

SANOFI

DAS NETZWERK-TEAM ALS KOMPETENTER TROUBLESHOOTER

ÜBERBLICK:

Sektor:

- Pharmaindustrie

Herausforderungen:

- Performance-Probleme schnell lösen, um Geschäftskontinuität nicht zu gefährden
- Troubleshooting in komplexen IT-Umgebungen oft langwierig und schwierig

Lösung:

- Riverbed® Application und Network Performance Management-Lösungen:
 - SteelCentral™ AppResponse
 - SteelCentral™ AppInternals
 - SteelCentral™ Transaction Analyzer
 - SteelCentral™ NetSensor

Vorteile:

- Ursachen für Probleme wesentlich schneller erkenn- und auch nachweisbar
- Fehlersuche, die manchmal Stunden oder Tage dauerte, sind jetzt in wenigen Minuten oder einer Stunde erledigt
- Das Verständnis über die Funktionsweise und Abhängigkeiten von Anwendungen und Infrastruktur wird im Netzwerk-Team und bei anderen Teams durch detaillierte Einblicke in die IT-Strukturen verbessert
- Anwendern kann schneller geholfen werden

Mit mehr als 110.000 Mitarbeitern in 100 Ländern ist Sanofi eines der weltweit führenden Gesundheitsunternehmen. Die Sanofi-Aventis Deutschland GmbH mit Sitz in Frankfurt am Main erwirtschaftete im Jahr 2013 mit innovativen Arzneimitteln, etablierten Originalpräparaten, nicht-verschreibungspflichtigen OTC-Produkten (over-the-counter/apothekenpflichtig) sowie Generika einen Umsatz von rund 5,5 Milliarden Euro. Davon entfielen über 4,6 Milliarden Euro auf den Export von in Deutschland hergestellten Wirkstoffen und Fertigarzneimitteln. Deutschland ist damit nach den USA und dem Heimatmarkt Frankreich einer der wichtigsten Standorte des Unternehmens.

Die IT-Umgebung bei Sanofi zeichnet sich durch standortunabhängige und angepasste Lösungen aus, die ganz auf die Bedürfnisse der weltweiten Mitarbeiter zugeschnitten sind. Allerdings stellte das Beseitigen von Störungen eine große Herausforderung für die Mitarbeiter von Information Solutions, der IT-Abteilung von Sanofi, dar. Daher musste eine Lösung gefunden werden, mit der die Ursachen der IT-Probleme schneller gefunden, identifiziert, analysiert und gelöst werden konnten, um den effizienten Geschäftsbetrieb sicherzustellen.

„Es ist immer wieder vorgekommen, dass aufgrund der komplexen Infrastruktur die Ursachen von Problemen oder Ausfällen nicht mit der notwendigen Schnelligkeit gefunden werden konnten. Mit SteelCentral hat sich das geändert. Jetzt sind wir als Netzwerk-Team in der Lage, Fehlerquellen schneller zu erkennen und unseren Kollegen gezielt Hinweise zur Lösung zu geben.“

Ingo Nürnberger, Global Infrastructure Services bei Sanofi

BESSERE MÖGLICHKEITEN ZUR FEHLERSUCHE UND ZUM VERSTÄNDNIS DER ZUSAMMENHÄNGE ZWISCHEN ANWENDUNGEN UND INFRASTRUKTUR

Unterschiedliche IT-Probleme stellten auch bei Sanofi immer wieder eine Herausforderung für die IT-Abteilung dar. Die Schwierigkeiten reichten von nicht optimal funktionierenden Anwendungen bis hin zu Performance-Problemen bei wichtigen Programmen. Um die Effizienz der IT-Struktur weiter zu verbessern, musste also eine Lösung gefunden werden, mit der diese Probleme vor allem zeitsparend untersucht werden können.

Sanofi ist weltweit in 100 Ländern tätig und beschäftigt über 110.000 Mitarbeiter. Eine funktionierende und schnelle IT-Infrastruktur ist deshalb ein entscheidender Faktor für den Erfolg des Unternehmens. „Meist wurde der Grund für Ausfälle zunächst beim Netzwerk vermutet – da die Infrastruktur sehr komplex ist und Fehler sich oft besonders gut verstecken, war es für uns schwer, rasch eine Analyse durchzuführen“, kommentiert Ingo Nürnberger vom Global Infrastructure Services bei Sanofi die Herausforderungen vor dem Einsatz von SteelCentral. Um das Troubleshooting zu verbessern, entschied sich Sanofi für den Einsatz von Riverbed SteelCentral. Damit hatte das Netzwerk-Team ein Werkzeug in der Hand, mit dem Performance-Engpässe klar erkannt werden und letztlich wesentlich zu ihrer Behebung beigetragen werden kann.

VERBESSERUNG DER IT-PERFORMANCE

Heute setzt Sanofi eine Reihe unterschiedlicher SteelCentral-Lösungen ein, um die IT-Performance zu verbessern und Anliegen von Mitarbeitern schnell zu bearbeiten. Mit Hilfe dieser Lösungen kann das Unternehmen die Reaktionszeit und Verfügbarkeit verschiedenster Anwendungen in physischen und virtuellen Umgebungen überprüfen sowie Transaktionen schnell und einfach aufzeichnen und untersuchen. Außerdem ermöglichen die Tools Simulationen, die das Verhalten in unterschiedlichen Umgebungen vorhersagen, eine genaue Untersuchung von .NET und Java Code, die Identifikation von Problemen im Programmcode oder Datenbankbereich und die Überwachung der Geräteinfrastruktur. Die volle Verzahnung der einzelnen Produkte macht den Übergang von einem zum anderen Produkt fließend möglich.

„Die Einführung von Riverbed SteelCentral hat zu echten Verbesserungen geführt“, führt Ingo Nürnberger weiter aus. „Das Dashboard hilft uns dabei, die vielen Informationen aufzubereiten und somit sehr einfach auch Kollegen zugänglich zu machen. Die Ursachen für Probleme lassen sich jetzt schneller erkennen und Vorgänge, die früher oft Stunden oder in Ausnahmefällen Tage gedauert haben, lassen sich in wenigen Minuten durchführen.“

PROBLEMLÖSUNG IN WENIGEN MINUTEN

Mit Riverbed SteelCentral konnte das Netzwerk-Team Probleme schnell und einfach erkennen. „Einmal erhielten wir den Hinweis, dass eine Umgebung zur Verwaltung von Vertragsunterlagen zu langsam war. Web-Spezialisten und der Hersteller konnten kein Problem erkennen. Mit AppResponse konnten wir dann feststellen, dass nicht die ganze Website langsam war, sondern nur ein Teil der Anwendung. In Gesprächen mit dem Hersteller stellte sich schnell heraus, dass es sich dabei um den Teil der Anwendung handelt, in dem die gesamte „Intelligenz“ steckt. Mit einer Kombination aus AppResponse und ApplInternals konnten dann zusätzlich die Client-Anfragen detailliert dargestellt werden. Mit diesen Informationen brauchte der Programmierer dann nur Minuten, um das Problem zu erkennen und zu lösen. Er war begeistert,

denn solch detaillierte Informationen über das Netzwerkverhalten seiner Anwendung hatte er vorher noch nicht gesehen“, fasst Ingo Nürnberger zusammen. „Ein anderes Mal hatten Mitarbeiter Probleme mit bestimmten Dateien, die sich nur sehr langsam öffneten, selbst wenn sie lokal gespeichert waren. Eine Messung mit dem Transaction Analyzer hat uns dabei geholfen, das Problem zu finden – ohne die tiefgehende Darstellung der Transaktion hätten wir wohl nur schwer herausgefunden, dass der Client nach einem bereits abgeschalteten System suchte.“

Bei anderen Gelegenheiten konnte zum Beispiel durch den Einsatz von SteelCentral den Mitarbeitern im Außendienst dabei geholfen werden, den ständigen Zugriff auf Anwendungen zu optimieren. „Die Herausforderung war dabei, dass es sporadisch zu Problemen bei der Identifizierung einzelner Mitarbeiter auf dem Webserver kam. Durch die Analyse mit SteelCentral wurde erkannt, dass die Ursache in der unrichtigen Weitergabe der Kerberos-Anmeldung an den Applikationsserver lag. Mit dieser umfangreichen Untersuchung konnten wir dann auch sehr schnell den Hersteller überzeugen, dass er einen Fehler in seiner Anwendung hat.“

WANDLUNG DES NETZWERKS

Für Sanofi stehen bei der Verwendung von Riverbed SteelCentral die Bereiche Troubleshooting und Performance-Probleme im Mittelpunkt. Das Netzwerk-Team hat in dem Unternehmen dadurch eine neue und beeindruckende Entwicklung durchgemacht: konnten früher Fehler aufgrund der komplexen Strukturen häufig nur schwer gefunden werden, ist es heute die Anlaufstelle, um Fehlerquellen zu finden, zu analysieren und Wege zur Beseitigung der Probleme aufzuzeigen.

„Sehr hilfreich ist die Zusammenarbeit der unterschiedlichen Produkte. Mit der Kombination aus AppResponse und Transaction Analyzer können wir tief in die Bits und Bytes eintauchen. Der entscheidende Hinweis für die Lösung eines Problems ist meist nur ein bis zwei Klicks entfernt – selbst wenn ich im Home Office sitze und eine Messung in einem Büro in Spanien durchführen muss. Das ist wirklich eine tolle Sache und hilft unserem Unternehmen ungemein“, ergänzt Ingo Nürnberger.

ÜBER RIVERBED

Riverbed ist der führende Anbieter für Application Performance Infrastructure-Lösungen und bietet die umfassendste Plattform für Unternehmen mit hybriden IT-Infrastrukturen. Damit können diese Unternehmen sicherstellen, dass Anwendungen wie erwartet funktionieren, Daten bei Bedarf zur Verfügung stehen und Performance-Probleme entdeckt und behoben werden können, bevor sie den Geschäftsbetrieb beeinträchtigen. Mit Riverbed können hybride Unternehmen ihre Anwendungs-Performance in einen Wettbewerbsvorteil verwandeln, indem sie die Produktivität der Mitarbeiter steigern und ihre IT wirksam einsetzen, um eine neue betriebliche Flexibilität zu schaffen. Von den mehr als 25.000 Riverbed-Kunden sind 97 Prozent unter den Fortune 100 und den Forbes Global 100. Riverbed macht jährlich einen Umsatz von mehr als einer Milliarde US-Dollar.

Mehr über Riverbed: de.riverbed.com