

-50%MTTR IM DURCHSCHNITT
–
IN EINZELFÄLLEN -90 %

BRANCHE

Großbank, Deutschland

KRITISCHSTE ANWENDUNG

Onlinebanking

AUSGANGSLAGE

5 parallele Systeme

ZEITRAUM

ab Q2 2016

STACK

AppDynamics

lets-scale.it

Fünf Monitoring-Systeme, eine Plattform: MTTR bei einer Großbank halbiert

Nach der Konsolidierung sank die mittlere Zeit bis zur Störungsbehebung (MTTR) im Durchschnitt um 50 Prozent, in einzelnen Fällen um 90 Prozent – und kritische Incidents wurden insgesamt seltener. **Bis hinein in das Onlinebanking**, die kritischste Anwendung der Bank.

1**AUSGANGSLAGE**

Fünf Monitoring-Systeme liefen parallel, darunter ein selbst gebautes synthetisches Monitoring. Jedes Team nutzte sein eigenes Werkzeug: Geschäftsprozesse ließen sich nirgends durchgängig nachverfolgen, und die Lizenzlage war so intransparent, dass der Einkauf gegenüber den Anbietern keine guten Konditionen verhandeln konnte.

2**AUFTRAG**

Die zersplitterte Landschaft konsolidieren und ab Q2 2016 zu strukturierten Observability-Implementierungen für die deutschen Abteilungen zusammenführen – bis hinein in das Onlinebanking, wo es nie zu auch nur kurzen Downtimes kommen durfte.

3**DIE ENTSCHEIDUNGEN**

Drei Anbieter traten an: New Relic schied an den Anforderungen, Dynatrace und AppDynamics überzeugten beide – den Ausschlag gab der bestehende AppDynamics-Footprint in der Organisation. Und fürs Onlinebanking: kein Big Bang, sondern phasenweise Instrumentierung, ein Teil des Systems nach dem anderen, jede Stufe vorab vom Change Advisory Board genehmigt.

4**ERGEBNIS & GRENZEN**

MTTR im Durchschnitt halbiert, in Einzelfällen um 90 % reduziert, weniger kritische Incidents – und erstmals durchgängige Sicht auf Geschäftsprozesse statt fünf Teilwahrheiten. Der Weg über das Change Advisory Board kostet Zeit: Nach der P1-Störung eines zuvor ohne Plan vorgegangenen Dienstleisters war genau diese Geduld die Bedingung für jedes weitere Deployment.