



gkv informatik

Managed Service MS SQL Datenbanken

2018 wurde seitens gkvi der Betrieb der Microsoft SQL-Server-Datenbankinstallationen ausgeschrieben. x-tention betreut im Zuge eines vollumfänglichen Betriebsservice die Verwaltung von knapp 3.000 SQL-Datenbanken. Dies erfolgt in intensiver und erfolgreicher Zusammenarbeit mit dem Kunden zum großen Teil in 24/7/365.

Aufgabenstellung:

Das Unternehmen gkvi betreibt ca. 2.300 Microsoft SQL-Server-Datenbanken auf physikalischen Windows Servern und Failover-Clustern. Für die Abwicklung des Betriebs wurde den x-tention Mitarbeitern Zugriff auf das Ticket- sowie auf das Auftragsmanagement-System des Kunden eingerichtet. Der Betrieb wird zu 100% remote abgewickelt. Die Datensicherung der Datenbanken und das Windows-Patch-Management sind ebenfalls Teil der Betriebsführung. Außerdem wird dem Kunden eine 7/24 h Rufbereitschaft zur Verfügung gestellt.

In einer vierwöchigen Einarbeitungsphase vor Ort im September 2018 wurden die x-tention Datenbank-administratoren von den zuständigen Mitarbeitern der gkvi mit den Gegebenheiten, Tools und Anforderungen vertraut gemacht. Seit Oktober 2018 ist es unsere Aufgabe, gemeinsam mit dem Wuppertaler Team der gkvi, alle erforderlichen Leistungen für einen qualitativ hochwertigen, performanten und stabilen Betrieb der Datenbanken zu erbringen.

Der Betrieb von Microsoft-SQL-Server-Datenbanken auf Microsoft-Windows-Server-Betriebssystemen und -Clustern gehört grundsätzlich zu unserem Daily Business.

Zwei große Herausforderungen galt es dennoch zu bewältigen:

1. Der Umfang der erwarteten Aufwände betrug über 300 Stunden im Monat. Dafür wurde innerhalb kürzester Zeit ein Team aus einem Mix an Know-how-Trägern aus dem Personalbestand und neu rekrutiertem Personal erfolgreich auf die Beine gestellt.
2. Unsere Mitarbeiter mussten sich innerhalb eines Monats mit den Abläufen und Tools des Kunden vertraut machen. Auch die eingesetzten Technologien für den Betrieb der Datensicherung und zum Patchen der Systeme stellten für uns Neuland dar.

Lösungsansatz:

Wiederkehrende Probleme sollten durch Beseitigung der Ursache gelöst werden, um Downtimes zu minimieren und Betriebsaufwände zu reduzieren.

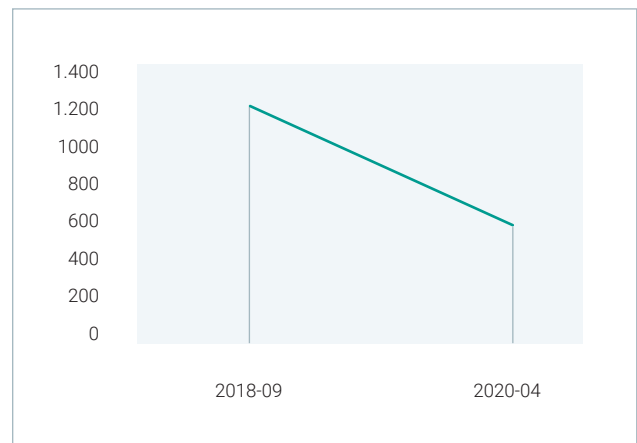
Ergebnis:

Wie am Beispiel der automatisch generierten Tickets aufgezeigt, ist uns das letztendlich gut gelungen. Seit September 2018 konnte die Anzahl der Tickets, welche automatisch aus Fehlern im SQL-Server generiert werden, um die Hälfte reduziert werden.

x-tention freut sich über das durchwegs positive Kundenfeedback. Die Zufriedenheit spiegelt sich u. a. in der erweiterten Kooperation wider; so greift der Kunde mittlerweile auch bei anderen Projekten in diesem Umfeld auf die Expertise von x-tention zurück. Zu unserer großen Freude erhielt x-tention 2019 den erneuten Zuschlag und verantwortet nach wie vor den gesamten MS SQL Datenbankbetrieb des Kunden.

Entwicklung Ticketaufkommen

Im Zeitraum von 09/2018 bis 04/2020 wurden insgesamt 19.235 Tickets und ca. 400 Aufträge bearbeitet.



Vorteile

- Wir unterstützen den Kunden bei der aufwendigen Datenbankverwaltung und ermöglichen das Freiwerden der Ressourcen in der eigenen IT.
- Durch den Aufbau unseres SQL Kompetenzzentrums mit unseren best-

ausgebildetsten IT-Spezialisten und Experten aus den verschiedenen Fachbereichen, können wir Unternehmen durch Managed Services bestmögliche Unterstützung bieten und daher Leistungen sinnvoller wie auch wirtschaftlicher erbringen.

Feedback

„Natürlich gab es seitens unseres Unternehmens anfänglich Skepsis, wie es funktionieren kann, wenn ein Dienstleister außerhalb Deutschlands die Datenverarbeitung sensibler Daten übernimmt. Diese Bedenken haben sich schnell zerstreut. Die Spezialisten von x-tention überzeugen durch große Einsatzbereitschaft, Flexibilität und Kompetenz. Wir sind sehr zufrieden und schätzen in der Zusammenarbeit neben dem großen fachlichen Know-how auch das sehr angenehme zwischenmenschliche Verhältnis. Das Gesamtpaket stimmt. Ich kann jedem Unternehmen, welches 7/24 Unterstützung im MS SQL Umfeld benötigt, nur empfehlen eine Kooperation mit x-tention einzugehen.“

Ingo Kruck

Fachbereichsleiter Datenbanken;
komm. Fachbereichsleiter Betriebssysteme/BI-Systeme/Infosysteme



Die x-tention Unternehmensgruppe

x-tention
IT with care.

soffico

icw

xD

it for industries*

x-tention.com