

Projektprofil



Unternehmen

ENTEKA Service GmbH, Darmstadt
<http://www.enteka-service.de>

Projektziel

Die ENTEKA Service GmbH wurde mit der Einführung des neuen Abrechnungs-Frontend und Kunden-Management-Systems „ivyGRID“ bei der ENTEKA Vertrieb GmbH & Co. KG beauftragt. Diese plante den Einsatz von ivyGRID zur einfacheren Abwicklung von Störungsmeldungen und Kundenanfragen im Call Center. Damit sollten benötigte Informationen zukünftig schneller abrufbar sein und automatisiert bearbeitet werden können. An drei Standorten sollte ein 7x24 h Betrieb möglich sein.

Serviceleistungen für eine hohe Verfügbarkeit

ENTEKA beauftragte die ORDIX AG mit der Konzeption und Umsetzung einer Hochverfügbarkeitslösung für diese Call Center Anwendung. Das Gesamtsystem bestand aus einer Web-Anwendung, basierend auf einem Tomcat Servlet-Container und einer Oracle Datenbank.

Um beide Komponenten hochverfügbar auszulegen, führten ORDIX Mitarbeiter entsprechende Installationen und Konfigurationen sowie das Customizing und umfangreiche Tests durch. Durch den Know-how-Transfer an die ENTEKA Mitarbeiter stellten sie die selbstständige Betreuung des Systems sicher. (BEST-P)

Technologische Rahmenbedingungen und Tools

Oracle 10g, Dataguard und Grid Control wurden auf Red Hat Linux Enterprise Edition installiert und konfiguriert. Für die Middleware kam ein Linux Heartbeat Cluster mit Tomcat und Apache zum Einsatz.

Kürzere Zugriffszeiten, vereinfachte Überwachung

Die ganzheitliche Beratung und die anschließende Realisierung durch ORDIX stellte dem Kunden ein System zur Verfügung, bei dem alle Komponenten ideal aufeinander abgestimmt sind. ENTEKA profitiert nachhaltig von verbesserten Zugriffszeiten, einer vereinfachten Überwachung und dem Know-How-Zuwachs durch die ORDIX Schulungen.

Projekt: ivyGRID

Projektumfang der ORDIX Leistungen

300 Personenstunden Beratung, Service, Training und Projektmanagement (März - Aug. 2005), seitdem gezielte Kurzeinsätze für Anpassungen und Optimierungsarbeiten.



„Resultierend aus einer sehr fundierten Technologie-Beratung beauftragten wir die ORDIX AG auch mit der technischen Realisierung unseres Projektes und der anschließenden Schulung der Mitarbeiter.“



Wir sind mit dem Resultat sehr zufrieden! Das Konzept wurde von ORDIX sehr schnell umgesetzt.“

Gerd Schmidt
Leiter Basis IT-Dienstleistungen
ENTEKA Service GmbH, Darmstadt

Das Unternehmen

ENTEKA Service GmbH ist als IT-Dienstleister der ENTEKA Vertrieb GmbH & Co. KG für die gesamte informationstechnologische Anbindung der Mitarbeiter verantwortlich. Von der Bereitstellung der Systeme über die Entwicklung von IT-Anwendungen bis zum Rechenzentrumsbetrieb bietet ENTEKA umfassende IT-Lösungen aus einer Hand. Zudem ist sie Dienstleister für Energiedatenmanagement, Abrechnungsservice und Forderungsmanagement.

Hochverfügbarkeit für optimalen Kundenservice

Damit die ca. 300 Mitarbeiter des Call Centers der ENTEKA Vertrieb GmbH & Co. KG die Kundenanfragen von drei Standorten aus rund um die Uhr in einen vereinfachten, verwaltungstechnischen Bearbeitungsablauf einbringen und ihre Kunden schnell und unbürokratisch betreuen können, wurde das Abrechnungs-Frontend und Kunden-Management-System „ivyGRID“ eingeführt. Dabei verantwortete ORDIX die Installation und Konfiguration der Komponenten zur Realisierung der Hochverfügbarkeit der Systeme.

Technologieberatung

Im Vorfeld des Projektes legte ENTEKA großen Wert auf eine ausführliche Konzeptberatung durch ORDIX. Damit wollte sie in dieser frühen Projektphase den Spielraum für grundlegende technische Entscheidungen nutzen.

Dabei wurde die zunächst geplante Einführung von RAC als Hochverfügbarkeitslösung beleuchtet: Auf Basis der Kundenanforderungen zu den Themen Hochverfügbarkeit, Sicherheit und Virtualisierung ermittelten ORDIX Mitarbeiter Data Guard als bessere technologische Lösung für den Kunden.

Installation und Konfiguration von Betriebssystem, Oracle und Data Guard

Zunächst wurden die einzelnen Server mit Red Hat als Betriebssystem ausgestattet und in das vorhandene SAN integriert. Zwei Rechner bildeten ein Heartbeat Cluster als Basis für den hochverfügbaren Tomcat Applikationsserver.

Zwei weitere erhielten Oracle 10g als Basis für Data Guard. Zur Überwachung und Steuerung der Datenbanken und des Data Guard setzten die ORDIX Mitarbeiter einen Oracle 10g Grid Control Server ein.

Tomcat und Apache im Cluster

Um die eingesetzten Ressourcen optimal zu nutzen und gleichzeitig die Sicherheit gegen Systemausfälle zu gewährleisten, konzipierten die ORDIX Berater das Betriebssystem als Active/Active-Cluster: Im Normalbetrieb terminiert ein Apache Webserver die Anfragen der Benutzer und verteilt diese gleichmäßig auf zwei Tomcat-Instanzen. Zur Überwachung und Reaktion im Fehlerfall wird die Open Source Software Heartbeat verwendet.

Mit diesem Vorgehen schöpft ENTEKA ihre Investition in die Verfügbarkeit ihrer Anwendung optimal aus: Sie kann nun ohne Mehrkosten beide Systeme produktiv nutzen.

Unabhängigkeit durch Know-how Transfer

Während der Installations- und Produktionsphase wurden die ENTEKA Mitarbeiter in das System eingewiesen und anschließend in den Themen Apache, Tomcat, Linux Heartbeat Cluster und Oracle Data Guard gezielt geschult. Dadurch profitiert ENTEKA dauerhaft vom Wissenstransfer, denn eigene Mitarbeiter können nun einen reibungslosen Betrieb der Anwendung selbstständig sicherstellen.

Performance Verbesserungen

Im Wirkbetrieb der Anwendung ergaben sich mit der Zeit höhere Anforderungen. So analysierten ORDIX Berater in verschiedenen Kurzeinsätzen die Performance und optimierten das System. Zudem beriet ORDIX die ENTEKA Mitarbeiter konzeptionell bei der Migration auf neue Server.

Kundennutzen

Wichtig für ENTEKA war die Erfahrung in der Umsetzung, die ORDIX aus diversen Praxiseinsätzen mitbringt. So konnte ENTEKA die benötigten Dienstleistungen komfortabel aus „einer Hand“ beziehen und hatte nur einen Partner für die Installations- und Konfigurationsarbeiten von Betriebssystem, Datenbank, Applikationsserver und Webserver.

Auch der kurzfristige Einsatz außerhalb üblicher Geschäftszeiten gestaltete einzelne Projektarbeiten äußerst flexibel. So konnte ENTEKA z. B. das Projektmanagement Know-how der ORDIX in Fragen der Servermigration in einer späteren Projektphase erfolgreich nutzen: Eine für drei Tage geplante Migration wurde nach der vorgeschlagenen Änderung des Vorgehens innerhalb von 12 Stunden realisiert.