareanbieters Geyer & Weinig. Das Tool ist seit dem Frühjahr 2008 im Rechenzentrum in Bautzen im Einsatz, um die E2E-Performance des SAP-Systems zu messen und zu dokumentieren, das für die Firma Randstad gehosted wird. Der Dienstleister überwacht

die Qualität der erbrachten SAP-Services sowohl an den RZ-Ausgängen wie auch direkt vor Ort in einzelnen Randstand-Niederlassungen.

„Der SAP-Dienstleister erhielt mit Infra-XS die Möglichkeit, SLAs auf Geschäftsprozessebene mit Kunden abzuschließen und zu überwachen“, verweist Horst Schlosser, ITIL IT Service Manager bei Geyer & Weinig, auf einen weiteren Zusatznutzen. „Dank der Mandantenfähigkeit der Lösung kann der Provider jedem Kunden ein eigenes Überwachungsportal präsentieren, muss aber intern nur ein einziges Messsystem betreiben.“

Entscheidend für die Softwareauswahl war, dass Infra-XS die Kundenanforderungen hinsichtlich des Messverfahrens abdeckt. „Außerdem erleichtert die ergonomische Bedienoberfläche und die einfach erlernbare Scriptsprache das Einpflegen der Änderungen, so dass wir den Betrieb längst in Eigenregie übernommen haben“, weist Wessel auf weitere Auswahlkriterien hin. „Nachdem wir uns überzeugt hatten, dass für unsere Zwecke brauchbare Messdaten mit vernünftigen Aufwand ermittelt werden und als wir zudem sicher waren, dass auch die Schnittstelle zu Q-Board problemlos bedient werden kann, haben wir uns für das Tool entschieden.“ Für die Auswahl war mitentscheidend, dass Q-Board und Infra-XS bereits zuvor erfolgreich kombiniert worden waren. Den Ausschlag gab letztlich ein Feature zur Fehlerverfolgung. „Bei anderen Tools wird die Messung oft ohne Resultat abgebrochen, falls etwas nicht passt“, erläutert Wessel. „Infra-XS jedoch bietet die Möglichkeit, solche Fehlersituationen zu dokumentieren und genau aufzuzeigen, wo die Messung abgebrochen wurde.“

Neue Stellen *finden Jobsuchende in großer Auswahl bei Randstad.*

Kein Outsourcing-Neuling

Nach der Entscheidung kam ein Experte des Anbieters ins Bautzener Rechenzentrum und implementierte die Messungen für die von Randstad vorgegebenen Netzwerksegmente und Anwendungsszenarien. „Die konkreten Kundenvorgaben bedeuteten für uns eine enorme Vereinfachung, weil wir uns an dieser Stelle keine Gedanken mehr um die Struktur des Reporting machen mussten“, so Wessel. „Wir mussten das gewünschte Reporting ja nur noch implementieren. Weil der Kunde sich konkrete Gedanken um das Service Level Management gemacht hatte, waren auch die Diskussionen im Verlaufe des Projektes äußerst konstruktiv.“ Der Grund dafür: Randstad war kein Outsourcing-Neuling, sondern zuvor bereits Kunde bei einem anderen SAP-Dienstleister. Man hatte zwar genau die gleichen Anforderungen an den früheren Betreiber, aber große Probleme mit dem seinerzeit genutzten Tool. Die Messergebnisse stimmten einfach nicht mit der tatsächlichen Nutzererfahrung überein. „Das lag daran, dass dieses Tool viel einfacher war und lediglich pixelbasiert arbeitete“, weiß Wessel. „Deshalb hätte der Kunde auch kein simpel konzipiertes Tool mehr akzeptiert.“

Das Problem damals: Schon eine minimale Veränderung der Bildschirmmasken, wie sie im IT-Alltag gang und gäbe ist, führte zum Abbruch der Messung, falls diese Änderung nicht zuvor im Monitoring eingepflegt worden war. Die Folgen: ein enormer Aufwand im Change Management sowie Messlücken für die Zeiträume, in denen die Änderungen nicht schnell genug bei den Messungen berücksichtigt worden waren.

Diese Probleme gibt es nun nicht mehr. „Natürlich müssen größere funktionale Änderungen bei der Anwendung auch heute bei der Messung berücksichtigt werden“, skizziert Horst Schlosser den Unterschied. „Rein ‚kosmetische’ oder ergonomische Verbesserungen an der Bedienoberfläche spielen für die Messung aber ebenso wenig eine Rolle wie etwa interne Modifikationen des SAP-Systems oder der darunter liegenden Datenbanken, Betriebssysteme oder Server, was den Anpassungsaufwand deutlich senkt und letztlich zu viel stabileren Messungen und nachvollziehbaren Ergebnissen führt.“

Übereinstimmung zwischen Reporting und Realität

„Die Einführung verlief schnell und pragmatisch“, erinnert sich Wessel. Auf Basis der Randstad-Vorgaben habe der Experte innerhalb von wenigen Tagen die Messungen an den insgesamt notwendigen 17 Messpunkten und die Übergabe der Messdaten an Q-Board implementiert. Die Messdaten werden in einer Oracle-Datenbank bereitgestellt und dann von dem Reporting-Tool ausgelesen, ausgewertet und grafisch dargestellt. Somit kann für jeden Messpunkt eine Aussage über das Erreichen der Service-Levels gemacht werden. An den Messpunkten erfolgen tagsüber während der Bürozeiten stündlich vier Messungen. „Das genügt dem Kunden völlig, um das Antwortzeitverhalten seiner 2.200 Nutzer vernünftig zu beschreiben“, berichtet Wessel. „Der Kunde hat die Messwerte bisher in keiner Weise in Frage gestellt, da es offenbar keine großen Diskrepanzen zur Alltagserfahrung der Nutzer gibt“. Die gute Übereinstimmung zwischen Reporting und Realität sei natürlich auch darauf zurückzuführen, dass Randstad die zu messenden Referenztransaktionen richtig gewählt hat. Dabei werden nicht rein technische Parameter überwacht, sondern anhand allgemein verständlicher und nachvollziehbarer Messdaten dokumentiert, wie gut die Mitarbeiter vor Ort tatsächlich mit dem System arbeiten können – so dass Randstad nun die Qualität der bereitgestellten SAP-Geschäftsprozesse aus Mitarbeitersicht an verschiedenen Standorten exakt kennt.

Seit der Inbetriebnahme im Frühjahr 2008 läuft Infra-XS stabil und ohne großen Pflegeaufwand. Als nützlich erwiesen haben sich die zentrale Datenhaltung und die reibungslose Schnittstelle zum Reportingsystem. „Die Verwaltung der Messdaten erfolgt zentral über eine Datenbank, so dass wir darauf sehr einfach und problemlos zugreifen können“, zieht Martin Wessel ein Fazit.

Man könne das Tool auch für andere Kunden – selbst für internationale Unternehmen – einsetzen, ohne dass zusätzliche Tools im „Werkzeugkasten“ des Rechenzentrums erforderlich werden. „Wir haben uns ein Tool ausgesucht, von dem wir glauben, dass es in fünf Jahren auch noch auf dem Markt ist und das so flexibel ist, dass wir auch unterschiedliche Kundensituationen damit abdecken können“, so Wessel. „Es wäre ja im RZ-Betrieb fatal, wenn wir für ein und dieselbe Aufgabe unterschiedliche Tools nutzen müssten. Das galt es auf jeden Fall zu verhindern.“ <

BERTHOLD WESSELER

EDV-Unternehmensberatung GmbH
GEYER & WEINIG

1987 in Karlsruhe gegründet, zählt Geyer & Weinig zu den frühen Wegbereitern für Service Level Management (SLM) in Europa. Mit der ITIL-zertifizierten Software-Suite Infra-XS überwacht Geyer&Weinig zum Beispiel unternehmenskritische IT-Services aus Nutzersicht, wichtige Anwendungen auf Servern oder die Leistung externer oder interner Service-Lieferanten. Heute ist Geyer&Weinig europaweit eines der führenden Softwarehäuser im Bereich E2E-Monitoring von IT-Services und auch einer der größten Outsourcer. Eine enge Kooperation mit der Universität Karlsruhe sichert dabei die Nähe zu Forschung und modernsten wissenschaftlichen Methoden – und damit letztlich innovative Produkte und Services.

Kontakt:

Geyer & Weinig
EDV-Unternehmensberatung GmbH
Einsteinstr. 24
76275 Ettlingen
Telefon: 07243-15777
E-Mail: info@gwtel.de
Internet: www.gwtel.de