



RHI setzt auf Open Source Monitoring



Ein ganzheitliches System für die RHI

Seit nunmehr zwei Jahren ist bei der RHI AG eine Systemmanagementlösung auf Open Source Basis erfolgreich produktiv. RHI, einer der Marktführer bei keramischen Feuerfestmaterialien, hat sich für die Einführung von openITCOCKPIT entschieden, um seine komplette IT-Infrastruktur sowie betriebskritische Serverapplikationen zentral überwachen zu können.

Wie viele andere Unternehmen auch, verfügt die RHI AG über eine heterogene Hardwareumgebung, eine Vielfalt an Betriebssystemen, über Switches verschiedener Hersteller sowie über eine große Anzahl an physischen Serversystemen und virtuellen Servern. Und nicht zuletzt waren bis 2009 verschiedene Monitoringlösungen im Einsatz. Diese Insellösungen sollten durch ein ganzheitliches System ersetzt werden, um eine zentrale Überwachung zu ermöglichen. „Unser Hauptziel war, von einer reaktiven zu einer proaktiven Systemadministration überzugehen. Zudem fokussierten wir Einsparungen bei den Wartungskosten an. Noch wichtiger als die geringeren Kosten ist für uns aber der Nutzen, der sich aus der Überwachung mit einem zentralen, skalierbaren und entwicklungsfähigen System ergibt“, erklärt Gabriele Albus, Director Information Technology RSC Europe, RHI AG.

Zentrales Umbrella Management

Gesucht wurde ein multiuserfähiges System, das ein individuelles Reporting pro Standort erlaubt, alle Sensoren auf einer Oberfläche zusammenfasst und ein erweitertes Rechtesystem bietet, das es den Verantwortlichen in den verschiedenen Regionen ermöglicht, ihre IT Infrastruktur eigenverantwortlich zu verwalten. Installiert wurde openITCOCKPIT von it-novum, und zwar in einer zentralen Konfiguration mit lose gekoppelten Satellitensystemen an ausgewählten Standorten. Damit können diese Standorte unabhängig vom zentralen, web-basierten Verwaltungssystem überwacht werden; die Satellitenlösungen werden aber vom Mastersystem konfiguriert und führen auch ihre Prüfergebnisse dort zusammen.

Durch dieses Konzept ist sichergestellt, dass die Überwachung auch im Falle von WAN-Unterbrechungen reibungslos funktioniert. Ergänzend hierzu ist das Mastersystem als Hochverfügbarkeits-Cluster ausgelegt. Eine Echtzeit-Spiegelung aller Daten zwischen den Cluster-Knoten erlaubt eine Umschaltung ohne jeglichen Datenverlust innerhalb weniger Sekunden. Grundlage für den Hochverfügbarkeits-Cluster sind Bestandteile des Open Source Storage Projekts „open-ATTIC“. Neben der Spiegelung wird hierüber die dauerhafte Konsistenz der Daten sichergestellt. Der Zustand der Hardware-Umgebung und der für das Monitoring notwendigen Software-Komponenten wird durch den Cluster überwacht. Bei Ausfall einer Teil-Komponente oder gar des ganzen Systems erfolgt eine gezielte Reaktion auf den aufgetretenen Fehler. Auf diese Weise ist eine schnellstmögliche Wiederherstellung sichergestellt.

Das Mastersystem bewertet die eingehenden Ereignisse und leitet Alarme an das Ticketsystem OTRS weiter. Hier wird das Ereignis anhand von Benachrichtigungsregeln (individuelle Paketerweiterung für RHI) weiter bewertet. Die Benachrichtigungsregeln können in einer Benutzeroberfläche mittels logischen AND-/OR Verknüpfungen und Verschachtelungsmöglichkeiten konfiguriert werden. Die für ein Ereignis ermittelte Benachrichtigungsregel wird dem Ticket zugeordnet und enthält alle auszulösenden Benachrichtigungsaktionen, wie z.B. die zu benachrichtigenden Gruppen (statisch oder dynamisch), sowie optionale SMS-Benachrichtigungsoptionen. Mithilfe der Rückverknüpfung in openITCOCKPIT und OTRS kann das Ereignis ohne weiteres auch in dem jeweils anderen System geöffnet werden. Durch die Verwendung der „dynamischen Felder“ von OTRS können Tickets anhand des Hostnamens oder der IP-Adresse über die OTRS-Suche leicht gefunden werden.

Zudem erlauben die einfache Navigation und die klaren Strukturen von openITCOCKPIT den IT-Verantwortlichen, Fehlermeldungen rasch richtig einzuschätzen und den Zusammenhang der Ereignisse nachzuvollziehen. Und nicht zuletzt lässt der Open Source Charakter von openITCOCKPIT alle Möglichkeiten zur Weiterentwicklung und Erweiterung in der Zukunft offen.

Peter Lipp, Sales Manager Austria bei it-novum: „Bei der RHI AG haben wir nicht nur mit unserem openITCOCKPIT gepunktet, für das sich die Verantwortlichen nach erfolgreichem Proof of Concept und erfolgreicher Teststellung entschieden haben. Unsere Experten haben auch im Zuge der Consulting- Dienstleistungen, die in diesem Projekt in Anspruch genommen wurden, z.B. als es um die Implementierung im Rechenzentrum, das Konzept für das globale Rollout oder die Anbindung des Systems an das Ticketsystem OTRS ging, ganze Arbeit geleistet. Das Projekt ist ein Musterbeispiel dafür, wie eine professionelle Open Source Lösung in eine komplexe, inhomogene ITLandschaft integriert werden kann und in Kombination mit der entsprechend kompetenten Dienstleistung zu unmittelbarem Nutzen für den Kunden führt.“

Warum Sie mit it-novum sprechen sollten...

it-novum ist das führende IT-Beratungsunternehmen für Business Open Source im deutschsprachigen Markt. Gegründet 2001 ist it-novum heute eine Konzerntochter der börsennotierten KAP AG.

Monitoring, IT-Dokumentation, Ticketsysteme – wenn es um ITSM als ganzheitlichen Service geht, haben wir die richtigen IT Service Management-Lösungen an der Hand: Mit der ITSM Suite von it-novum gelingt die nahtlose Verbindung der Open Source Softwaretools i-doit (Dokumentation), ((OTRS)) Community Edition (Ticketsystem), JDisc (Discovery) und unserer Eigenentwicklung openITCOCKPIT (Monitoring). So aufgestellt profitieren Anwender abteilungsübergreifend von einem integrierten Service Management.

Zuverlässiger Support, Consulting und erfolgreiche Projektdurchführung

Keine Sorge! Mit unseren individuellen Supportmodellen helfen wir Ihnen bei allen Problemstellungen. Unser Team unterstützt Sie beim täglichen Betrieb Ihrer ITSM-Lösung und lässt sich an zugesicherten Service Level Agreements (SLA) messen. Mit unserer langjährigen Kompetenz im ITSM-Bereich garantieren wir Ihnen eine qualitativ hochwertige Beratung in allen Projektphasen – von der Analyse, über die Konzeption bis hin zur Umsetzung.

Unser gesamtes ITSM Team ist ITIL zertifiziert!



Monitoring-Lösung für Konzerne und Mittelstand

Unsere Monitoring Software openITCOCKPIT schafft Transparenz durch umfassende Überwachung Ihrer gesamten IT. Modular aufgebaut stehen Features wie hohe Skalierbarkeit, SAP-Monitoring und Cluster-Fähigkeit unter einer intuitiv zu bedienenden Weboberfläche zur Verfügung.



open **IT COCKPIT**

Für Deutschland:



Christoph Weiß | Senior Account Manager

✉ christoph.wess@it-novum.com

☎ +49 661 103 763



Stephan Kraus | Director ITSM und openITCOCKPIT

✉ stephan.kraus@it-novum.com

☎ +49 661 103 990

Für Österreich:



Johannes Michael Weiß | Country Manager

✉ johannes.weiss@it-novum.com

☎ +43 1 205 774 1041

Für Schweiz:



Flavio Curti | Country Manager

✉ flavio.curti@it-novum.ch

☎ +41 44 567 62 07