

WhatsUp Gold von Ipswitch beim Kommunalen Gebietsrechenzentrum Kassel

Wenn die Kundenzufriedenheit im Vordergrund steht, sind Ausfallzeiten ein rotes Tuch für den Systemverwalter. Beim Kommunalen Gebietsrechenzentrum Kassel hat die flexible Software zur Netzwerküberwachung WhatsUp Gold alle aktiven Komponenten im Griff und sorgt für kurze Reaktionszeiten im Fehlerfall.

Wer in Hessen wohnt und schon einmal eine Lohnsteuerkarte aus dem Briefkasten geholt hat, ist bereits mit den Dienstleistungen des Kommunalen Gebietsrechenzentrums Kassel in Berührung gekommen – wenn auch unwissentlich. Schon vor etwa 30 Jahren beschlossen die Kommunen, nicht alle technischen Herausforderungen selbst anzugehen, sondern diese Dienstleistungen in einer zentralen Stelle zu organisieren – das Kommunale

Gebietsrechenzentrum Kassel (KGRZ) war geboren. Verbunden sind die Außenstellen über Standleitungen mit dem Rechenzentrum. Reiner Penke, Systemadministrator und Spezialist für Cisco-Routersysteme, erklärt: "Wir hatten in der Vergangenheit oft Probleme, denn wenn eine Leitung ausfiel, erfuhren wir meist erst durch den Anruf des Kunden, dass etwas schief gegangen war." Herr Penke war damals allein für die Betreuung der Router zuständig und konnte nicht ständig vor der Managementkonsole präsent sein. "Ich habe nach einer flexiblen Lösung gesucht, die mich sofort informiert, wenn irgend etwas vom Normalzustand abweicht, egal wo ich mich gerade aufhalte. Von WhatsUp Gold habe ich durch einen Kollegen erfahren, der einmal darüber gelesen hatte."

Die Infrastruktur des KGRZ Kassel umfasst mehrere Netzwerkbetriebssysteme und Hardwareplattformen. Um die Menge an aktiven Komponenten überwachen und verwalten zu können, waren bereits vorher mehrere Managementprogramme im Einsatz. Reiner Penke zählt auf: "Für den IBM-Host verwenden wir Tivoli als Managementsoftware, die Routerkonfiguration erledigt CiscoWorks. Eine Zeitlang war auch OpenView von Hewlett-Packard im Einsatz, die Software war aber zu komplex, wurde nicht gepflegt und nach einer Weile wieder aus dem Netz genommen." Alle hatten ein Problem gemeinsam: Die Benachrichtigungsfunktion war nicht flexibel genug, was die Geschwindigkeit der Nachricht und die Art der Übermittlung anging. Mit WhatsUp Gold fand Reiner Penke die ideale Abhilfe. WhatsUp Gold kann Mitteilungen sowohl als E-Mail als auch über SMS, Pager und Sprachnachricht versenden. Der Abfragerhythmus der überwachten Komponenten ist



frei wählbar, bei kritischen Geräten weiß der Administrator schon nach wenigen Sekunden, dass ein Fehler aufgetreten ist. Dabei hilft auch die Möglichkeit von WhatsUp Gold, Benachrichtigungen an ganze Gruppen zu verschicken. So werden bei übergreifenden Problemen immer alle zehn Mitarbeiter des Teams informiert, während von Vorkommnissen bei speziellen Geräten wie den Routern nur der dedizierte Ansprechpartner und der Bereitschaftsdienst erfahren. Besonderer Pluspunkt für das KGRZ Kassel ist der universelle Einsatz der Überwachungssoftware. Eine grafische Darstellung aller Geräte zeigt dem Administrator auf einen Blick den Zustand des Netzwerks. Von der logischen Ansicht mit allen Standorten kann der Benutzer per Mausklick in die detaillierten Netzwerkansichten verzweigen und Meldungen auf den Grund gehen. Farbcodes für die Zustände im Netz und frei wählbare Symbole erhöhen die Übersicht und sorgen für schnelle Identifikation der betroffenen Geräte.

Ein Feature von WhatsUp Gold, das beim Kauf gar nicht weiter beachtet wurde, stellt mittlerweile einen maßgeblichen Pluspunkt dar: Die Bedienung kann komplett über einen Browser erfolgen. Damit muss der Benutzer nicht an der Konsole mit der installierten Software sitzen, sondern kann von überall im Netzwerk mit einem Browser Einfluss auf das Netz nehmen und den aktuellen Status abfragen.

Schnell eingeführt

Nach einer kurzen Pilotphase mit der Testversion von WhatsUp Gold entschied sich Reiner Penke im Sommer 2000 für den Kauf einer Lizenz für 20 Benutzer. Die Software läuft auf einem Windows NT Server, die Hardwareanforderungen sind minimal. Das gilt auch für den Aufwand bei der Implementierung. Schwierigkeiten bei der Installation gab es keine, nach etwa einem Tag stand das System und war voll funktionsfähig. "Die Handhabung ist sehr einfach", erzählt Penke. "Einarbeitungszeit gab es nicht, die Kollegen konnten sofort damit loslegen." Support von Seiten des Herstellers, der über die regelmäßigen Updates hinaus geht, wurde nie benötigt.

Seitdem hat sich die Reaktionszeit bei Verbindungsproblemen drastisch reduziert. "Die erste Auswirkung, die wir gespürt haben war, dass sich die Kunden über unsere schnelle Reaktion wundern", freut sich Penke. Doch die Software hilft auch in anderen Bereichen. Der First-Level Support, den das KGRZ seinen Kunden anbietet, ist ebenfalls mit einem Zugang zu WhatsUp Gold ausgestattet. Die vier Mitarbeiter werfen bei Anrufen zuerst einen Blick auf die entsprechende Detailkarte des Kunden-LANs und können so eine ganze Palette von Problemen auf den ersten Blick erkennen und dem Kunden erheblich schneller helfen. "Wenn man uns WhatsUp Gold heute weg nehmen würde, wäre das ein starker Einschnitt", ist sich Reiner Penke sicher. "Das würden wir sicher an den Reaktionszeiten und der Kundenzufriedenheit merken." Und die steht für das KGRZ Kassel an oberster Stelle. Penke erläutert: "Als wir nach einem Tool gesucht haben, um die Reaktionszeit bei Ausfällen zu verkürzen, ging es uns gar nicht so sehr um Kosteneinsparungen. Uns ging es vor allem darum, dem Kunden schnell signalisieren zu können: Wir wissen, was passiert ist, und arbeiten an der Abhilfe. Mit WhatsUp Gold haben wir dabei einen deutliche Zeitvorteil gewonnen, weil wir schneller Wiederherstellungsaktionen einleiten können. Unser Ziel, die Kundenzufriedenheit zu steigern, wurde in jedem Fall voll erreicht."

Autor: Elmar Török
