

„DekaBank

DekaBank
Deutsche Girozentrale
Frankfurt, Deutschland
www.dekabank.de

Branche:

Finanzdienstleistungen

Bilanzsumme:

131 Mrd. Euro (30.6.2009)

Mitarbeiter:

3.700

Oracle Produkte & Services:

Oracle Real User Experience
Insight
Oracle Support

Implementierung:

Oracle Consulting

“Statt aufwändiger Fehlersuche können wir die eigentlichen Ursachen bei Problemen dank Oracle Real User Experience Insight jetzt oft auf einen Blick lokalisieren. Das spart enorm viel Zeit. Darüber hinaus können wir im Hinblick auf mögliche Performance-Engpässe proaktiv agieren und so für größtmögliche Zufriedenheit der Anwender sorgen.” – Hicham El Harti, Technischer Ansprechpartner, Betriebsmanagement, DekaBank

Aktives Monitoring webbasierter Geschäftsprozesse sorgt bei der DekaBank für mehr Kundenzufriedenheit

Die DekaBank ist der zentrale Asset Manager der Sparkassen-Finanzgruppe. Mit einem verwalteten Fondsvermögen von mehr als 160 Milliarden Euro, knapp fünf Millionen betreuten Depots und Konzernstandorten in Luxemburg und der Schweiz gehört der DekaBank-Konzern zu den größten Asset Managern in Deutschland. Die Aktivitäten sind in den drei Geschäftsfeldern Asset Management Kapitalmarkt, Asset Management Immobilien und Corporates & Markets sowie der zentralen Einheit „Vertrieb Sparkassen“ gebündelt.

Herausforderungen

- Wesentliche vertriebliche Geschäftsprozesse werden über derzeit 14 webbasierte Applikationen mit rund 3 Mio. Nutzern in Internet und Intranet abgewickelt
- Durch Outsourcing von Hardware- und Netzwerk-Leistungen an unterschiedliche Service-Provider ließen sich Performance-Probleme nicht immer eindeutig lokalisieren
- Bedarf nach einem End-to-End-Monitoring-Werkzeug, das die Einhaltung von Vorgaben überwacht und bei Problemen automatisch die Verantwortlichen benachrichtigt
- Kritische Applikationen bzw. Komponenten mit hohem Nutzungsgrad sollten gezielt optimiert werden

Lösungen

- Leistungsfähigkeit und Verfügbarkeit der Vertriebskanalsysteme werden aus Sicht einzelner Nutzer überwacht
- Durchgängige Überwachung relevanter Mess- und Schwellenwerte der internen und externen Geschäftsprozesse über den kompletten produktiven Betrieb
- Kontinuierliches Performance-Monitoring für die rund 1,5 Mio. Sessions mit ca. 13 bis 14 Mio. Hits pro Tag
- Eindeutige Identifizierung evt. auftretender Fehler auf Server-, Applikations- oder Netzwerkseite, erheblich vereinfachte Lokalisierung von Fehlerursachen
- Automatische Alarmmeldung beim Überschreiten vorgegebener Werte für Antwortzeiten bzw. bei Fehlerhäufungen aufgrund von Nichtverfügbarkeit von Seiten
- Keinerlei Beeinträchtigung der Systemleistung durch das Monitoring mit Oracle Real User Experience Insight, keinerlei Änderung an den Applikationen zur Einführung erforderlich