



Managed Services Provider bietet Kunden durch Wire Data besseren Service



„Leitungsdaten halfen uns nicht nur, ein Problem zu identifizieren, sondern sie lieferten auch die Lösung.“

— Alexander Neumann, Leiter Netzwerkmanagement bei ACS

UNTERNEHMENSPROFIL

Die ACS Solutions GmbH (ACS) ist ein Anbieter von Managed Services, der seinen Kunden Hosting-, Anwendungs-, Infrastruktur- und Cloud Computing Services bietet.

HERAUSFORDERUNG

Der fehlende Einblick in die Performance-Probleme von Citrix führten nicht nur zu unzufriedenen Kunden, sondern auch zu Problemen bei der Erfüllung der Service Level Agreements (SLA).

LÖSUNG

Die Analyse der Leitungsdaten von ACS lieferte erfolgskritische Informationen zur Performance über die gesamte Infrastruktur hinweg, einschließlich der Citrix-Umgebung.

VORTEILE

- Deutlich verbesserte Performance der gehosteten Anwendungen
- Besser definierte KPIs und SLAs
- Einblicke und Informationen für mehrere Teams bei ACS

HERAUSFORDERUNG

Die ACS Solutions GmbH (ACS) ist ein Managed Services Provider, der seinen Kunden Hosting-, Anwendungs-, Infrastruktur- und Cloud Computing Services bietet. Wie bei allen Anbietern von Managed Services ist die Bereitstellung von Anwendungen bei den Kunden durch strikte, leistungsorientierte Service Level Agreements (SLA) geregelt.

Wie viele Anbieter von IT-Betreibermodellen vertraut ACS für seine gehosteten Anwendungen auf Citrix. Der fehlende Einblick in Citrix führte regelmäßig zu Herausforderungen. Die Start- und Ladezeiten waren langsam, und die Kunden bemerkten einen Rückgang in der Performance. Dies führte dazu, dass die strikten, leistungsbezogenen Service Level Agreements (SLA) für die ACS Application Hosting Services nicht eingehalten werden konnten. Besonders schlimm war, dass zwei der Anwendungen, die besonders viel Ärger bereiteten, Microsoft NAV und Microsoft CRM waren. Diese zwei Anwendungen werden von fast allen der rund 50 ACS-Kunden genutzt und machen mehr als die Hälfte des Jahresumsatzes von ACS aus.

Um ihre Zusagen aus den Service Level Agreements (SLA) einzuhalten und die Kunden bei diesen und anderen kritischen Anwendungen und Infrastrukturen bei der Stange zu halten, brauchte ACS eine Lösung, mit der Probleme bei der Performance und Verschlechterungen im Service schnell gefunden werden konnten. Sie brauchten zudem einen genormten Leitfadens, um diese Probleme zu beheben, bevor sie den Endanwender beeinträchtigten. Vorausgegangene Bemühungen, einschließlich einer SNMP-basierter Open-Source-Lösung für das Netzwerk-Monitoring und einem Nagios-Check-mk-Plugin zur Serverüberwachung, lieferten keinen ausreichenden Einblick in Citrix, geschweige denn den vom IT-Team geforderten Leitfadens.

LÖSUNG

Auf der Suche nach einer besseren Lösung, mit der der geschäftskritische Einblick in Citrix möglich ist, wendete sich ACS an die ICS GmbH, die ExtraHop empfahl.

Von der Fehlersuche im Netzwerk zur Analyse des IT-Betriebs

Ursprünglich betrachtete ACS ExtraHop nur als ein weiteres Tool zum Netzwerk-Monitoring. Es dauerte jedoch nicht lang, bis die gesamte IT-Abteilung das größere Potenzial erkannte.

Das Anwendungs-Team erkannte als erstes, dass ExtraHop einen genormten Leitfadens zur Verfügung stellte, um komplexe Anwendungen, die über Citrix bereitgestellt wurden, zu managen und nach Fehlern zu durchsuchen.

„Mit den ExtraHop-Dashboards waren wir in der Lage, uns auf wichtige Protokolle zu fokussieren. Sehr schnell erzielten wir eine Transparenz, von der wir nicht wussten, dass sie in Citrix möglich ist“, sagt Alexander Neumann, Leiter Netzwerkmanagement bei ACS. „Es war als würde man das erste Mal eine Brille aufsetzen. Wir wussten nicht, wie blind wir waren, bis wir plötzlich sehen konnten.“

VORTEILE

Mit den Echtzeit-Informationen über die gesamte IT-Umgebung, von der Infrastruktur bis zu den gehosteten Anwendungen, nutzt ACS die von ExtraHop gelieferten Leitungsdaten, um seinen IT-Betrieb von proaktiv auf reaktiv umzustellen. Das bedeutet nicht nur, dass die Service Level Agreements (SLA) erfüllt werden, sondern auch eine bessere Performance und Verfügbarkeit der geschäftskritischen Anwendungen, auf die die Kunden vertrauen.

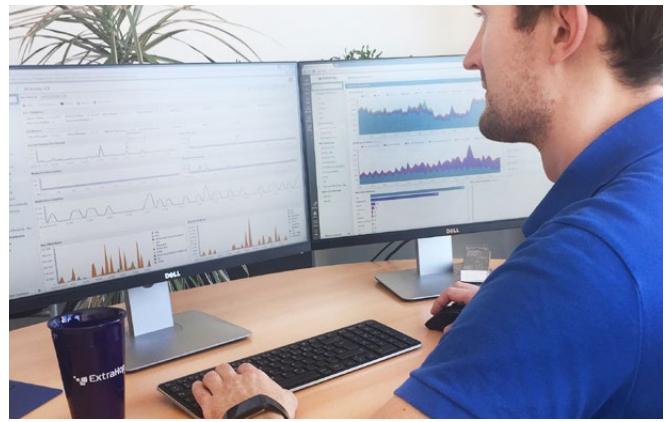
„Vor ExtraHop haben wir immer gekämpft, um die Service Level Agreements klar zu definieren. Unsere kritischen Erfolgsfaktoren (KPI) waren sehr technisch und fokussiert auf undurchsichtige Indikatoren wie CPU-, Speicher- und Netzwerk-Performance“, sagt Thomas Linder, Geschäftsführer von ACS. „Jetzt haben wir die Informationen, die wir brauchen, um klare KPIs zu definieren, die sowohl auf Performance als auch auf wirtschaftlichen Vorteilen wie Kosteneinsparungen und Effizienz beruhen.“

Beispielloser Einblick in die IT-Performance

Eines der ersten Probleme, die ACS nach der Einführung der ExtraHop-Lösung herausfand, war eine hohe Anzahl von DNS-Fehlern. „Wir haben die Appliance angeschlossen und sofort all die DNS-Fehler gesehen, die unsere anderen Monitoring-Tools nie fanden“, sagt Neumann. „Mit ExtraHop haben wir die Fehler nicht nur schnell gefunden, sondern wir waren auch in der Lage, den Datenverkehr zu beobachten, als er unser Rechenzentrum durchlief, die Fehlerursache genau zu lokalisieren und das Problem zu lösen. Die Leitungsdaten halfen uns nicht nur, ein Problem zu identifizieren, sondern sie lieferten uns auch eine Lösung.“

Citrix-Performance über alle Ebenen managen

Die wichtigsten Performance-Indikatoren sind für ACS die Start- und Ladezeiten für Anwendungen, die über Citrix bereitgestellt werden. Mit ExtraHop kann das ACS-Team nicht nur sehen, was in der Citrix-Umgebung passiert, sondern auch erkennen, wie andere Teile der IT-Infrastruktur die Performance beeinflussen. „In der IT ist es einfach in der Kurzdarstellung zu sagen, dass nichts in einem Vakuum existiert. In der Praxis kann das jedoch sehr schwer zu beweisen sein“, sagt Neumann. „ExtraHop hat uns zum ersten Mal in die Lage versetzt, einen zusammenhängenden Blick über alle Ebenen hinweg zu bekommen. Dadurch können wir verstehen, wie verschiedene Systeme sich gegenseitig beeinflussen und können Probleme identifizieren, bevor sie sich auf die Endanwender auswirken.“



Kundenzufriedenheit verbessern

Mit ExtraHop verbessert ACS nicht nur die Performance der Anwendungen, sondern stärkt auch die Kundenbeziehungen. „Unsere Kunden vertrauen uns, dass wir ihre kritischen Anwendungen nicht nur betreiben, sondern die Performance zur Höchstleistung bringen“, sagt Neumann. „Der Einblick über alle Ebenen hinweg, die wir durch ExtraHop bekommen, bringt uns dazu, nicht nur auf die grundsätzliche Verfügbarkeit der Anwendungen zu schauen, sondern die Anwendungen für unsere Nutzer schneller, einfacher und reibungsloser zu machen.“

ExtraHop im ganzen Unternehmen

Derzeit wird ExtraHop bei ACS von den Infrastruktur-, Netzwerk- und Helpdesk-Teams genutzt. Das Unternehmen plant jedoch, ExtraHop demnächst auch bei einigen anderen Teams einzuführen. Dazu gehören auch Support und IT-Betrieb sowie das Störungsmanagement. „Wir haben ExtraHop für das Netzwerk-Monitoring angeschafft. Es wurde jedoch schnell klar, dass diese Plattform zur Leitungsdatenanalyse nicht nur für das Netzwerk einen Mehrwert bringt, sondern auch für unseren gesamten Geschäftsablauf. Wir arbeiten deshalb intensiv daran, neue Anwendungsfälle zu entwickeln und erwarten uns davon sehr gute Ergebnisse.“

„Wir haben ExtraHop für das Netzwerk-Monitoring angeschafft. Es wurde jedoch schnell klar, dass diese Plattform zur Leitungsdatenanalyse nicht nur für das Netzwerk einen Mehrwert bringt, sondern auch für unseren gesamten Geschäftsablauf. Wir arbeiten deshalb intensiv daran, neue Anwendungsfälle zu entwickeln und erwarten uns davon sehr gute Ergebnisse.“

Alexander Neumann, Leiter Netzwerkmanagement bei ACS

ExtraHop ist weltweit marktführend im Bereich der Echtzeitanalyse von Leitungsdaten. Die ExtraHop-Plattform analysiert die gesamte L2- bis L7-Kommunikation, einschließlich vollständiger bidirektionaler Transaktionsnutzlasten. Dies liefert eine korrelierte Cross-Tier-Transparenz, die für die zunehmend komplexeren und dynamischen IT-Umgebungen essentiell ist. Die ExtraHop-Plattform skaliert bis zu 40 Gbps und ist ohne Agenten in 15 Minuten installiert.



ExtraHop Networks, Inc.
520 Pike Street, Suite 1700
Seattle, WA 98101 USA

www.extrahop.com
info@extrahop.com

T 877-333-9872
F 206-274-6393

Customer Support
support@extrahop.com
877-333-9872 (US)
+44 (0)845 5199150 (EMEA)