



Ressourcen effizient managen

Ganzheitliche Sicht zur Kosten- und Risiko-Optimierung im IT-Umfeld: Die Royal Bank of Canada sichert ihr Online Banking mit speziellen IT-Management-Lösungen.

Wie kann man Kundenzufriedenheit steigern? Welche Geschäftsprozesse lassen sich besser unterstützen? Welches Help-Desk-Telefon klingelt viel zu oft? Wie sieht es mit dem internen Informationsfluss aus? Dezentrale Systemarchitektur, Wartungskosten zu hoch? Welche finanziellen Folgen hat ein Rechnerausfall? Und wie lässt sich dieser Ausfall verhindern? Sind die Einsatzmittel limitiert? Entscheider im IT-Betrieb beschäftigen

sich täglich mit diesen Fragen. Aber kennen sie auch die Antworten? Investitionen effektiv planen. Ressourcen gezielt einsetzen. Kommunikationswege optimieren. Um eventuelle Schwachstellen im IT-Betrieb festzustellen und effiziente Massnahmen zu ergreifen, ist eine ganzheitliche Betrachtung und Bewertung erforderlich. Das Ziel jedes IT-Verantwortlichen ist, den „Quality of Service“ ständig zu verbessern und die Kosten zu minimie-

ren. Die IT Management Solutions von SAS erlauben, die gesamten IT-Leistungen zu evaluieren. Sie bieten Transparenz für Planung, Tuning, Betriebsüberwachung und -bewertung über die komplette IT-Landschaft. Die Lösungen unterstützen Unternehmen bei der Zieldefinition, indem sie nicht nur Daten sammeln, sondern zusätzlich den gegenwärtigen Status Quo in Bezug auf das Erreichen der strategischen Ziele darstel-

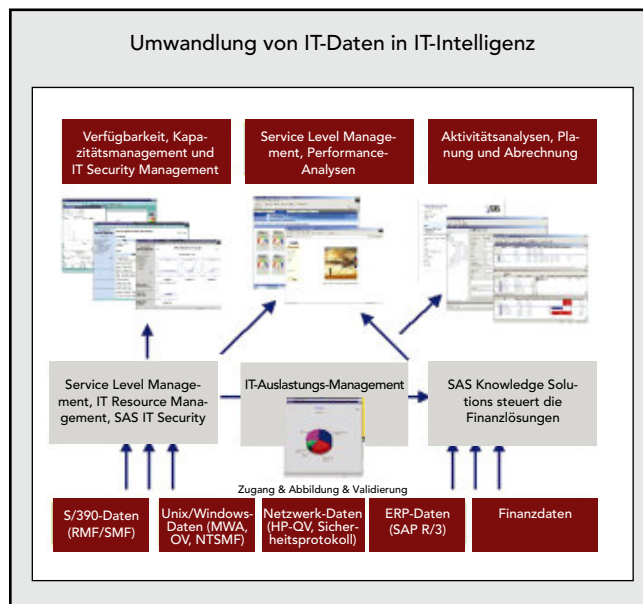
len. Durch die Automatisierung in Überwachung, Berichterstattung und kompetente Unterstützung im Verrechnungswesen ist ein wesentlich geringerer Ressourcenaufwand für die Sicherstellung der IT-Abläufe erforderlich. Das bedeutet im Klartext: weniger Spezialisten, weniger Kosten.

Trends rechtzeitig erkennen

Es ist Sonntagnachmittag. Zeit, ein paar Rechnungen zu zahlen und einige finanzielle Angelegenheiten zu regeln, bevor eine weitere Arbeitswoche beginnt. Wird es Ihnen gelingen, bei Ihrer Bank sämtliche Transaktionen online zu tätigen oder wird das System streiken?

Eine Frage, die sich nicht nur Sie, sondern sicher auch Ihre Bank stellt. Und das ist durchaus nicht unbedeutend, wenn man bedenkt, dass das Online Banking nur eine der vielen Komponenten in einer Server-Umgebung darstellt, die optimal verwaltet und bedient werden müssen. „Trendanalysen von Daten erlauben uns, frühzeitig die richtigen Massnahmen zu ergreifen. Wir können Probleme erkennen, bevor sie entstehen“, erklärt Stan Dylnicki, Projektleiter bei der Royal Bank of Canada, verantwortlich für PC/LAN-Leistung und -Kapazität. Mit Hilfe der Funktionen von SAS IT Management Solutions im Bereich Kapazität und Systemleistung kann die Bank rund um die Uhr Daten erfassen. Vor der Einführung wurden Daten nur in begrenztem Umfang erhoben und auch die eingesetzten Methoden gelangten schnell an ihre Grenzen; Gleiches gilt für die Möglichkeiten zur Analyse der Online-Nutzung, wie beispielsweise der Erkenntnis, dass Sonntagnachmittag die Hauptzeit für Transaktionen über das Internet darstellt. Die Planung der Bank war angesichts des zusätzlichen Datenverkehrs nicht mehr exakt genug.

„Die Royal Bank of Canada misst Kosten auf der Basis von Wirtschaftlichkeit“, so Dylnicki. „Wie viel Prozent der Einnahmen verbleiben tatsächlich im Unternehmen?“



Da Daten von der Windows/NT-Server-Umgebung und Analysefunktionen nur begrenzt zur Verfügung standen, konnten wir auch unsere Kosten und die Wirtschaftlichkeit nur in begrenztem Masse kontrollieren. Es war schwierig, grundsätzliche Fragen zu klären, wie z. B.: Verwenden wir die richtige Hardware? Brauchen wir mehr oder weniger? Werden die Systeme richtig eingesetzt?“

Verbesserter Zugang zu Informationen

Mit der SAS Lösung konnte die Bank den Informationszugriff beträchtlich verbessern. Die Planungsgruppe hat nun nicht nur Zugang zu Daten für die vorausschauende Planung, sondern es gelang ihr darüber hinaus, ihrer Zielgruppe der internen Benutzer fünf allgemein gebräuchliche Kennzahlen für ein IT Resource Management an die Hand zu geben. „Wir sind nicht mehr nur die Hüter von Informationen“, berichtet Dylnicki. „Probleme bei der Systemleistung können sich unbemerkt über Wochen hinweg aufbauen. Wenn ein Systemadministrator der Bank ein Problem mit dem Server bemerkt, hat er über das Netz Zugang zu den Daten der IT-Management-Lösung und kann so feststellen, ob es sich um ein einmaliges oder ein grundsätzliches Problem handelt, dem wir mehr Aufmerksamkeit widmen müssen.“

Dieses vorausschauende Handeln zahlt sich aus. Marty Lippert, Vice Chairman der Royal Bank of Canada, berichtet, dass die Supportkosten für Desktop- und Serversysteme im Vergleich zu anderen Banken im letzten Jahr drastisch gesunken sind. Dylnicki erklärt dies so: „Wir versuchen, Probleme so weit wie möglich auszuschliessen. Wir wissen, was draussen geschieht. Wir steuern diese Vorgänge. Wir haben weniger Probleme mit der Systemleistung, weil wir wissen, welche systemseitigen Voraussetzungen nötig sind. So sind wir in der Lage, von vornherein die richtigen Bedingungen zu schaffen.“

Reduzierte Wartungskosten

Die Royal Bank of Canada arbeitet mit einer dezentralen Systemarchitektur, deren Server über ganz Kanada verteilt stehen. Vor der Einführung von SAS IT Management Solutions geschah es häufig, dass IT-Experten bei Serverproblemen an den jeweiligen Standort geschickt werden mussten, um das Problem vor Ort zu beheben. Die durchschnittlichen Kosten für einen derartigen Einsatz waren sehr hoch, und bei über 2.300 Servern nehmen Betriebs- und Wartungskosten somit schnell überhand. Heute kann die Bank in vielen Fällen die Entsendung von Fachleuten durch die effiziente Verwaltung und Überwachung des Systems verhindern und Probleme vermeiden, bevor sie entstehen. „Auf diese Kundendiensteinsätze verzichten zu können, bedeutet für uns eine grosse Einsparung. Das gelingt uns durch Automatisierung, Ferndiagnose und die Installation von Geräten, die zuverlässig arbeiten und immer über ausreichende Ressourcen verfügen“, so Dylnicki.

„Einer der Vorteile ist, dass wir uns nun nicht mehr auf die Daten selbst, sondern vielmehr auf die Analyse der Daten konzentrieren können. Der Einsatz von IT Management Solutions war ein entscheidender Beitrag zur Automatisierung und Produktivitätssteigerung, die wir für die Einsparung von Kosten dringend benötigten.“