



# Anwenderbericht.

Proaktive System- und Datenbanküberwachung für höchste Verfügbarkeit.

## Die etomer GmbH

Die etomer GmbH agiert bereits seit 2002 in einem Umfeld der IT, das nicht fehlertolerant ist und höchste Anforderungen an unsere Berater stellt.

Die etomer GmbH entwirft und implementiert für dieses Umfeld die geeigneten Lösungen und überführt diese in den Betrieb des Kunden. Ihr Fokus und Schwerpunkt sind dabei hochverfügbare, unternehmenskritische, produktionsrelevante und sicherheitssensible Datacenter- und Cloud-Umgebungen.

Hier setzt die etomer GmbH erfolgreich Projekte in den sich ergänzenden und gegenseitig beeinflussenden Themenfeldern

„Infrastruktur/Cloud“,  
„Middleware/Datenbanken“,  
„Applikation/SAP“ und  
„Mission-Critical“

um und liefert Lösungen für individuelle Kundenszenarien.

## Die WBM Wohnungsbaugesellschaft Berlin-Mitte GmbH (WBM)

Die WBM ist die beste Adresse für die besten Adressen in Berlin. Rund 28.000 Wohnungen, 300.000 Quadratmeter Gewerbefläche, 350 Mitarbeiter – das sind die Kennzahlen der WBM. Ihr Kerngeschäft ist der Vertrieb und die Bewirtschaftung von Mietwohnungen in der Innenstadt. Seit Jahrzehnten gestaltet die WBM aktiv ihre Quartiere und agiert nachhaltig in Bezug auf die Stadt, ihre Bevölkerung und die Umwelt. Gesellschaftliche und kulturelle Werte werden groß geschrieben. Stillstand ist für die WBM Rückstand. Deshalb entwickelt sie sich ständig weiter. Jede innovative Idee wird geprüft, jeder Verbesserungsvorschlag ist willkommen. Mit ihrem Qualitäts- und Innovationsbewusstsein setzt die WBM hohe Maßstäbe, an denen sie sich auch messen lässt.

## Aufgabenstellung und Herausforderung

Dieses hausinterne Ziel der steten Weiterentwicklung verfolgt auch die IT-Abteilung der WBM, die den Betrieb einer heterogenen und unternehmenskritischen Systemlandschaft verantwortet. Die Verantwortung reicht hier von der Betreuung der hausinternen Clients über die zentrale Kommunikationsinfrastruktur bis hin zum Betrieb des unternehmenskritischen Backends, auf dem zahlreiche produktionsrelevante Anwendungen (ERP, Data-Warehouse) und Datenbanken verortet sind.

Ziel der hauseigenen IT-Abteilung war als interner Dienstleister einerseits, proaktiv die Systemverfügbarkeit der gesamten Backend-Infrastruktur weiter zu steigern und präemptiv Ausfälle zu vermeiden, um ein unterbrechungsfreies Arbeiten ihrer internen Kunden (Fachabteilungen) sicher zu stellen.

Andererseits sollten Wege aufgezeigt und Maßnahmen umgesetzt werden, mit denen die hochqualifizierten Experten der WBM von manuellen systemüberwachenden Aufgaben entlastet werden können, um die Effizienz und Effektivität des IT-Betriebs weiter zu steigern.

# Anwenderbericht.

Proaktive System- und Datenbanküberwachung für höchste Verfügbarkeit.

## etomer remote services

etomer (rückwärts *remote*) beschäftigt sich seit 2002 mit allen Fragestellungen zur Fern-Wartung und Bereitstellung von Experten-Knowhow durch gesicherte Fernverbindungen. Zahlreiche Kunden vertrauen auf unsere Expertise und nutzen unsere remote-services.

## etomer Monitoring Appliance

Die eMA liefert mit über 800 Checks und zahlreichen Best-Practices der etomer ein sehr effizientes Werkzeug zur proaktiven Überwachung unternehmenskritischer IT-Umgebungen. Inventarisierung von Hard- und Software gehören genauso zum Umfang wie Alarmierung über unterschiedlichste Kommunikationswege. Die eMA liefert unterschiedlichste Sichten auf die Systemzustände – aktuell und übersichtlich und rückblickend auf Knopfdruck als Historie. Auf Wunsch bietet etomer hier auch remote-Monitoring an.

## etomer Backup-Auditor

Der Backup-Auditor bewahrt Sie vor unvollständigen, fehlenden oder korrupten Backups Ihrer unternehmensrelevanten ORACLE-Datenbanken. Fokus sind vor allem solche Fehler, deren Prüfung/Erkennung im Funktionsumfang des ORACLE RMAN nicht enthalten ist und deren Auslöser vielfältig sein können (menschliche und technische Fehler, fehlerhafte Bedienung des ORACLE RMAN).

## Vorgehensweise und Arbeitsergebnisse bei der WBM

In einem initialen Planungsworkshop wurden die bestehende Systemlandschaft, das derzeit bestehende Monitoring und die aktuellen Knackpunkte im Systembetrieb aufgenommen und gemeinsam mit dem Kunden in konkrete Anforderungen an eine proaktive und präemptive Systemüberwachung überführt. Die etomer GmbH hat auf Basis dieser Anforderungen ein umfangreiches Customizing der *etomer Monitoring Appliance* (eMA) vorgenommen und in enger Abstimmung mit dem Kunden die Ziel-Konfiguration der eMA iterativ konkretisiert. Anschließend wurde die eMA vor Ort bei der WBM implementiert, die zu überwachenden Entitäten (Hardware, Software, Netzwerkdevices) eingebunden. Kundenspezifische Schwellwerte, relevante Alarmer und Warnungen wurden in Zusammenarbeit mit dem Team der WBM definiert.

Eine Aktivierung von Benachrichtigungen per Mail und sms erhöhte den operativen Freiheitsgrad der Administratoren und führte durch eine Priorisierung von Warnungen/Alarmen zu einer Entlastung im Betrieb. Abschließend wurden die Administratoren in die eMA-seitige Aufnahme neuer Systeme eingewiesen, damit sie ihre Landschaft künftig unabhängig und eigenständig erweitern können. Situativ unterstützt etomer mit remote-services bei der Aktualisierung der eMA (Updates, neue Features) und bei der Überwachung der Systemlandschaft in Spitzenzeiten. Zusätzlich wurde der etomer Backup-Auditor implementiert, um auch auf Seiten der Datensicherung unternehmensrelevanter ORACLE-Datenbanken maximale Sicherheit in Bezug auf Verfügbarkeit und Integrität der Daten herzustellen und das Betriebsteam von manuellen Kontroll-Aufgaben zu entlasten. Alle kritischen Datenbanken wurden in den Backup-Auditor eingebunden, der zahlreiche Fehlerquellen im Backup der Daten proaktiv überprüft.

## Fazit des Kunden

Herr Frank Nachtigall (IT-Management) fasst unsere Arbeit wie folgt zusammen:



Wohnungsbaugesellschaft  
Berlin-Mitte mbH

*„Die im Rahmen eines ausführlichen Workshops vorgestellten Funktionalitäten wurden vollständig implementiert. Das bereitgestellte Monitoring-System (eMA) wurde schnell zu einem zentralen Werkzeug der Administration und Überwachung der unternehmenskritischen Anwendungen. Auch der bei der WBM eingesetzte Backup-Auditor führte nach seiner Einführung sofort zu einer Erleichterung bei der Überwachung der Oracle-Datenbank-Sicherungsabläufe. Bei beiden Implementierungen wurde von etomer auf individuelle Konfigurationswünsche eingegangen. Mit einer Integration dieser beiden Systeme wird die Administration der unternehmenskritischen Anwendungen stark erleichtert.“*

*Durch ein vorbildliches Projektmanagement der Firma etomer konnten auch anspruchsvolle Themen schnell und erfolgreich abgeschlossen werden – und dies mit geringem Mehraufwand für die WBM.“*