



**Projekt „Geschäftsprozessmonitoring (GPM)“ der  
Eurohypo AG in Eschborn**

Kronberg, 08. Mai 2009

**EURO  
HYPO**

## Agenda



- Eurohypo AG
- Anforderung
- Umsetzung
- Ergebnis

# Eurohypo AG

## Business versus IT-Dienstleister



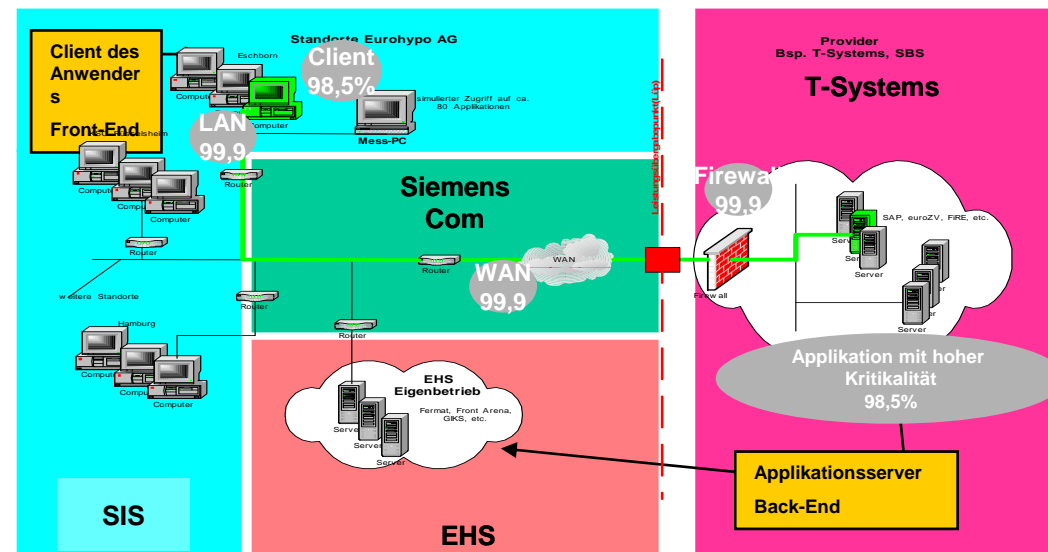
## Eurohypo AG

## Baseline



- Anstehender Wechsel des IT-Dienstleisters durch Integration der Eurohypo Systems in die Commerzbank ZIT
- Problematisches Reporting durch Third Party Lieferanten der Eurohypo Systems (weil Komponentengeprägt)
  - T-Systems (Server)
  - Siemens Com (Netzwerk)
  - SBS (Desktop)

- Projektreiber: Eurohypo AG
- Ansatz: GeschäftsprozessMonitoring (GPM)



## Baseline für das Projekt „GeschäftsprozessMonitoring“

### Was wird durch das GPM verbessert, was sind Limitierungen ?



#### ■ Ist-Situation vor GPM

##### Punktuelle Komponentenmessung

- Die aktuellen SLAs, die Messungen und das Reporting beziehen sich auf punktuelle Verfügbarkeiten von einzelnen, getrennten Komponenten wie Server, Netz und Applikationen.
- Die miteinander **verknüpften Leistungen** zur Abbildung der Geschäftsprozesse **sind nicht dargestellt**.
- Die vom Anwender wahrgenommene Gesamtsicht wird von der Messung bisher nicht abgebildet.

#### ■ Soll-Situation mit GPM

##### Prozessbezogene Messung

- End-to-End-Betrachtung: Die Performance ausgewählter Prozessschritte wird über die gesamte IT-Kette vom PC über alle Netzwerksegmente bis zum Server und der Anwendung inkl. spezifischer Transaktionen in der Anwendung gemessen. Zusätzlich werden diese Prozessschritte aktiv simuliert und aus Endanwender-Sicht gemessen.
- Aus den Messdaten lässt sich eine qualitative Bewertung ausgewählter Prozessschritte ableiten.



- **Bereitstellung objektiver Messdaten zur Beurteilung ausgewählter IT-Services**
- **Die End-to-End-Betrachtung der Geschäftsprozessschritte**
- **Darstellung in unterschiedlichen Sichten. Zum Beispiel:**
  - Geschäftsprozess - Anwendung
  - Lokation - Geschäftsprozess
  - Lokation - Anwendung
  - Anwendung - Lokation
- **Erkennung von „Trends“ und Datenbereitstellung für Veränderungsanalysen.**
- **Unterstützung bei Investitionsentscheidungen und Kosten-/Nutzen Evaluationen von Service Level Agreements**

## Umsetzung



- **Das "Geschäftsprozessmonitoring" muss in einem sinnvollen Verhältnis aus den Kosten des technisch Machbaren zum Nutzen für die Bank dargestellt werden.**

☞ **Das „Geschäftsprozessmonitoring“ im Sinne dieses Projektes ist ein Monitoring ausgewählter Prozessschritte entlang der Geschäftsprozesskette**

## Umsetzung

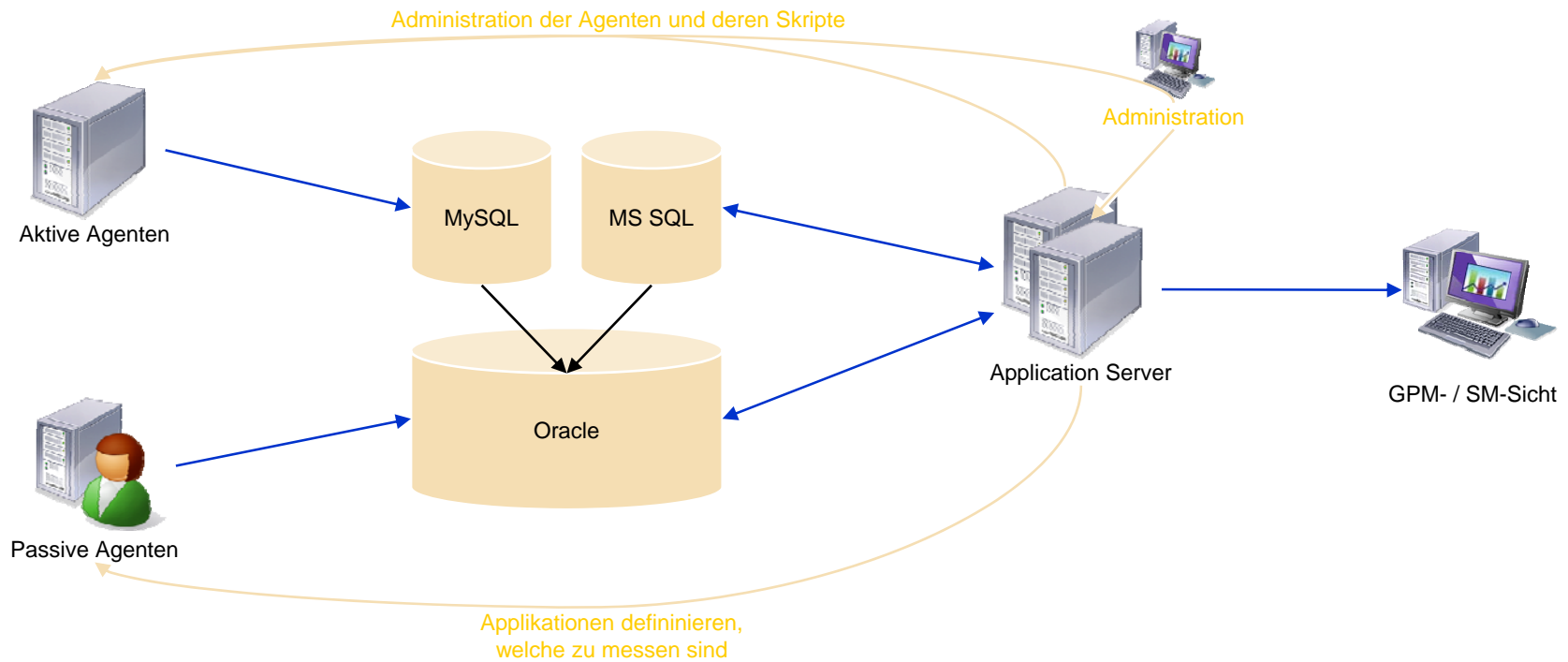


### ■ Messdaten-Bereitstellung

- Aktive Agenten (7) und Passive Agenten (31)
- Standorte
  - Aktive Agenten: 5
  - Passive Agenten: 11 Standorte
- Applikationen
  - Aktiv: 6
  - Passiv: 13

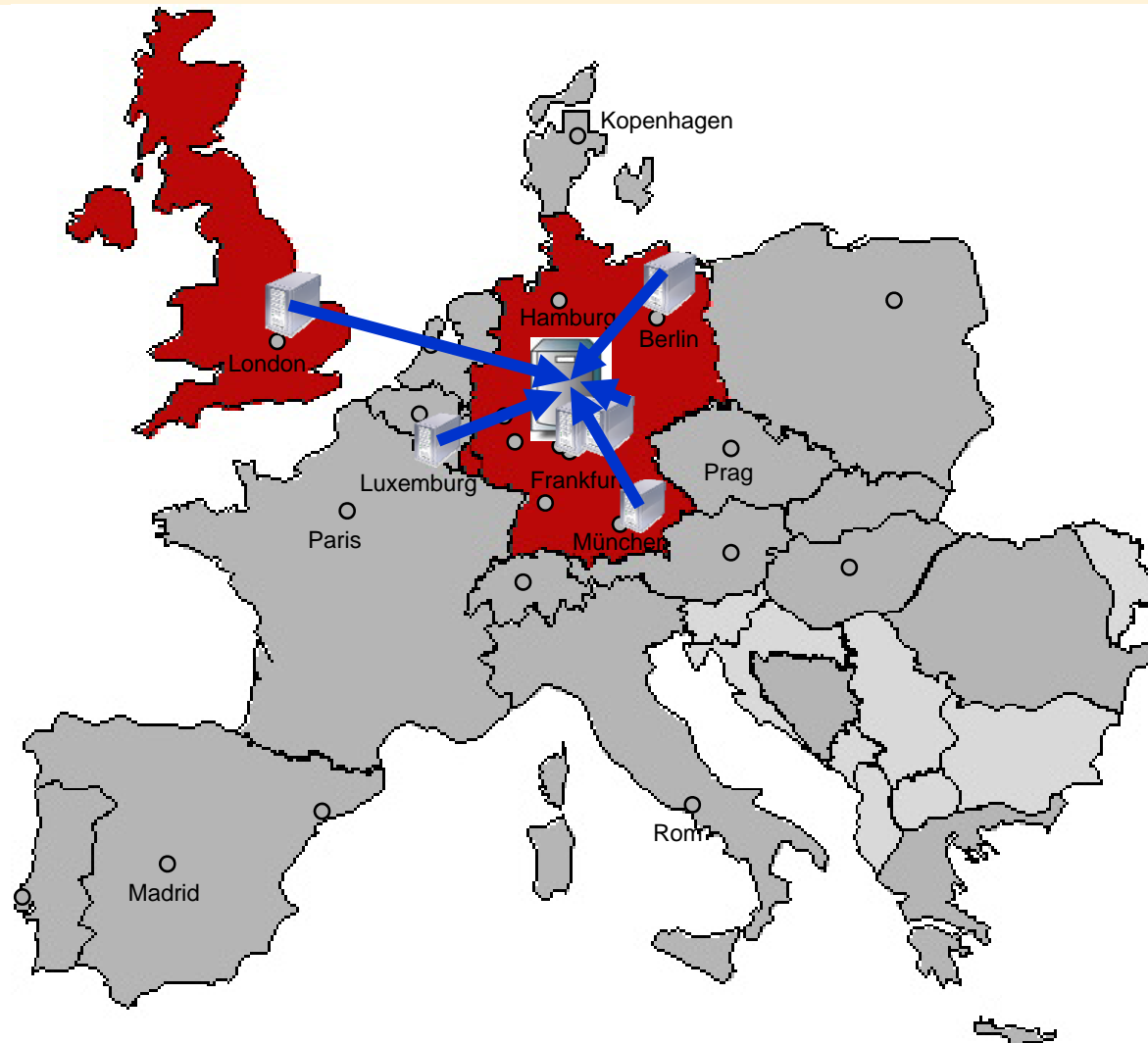
### ■ Ressourcen: 1 – 4

# Umsetzung Infrastruktur



## Umsetzung

## Standorte aktive Agenten



### Standorte:

- Eschborn (2x)
- Berlin
- München
- Luxemburg
- London

## Umsetzung



### ■ Einschränkungen

- Neartime-Monitoring
- Mit Aktiven Agenten nur lesende Transaktionen
- Keine Passiven Messdaten wegen Zeitverzug von 2-3 Stunden  
inzwischen Einbindung als Alarme möglich

### ■ Limitierung

- Vorhandene Ressourcen
  - Human Resource für Projektarbeit und Administration
  - IT-Ressourcen für sinnvolle Messungen

# Ergebnis

# GPM-Monitor



## CBG Anwendung-Lokation

		Status   Zeiten	Stündliche Werte											
		15:48	15	14	13	12	11	10	09	08	07	06	05	04
Internet	Berlin (Leipziger Platz 11)	🟢 2.35	2.16	3.05	2.97	3.63	2.27	2.45	2.30	2.72	2.55	2.44	2.15	1.85
	Eschborn	🟢 2.34	1.98	2.17	1.99	2.05	2.10	2.01	2.00	2.00	2.09	2.05	2.05	1.90
	München	🟢 2.69	2.25	3.95	3.28	2.22	2.27	2.41	2.97	2.13	2.14	2.05	2.05	2.33
Intranet	Berlin (Leipziger Platz 11)	🟢 4.64	1.47	2.72	3.17	1.60	1.32	1.53	1.47	1.16	1.26	1.26	1.37	1.33
	Eschborn	🟢 0.76	0.76	0.76	0.80	0.84	0.76	1.85	0.77	0.70	0.82	0.80	0.92	0.90
	München	🟢 1.64	1.46	3.95	4.18	1.58	2.18	1.66	1.41	1.35	1.39	1.45	1.45	1.39
Lotus Notes	Berlin (Leipziger Platz 11)	🟢 0.70	0.72	1.08	2.79	0.75	0.70	0.72	0.73	0.86	-	-	-	-
	Eschborn	🟢 0.70	0.70	0.69	0.71	0.70	0.70	0.69	0.70	0.91	-	-	-	-
	München	🟢 0.70	0.71	2.10	2.05	0.70	0.71	0.70	0.71	0.87	-	-	-	-
Onlinebanking	Eschborn	🟢 2.51	2.79	2.60	2.69	2.52	2.57	2.73	2.55	2.56	2.51	2.50	2.83	-
	Berlin (Leipziger Platz 11)	🟢 0.60	0.55	1.08	2.59	0.64	0.59	0.52	0.54	0.85	-	-	-	-
	Eschborn	🟢 0.45	0.46	0.48	0.45	0.45	0.45	0.48	0.45	0.86	-	-	-	-
SAP	Berlin (Leipziger Platz 11)	🟢 0.49	0.56	0.76	1.14	0.57	0.74	0.55	0.63	0.90	-	-	-	-
	München	🟢 0.49	0.56	0.76	1.14	0.57	0.74	0.55	0.63	0.90	-	-	-	-

## CBG Lokation-Prozess

		Status   Zeiten	Stündliche Werte											
		15:48	15	14	13	12	11	10	09	08	07	06	05	04
Berlin (Leipziger Platz 11)	(AB) Auslandszahlungsaufträge	🟢 0.34	0.34	0.41	0.40	0.32	0.32	0.33	0.31	0.97	-	-	-	-
	(AB) Kontoöffnung BCA	🟢 0.52	0.47	0.68	1.43	0.79	0.62	0.46	0.47	1.16	-	-	-	-
	(AB) Kundenzahlungsaufträge	🟢 0.46	0.43	0.57	1.08	0.43	0.41	0.41	0.41	0.92	-	-	-	-
	(KI) Auszahlung	🟢 0.92	0.70	0.91	3.28	0.72	0.70	0.65	0.70	0.79	-	-	-	-
	(KI) Folgeprotokollierung	🟢 0.51	0.40	0.58	1.40	0.69	0.55	0.39	0.39	0.48	-	-	-	-
	(KI) Konditionsanpassung m. E.	🟢 0.64	0.48	0.59	1.84	0.46	0.47	0.46	0.46	0.53	-	-	-	-
	(KI) Konditionsänderung	🟢 0.72	0.63	0.86	4.27	0.82	0.72	0.59	0.63	0.67	-	-	-	-
	(KI) Neuanlage	🟢 0.72	0.63	0.86	4.27	0.82	0.72	0.59	0.63	0.67	-	-	-	-
Eschborn	(AB) Auslandsz	🟢 0.34	0.34	0.41	0.40	0.32	0.32	0.33	0.31	0.97	-	-	-	-
	(AB) Kontoeröff	🟢 0.52	0.47	0.68	1.43	0.79	0.62	0.46	0.47	1.16	-	-	-	-
	(AB) Kundenzal	🟢 0.46	0.43	0.57	1.08	0.43	0.41	0.41	0.41	0.92	-	-	-	-
	(KI) Auszahlung	🟢 0.92	0.70	0.91	3.28	0.72	0.70	0.65	0.70	0.79	-	-	-	-
	(KI) Folgeproto	🟢 0.51	0.40	0.58	1.40	0.69	0.55	0.39	0.39	0.48	-	-	-	-
	(KI) Konditions	🟢 0.64	0.48	0.59	1.84	0.46	0.47	0.46	0.46	0.53	-	-	-	-
	(KI) Konditions	🟢 0.72	0.63	0.86	4.27	0.82	0.72	0.59	0.63	0.67	-	-	-	-
	(KI) Neuanlage	🟢 0.72	0.63	0.86	4.27	0.82	0.72	0.59	0.63	0.67	-	-	-	-

**Details - CIO Lokation-Anwendung - 22.05.2008**

**München**

		Status   Zeiten	Stündliche Werte											
		18:49	18	17	16	15	14	13	12	11	10	09	08	07
SAP	SAP München F9IA (Aktiv)	🟢 0.25	0.25	0.25	0.25	0.25	0.25	0.25	0.25	0.25	0.25	0.25	0.25	0.38
	SAP München FN8X (Aktiv)	🟢 1.25	1.00	1.13	1.13	1.25	1.25	1.00	1.25	1.13	1.25	1.00	1.25	-
	SAP München FNAK (Aktiv)	🟢 0.25	0.25	0.25	0.25	0.25	0.25	0.25	0.25	0.25	0.25	0.25	0.25	-
	SAP München FNAK_Start (Pas)	🟢 -	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	SAP München FNV3 (Aktiv)	🔴 2.89	0.96	1.10	1.09	1.02	0.99	1.01	0.91	0.90	1.04	1.05	0.71	-
	SAP München Gesamtsystem (	🟢 -	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	SAP München SBWP (Aktiv)	🟢 0.75	0.69	0.74	0.68	0.69	0.69	0.69	0.70	0.74	0.70	0.70	0.78	-
	SAP München SBWP_Start (Pas)	🟢 -	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	SAP München ZBA3 (Aktiv)	🔴 0.27	0.26	0.26	0.26	0.26	0.26	0.26	0.26	0.26	0.26	0.26	0.26	-
	SAP München ZZD0 (Aktiv)	🟢 0.25	0.31	0.34	0.33	0.32	0.32	0.32	0.32	0.32	0.25	0.32	0.33	0.38

Erläuterungen und Hilfe
Aktualisieren
Schließen

## Ergebnis

## Erfahrungen



- **Bedeutung "End to End"**
  - Aufwand bei Einführung und im Regelbetrieb
  - Arten (aktiv, passiv), Interpretation, Stärken und Schwächen
- **Schnelle Übersicht über die Auswirkung einer Störung**
  - Störungsart (Datenlieferung, Datenqualität)
  - Unterschiedlich bewertbare Auswirkungen ("Sichten-orientiert")
- **Objektive Blick auf „gefühlte“ IT-Leistung**
  - Denkanstoß beim Blick auf komplexe IT-Infrastruktur
  - Nur die Relation der Messwerte kann genutzt werden mit einer gesamtheitlichen Betrachtung.
  - „Vorsichtige“ Interpretation
- **Neartime Nutzen**
- **Nutzung durch Geschäftsbereiche („IT-fremde“ Nutzer)**

## Ergebnis

### Fokus der Eurohypo und Ausblick durch QtoBe



- **Near-time Daten**
- **Ausgewählte Standorte**
- **Ausgewählte Applikationen und Transaktionen**

#### Ausblick (Next steps):

- **Einführung zielgerichteter, vollständig automatisierter Trendanalysen und Forecasting**
- **Integrierte Darstellung der Trendanalyse-Ergebnisse in eigenen Bereichen innerhalb des GPM**

## Ergebnis

## Fazit



- **Anfängliche Skepsis der IT ist in Begeisterung umgeschlagen.**
- **Aus einem Kunden-getriebenen Projekt, wurde ein IT-Dienstleister getriebenes Projekt.**
  
- **Wichtig für den Erfolg des Projekts**
  - Offene Kommunikation zum User (Geschäftsbereich) und zur IT (kontrollierter Dienstleister)
  - Unterstützung durch Datenschutz und Betriebsrat durch frühzeitige Einbindung