



Anwendungsbericht



Generali optimiert Application Performance Management mit Einführung eines eigenen Center of Excellence

 amasol

begriffe wie:
adult pop, Ansch
Autofasten, balli
Donut-Effekt, Ein
produktivität, ent
Wirklichkeit, Ges
H-Wort, Ideenstro
Kompetenz-Portf
Tsunami, Lichthy
Luxese, Masstige
Neubeelterung,
Powerwissen, D

Projektüberblick

Unternehmen:

Generali Deutschland AG

Einsatzgebiet:

Verantwortung und Optimierung des Application Performance Management (APM)

Herausforderung:

Konsolidierung der unterschiedlichen Lösungen und Verantwortlichkeiten für das Performance Management

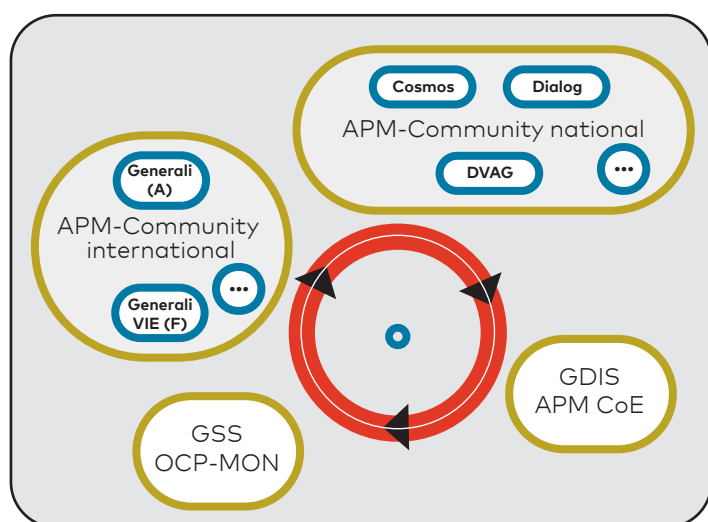
Umgesetzte Lösung:

Zur Einführung und Umsetzung der neuen APM-Lösung wurde ein „Center of Excellence“ (CoE) gegründet. Die Aufgabe des CoE ist es, alle APM-Aktivitäten im Unternehmen zu steuern und zu koordinieren.



Die Generali Deutschland AG ist mit rund 16,2 Milliarden Euro Beitragseinnahmen und mehr als 13,5 Millionen Kund*innen der zweitgrößte Erstversicherungskonzern auf dem deutschen Markt und Teil der internationalen Generali Group, eines wichtigen Players in der globalen Versicherungswirtschaft. In fast 200 Jahren hat Generali einen multinationalen Konzern aufgebaut, der in über 60 Ländern vertreten ist und 74.000 Mitarbeitende in mehr als 420 Unternehmen umfasst.

Zur Optimierung des Application Performance Managements für die in der Versicherung eingesetzten Portalanwendungen entschied sich die Generali Deutschland Informatik Services GmbH (GDIS), ein Center of Excellence (CoE) einzuführen, das sich nicht nur um Implementierung und Betrieb eines entsprechenden APM-Tools kümmert, sondern unter-



nehmensübergreifend für den gesamten APM-Lebenszyklus verantwortlich ist. Bei Konzeption und Umsetzung des CoE-Projekts arbeitete die GDIS eng mit der amasol GmbH, einem Managed Services Provider aus München, zusammen.

Ziel: durchgängiger Überblick über die Performance vom Mausklick im Browser bis zum Mainframe

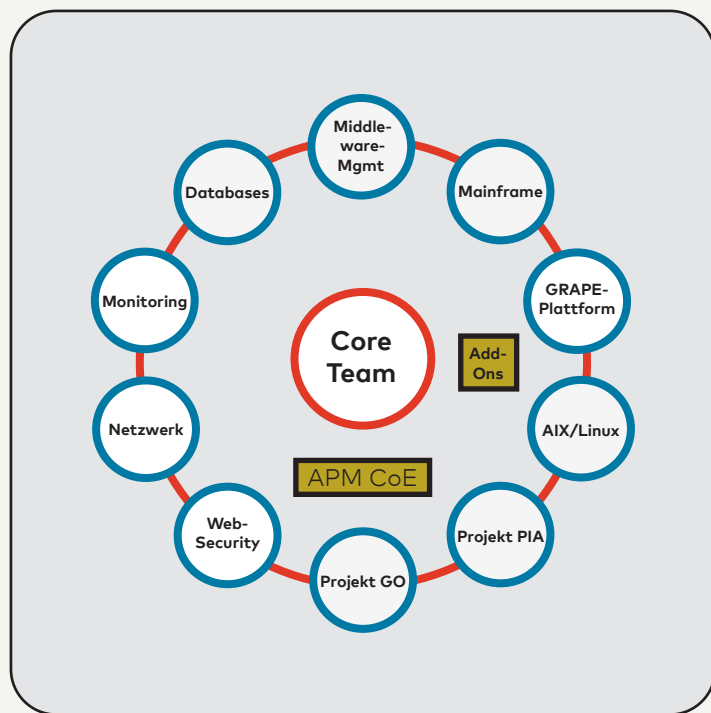
Mit dem Ziel, für mehr Durchgängigkeit beim Performance Monitoring der im Unternehmen betriebenen Portalanwendungen zu sorgen, entschied sich die GDIS im Jahr 2016, die Tool-Landschaft für das Monitoring zu straffen und ein zentrales APM-Tool einzuführen. Vorausgegangen war ein umfassender Evaluierungsprozess im Rahmen eines Proof of Concept (PoC). Am Auswahlprozess beteiligt war u. a. Günther Wynands, Fachgruppenleiter KV-i bei der Generali

Deutschland Informatik Services GmbH. Mit einem Team von mehr als 20 Mitarbeiter*innen kümmert sich Herr Wynands zum einen um die im Unternehmen eingesetzte Middleware auf Basis von IBM- und Open-Source-Lösungen. Auf der anderen Seite ist er für den Betrieb der Internetportale für Außendienstmitarbeitende und freie Versicherungsmakler*innen der Generali Deutschland zuständig, die diesen im 24/7-Betrieb zur Verfügung stehen. Er erläutert: „Unser Unternehmen verfügt über eine sehr komplexe IT-Umgebung, die von der Weboberfläche im Frontend bis zu Mainframe-Systemen im Backend reicht. Analog zu diesen unterschiedlichen Systemen und Komponenten gab es in der Vergangenheit auch unterschiedliche Lösungen für das Performance Monitoring, was einen durchgängigen Überblick über die Gesamt-Performance verhinderte.“ Traten Performance-Probleme auf, begann häufig ein „Finger Pointing“ der verschiedenen Monitoring-Verantwortlichen getreu dem Motto: „Bei mir ist alles grün!“ Mit dem eingangs erwähnten PoC sollte diese Problematik ein für alle Mal gelöst werden.

Den Auswahlprozess entschied letztendlich die Firma Dynatrace mit ihrer APM-Lösung für sich. Dynatrace ermöglicht umfassendes und detailliertes Application Monitoring und Management der Performance von Anwendungen über deren gesamten Anwendungs-Lebenszyklus. „Hauptentscheidungskriterium für den Einsatz der APM-Lösung von Dynatrace war die Erkenntnis, dass die Lösung den von uns geforderten durchgängigen Überblick am besten gewährleistet“, erklärt Günther Wynands. „Dies gilt nicht nur für den Betrieb einer Anwendung, sondern beginnt bereits bei der Entwicklung, bei der APM-relevante Vorgaben berücksichtigt werden können. Damit unterstützt Dynatrace den DevOps-Ansatz im Unternehmen.“ Um die Übersicht beim Performance Monitoring nicht nur technisch, sondern auch organisatorisch zu optimieren, wird die Lösung nicht nur bei der Generali Deutschland Informatik Services (GDIS) eingesetzt, sondern auch bei deren „Schwester“ Generali Shared Services (GSS), dem internationalen Shared Services Provider für IT-Infrastruktur der Generali-Gruppe. „Damit arbeiten sowohl die Verantwortlichen für die IT-Infrastruktur als auch die Verantwortlichen für die darauf betriebenen Anwendungen mit derselben Lösung und können damit auf ‚eine Version der Wahrheit‘ zurückgreifen“, erläutert Günther Wynands diese Ausrichtung. Seit Herbst 2016 arbeiten beide Gesellschaften mit der Dynatrace-Lösung. Als zertifizierter Dynatrace-Partner unterstützte die amasol GmbH bei der Implementierung der APM-Suite.

APM Center of Excellence: „Owner“ für den Bereich Application Performance Management bei der GDIS

Im Rahmen der Implementierung der Dynatrace APM-Lösung bei GDIS gab amasol dann auch den Impuls für die Einführung eines APM Center of Excellence. In einem gemeinsamen Workshop im Juni 2016 wurden die Inhalte und die Rahmenbedingungen der Einführung eines CoE mit dem Management der beiden Generali-IT-Service-Bereiche, Fachspezialist*innen für die Entwicklung und den Betrieb von Anwendungen sowie Berater*innen der amasol GmbH erarbeitet. Günther Wynands erinnert sich: „Die Grundidee für ein solches Center of Excellence gab es bereits intern, zumal die Kolleg*innen bei Generali in Frankreich an einer ähnlichen Initiative arbeiten. Die konkrete Idee kam allerdings in der Tat von amasol.“



Ziel des CoE ist es, APM als „Thema“ im Unternehmen zu verankern. Der Fachgruppenleiter Wynands erläutert: „Wer glaubt, dass es ausreicht, einfach eine Software im Unternehmen zu installieren, um das Thema APM erfolgreich abzudecken, der irrt. Genauso wichtig, vielleicht sogar noch wichtiger ist eine begleitende Implementierung mit dem Ziel, die Mitarbeitenden ‚mitzunehmen‘.“ Nur dann, so Wynands weiter, sei gewährleistet, dass die Mitarbeiter*innen die Vorteile der Lösung auch erkennen, und nur so könne letztendlich eine unternehmensweite Nutzung der Lösung sichergestellt

werden. Dies gilt sowohl für den Tagesbetrieb als auch für ergänzende Projekte.

In einem zweiten Schritt erfolgte dann die Adaption des amasol-Vorschlags durch GDIS und GSS. Dabei setzte das Unternehmen weiter auf den externen Input der amasol-Berater*innen insbesondere in den Bereichen Analyse und Schulungen. Der offizielle Startschuss für das CoE fiel dann am 1. April 2017.

Ein Center of Excellence rechnet sich

Bereits vor dem offiziellen Start des CoE sorgte die Idee im Unternehmen für große Zustimmung. Alle Beteiligten waren von Anfang an hoch motiviert, die Idee umzusetzen. Günther Wynands bestätigt: „Es ging eigentlich nie um die Frage, ‚ob‘ ein CoE eingeführt wird, sondern immer nur um das ‚Wie!‘“ Allerdings wurde natürlich insbesondere von den Fachverantwortlichen die Frage nach dem Kosten-Nutzen-Verhältnis gestellt. Immerhin schien ein solches Vorhaben mit zusätzlichem Aufwand und damit mit zusätzlichen Kosten verbunden zu sein.

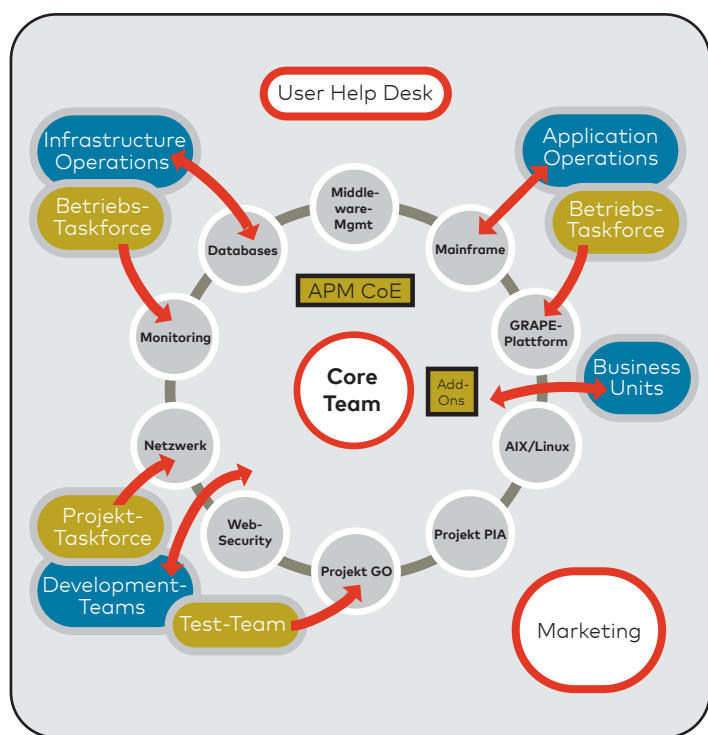
Allerdings gelang es Herrn Wynands und seinen Kolleg*innen verhältnismäßig schnell, Bedenken in diesem Bereich zu zerstreuen: „Die Mitarbeiter*innen arbeiten ja auch ohne ein CoE am Thema Application Performance Management und verursachen auch damit Aufwand und Kosten. Ein CoE sorgt dagegen für Organisation und Struktur sowie eine ganzheitliche Betrachtung des Themas und erhöht damit die Effizienz aller Mitarbeitenden, was sich dann natürlich positiv auf Aufwand und Kosten auswirkt“, erläutert Herr Wynands seine Argumentation.

Das APM CoE „Core Team“ besteht derzeit aus vier Spezialist*innen für Anwendungs-Monitoring, die derzeit etwa 80 Prozent ihrer Arbeitszeit für das CoE aufwenden. Sie rekrutierten sich aus beiden Generali-IT-Services-Bereichen. Das Team erarbeitete die Grundkonzeption des APM End-to-End Monitoring, die Phasen und Etappen der Einführung dieses Konzeptes, die Kontrolle der Umsetzung sowie die Hilfe und Anleitung der APM-Nutzer*innen in den einzelnen Fachbereichen.

Zu bestimmten Themenstellungen werden zusätzliche, temporäre Mitglieder (Add-Ons) in das CoE aufgenommen. Diese arbeiten in einem virtuellen Team mit dem Core Team

zusammen und verwenden ca. 20 Prozent ihrer Arbeitszeit für das CoE. In diesem Prozess leistete die amasol GmbH Unterstützung durch Schulungen, Coaching und projektbezogenen Support. So unterstützte der Dienstleister z. B. die Generali bei der Definition von KPIs, die für die Vergleichbarkeit von Lasttests beim Launch einer Anwendung sorgen sollen.

Darüber hinaus initiierte das Center of Excellence bereits erste eigene Projekte. So wurde eine unternehmensweite Tool-Landkarte erstellt, in die alle bei GDIS und GSS eingesetzten Monitoring-Tools mit einem entsprechenden Steckbrief aufgenommen wurden. Günther Wynands erklärt: „Uns geht es vor allem darum, nicht nur die übergreifend eingesetzten ‚Mainstream‘-Tools wie z. B. die Dynatrace APM-Lösung aufzunehmen, sondern unter Umständen auch solche, die es vielleicht einmal werden sollten. Derzeit werden bei Generali Deutschland neben Tools von Dynatrace und Splunk auch BMC MainView und nGeniusONE von NetScout eingesetzt.“



Ein weiteres Projekt des APM CoE bei Generali sind sogenannte „Deep Dives“, bei denen die unterschiedlichen Werkzeuge mit dem Ziel verglichen werden, APM in die Unternehmensprozesse bei der GDIS zu integrieren.

Und letztendlich gehört es auch zu den Aufgaben des CoE, für die Bildung einer „Community“ zum Thema APM bei Generali zu sorgen. „In einem ersten Schritt haben wir uns zuerst

einmal die Frage gestellt: Wer bei Generali in Deutschland beschäftigt sich derzeit eigentlich mit APM? Dann haben wir mit diesen Kollegen Kontakt aufgenommen“, erklärt Günther Wynands. Ziel ist der möglichst direkte Informations- und Erfahrungsaustausch. Mittelfristig soll die APM-Community bei Generali auch international ausgebaut werden.

APM Center of Excellence bei Generali: Der Start ist geglückt

Über die bisherige Arbeit des CoE zieht Günther Wynands ein positives Fazit: „Dank CoE gibt es nun einen unternehmensweiten Owner für APM, dem es gelungen ist, über den gesamten Lebenszyklus einer Anwendung hinweg unternehmensübergreifend standardisierte Prozesse zu definieren und durchzusetzen. Damit konnte eine durchgängige End-to-End-Sicht über die Performance vom Browser bis zum Mainframe erreicht werden.“ Alle Bereiche wie Entwicklung, Test, Betrieb und auch Fachabteilung (Application Owner) nutzen den gleichen APM-Ansatz. Dadurch wurde die Kommunikation zwischen den Bereichen deutlich einfacher, denn alle verfügen über dieselben Daten und denselben Überblick.

Den Fachleuten von amasol bescheinigt der Fachgruppenleiter KV-i bei der Generali Deutschland Informatik Services GmbH eine hohe Lösungskompetenz. Er ergänzt: „Die Kolleg*innen von amasol verfügen außerdem über eine hohe zeitliche, aber auch inhaltliche Flexibilität. Dank dieser Flexibilität gelang es immer wieder, unsere eigenen Kapazitäten bei Bedarf entsprechend zu erweitern. Darüber hinaus erleichterte die Fähigkeit der amasol-Mitarbeitenden, sich schnell in ein Projekt einzudenken und dann auch einzuarbeiten, die Zusammenarbeit in der täglichen Praxis. Der Input externer Expert*innen ist für uns bei der weiteren Ausgestaltung des CoE genauso wichtig wie die projektbezogene Unterstützung.“

Abschließend gibt Günther Wynands allen IT-Verantwortlichen in anderen Unternehmen, die ebenfalls vor der Herausforderung stehen, das Application Performance Management zu optimieren, auf der Grundlage seiner eigenen Erfahrungen einen letzten Tipp: „APM muss heute als unternehmensübergreifende Disziplin und nicht mehr nur lösungsorientiert verstanden werden. Die Einführung eines Center of Excellence kann dabei ein wichtiger und nützlicher Schritt sein.“



amasol GmbH | Campus Neue Balan | Claudius-Keller-Str. 3 B | 81669 München
Telefon: +49 (0)89 1894743-0 | info@amasol.de | www.amasol.de