

Referenzprojekt Produktionsbetreuung Online

- Projekt:** Produktionsbetreuung Online
- Branche:** Versicherung
- Ausgangssituation:** Das Team ist zuständig für
- Monitoring / Steuerung des Betriebs zur Sicherstellung von Verfügbarkeit und Stabilität der Anwendungen.
 - Tageweise Übernahme der Hotline durch proCon IT
- Zielsetzung:** Sicherstellung des Online-Betriebes. Dies betrifft Produktionsrechner als auch Test und Integrationsumgebungen. Überwachung der Performance durch Monitoring des CPU-Verbrauchs der Rechner und Einschreiten, gab es eine Vermeidung des Capping (Limitierung des CPU-Verbrauchs auf Garantiewerte). D.h. reibungsloser Betrieb trotz Kostenreduzierung.
- Realisierung und Ergebnis:**
- Hotline für Betrieb, Erkennen, Beheben bzw. Informieren bei Online-Problemen.
 - Bearbeitung von Tickets
 - Bearbeitung Postkorb
 - Telefonische Erreichbarkeit 07:30 bis 16:00 Uhr
 - Bearbeiten von Meldungen aus Fehlerinformationssystem
 - Performance-Überwachung (Antwortzeiten)
 - Zeitnahe Analyse von Fehler, Behebung bzw. Weiterleitung an die Zuständigen .
 - Aktives Monitoring der Rechner bezüglich CPU-Verbrauch ,der produktiven Rechner, diversen Testrechnern und Integrationsumgebungen
 - Spitzenwerte vermeiden durch frühzeitiges Eingreifen. Auffällige Verbraucher ermitteln und Verbesserungen im CPU-Verbrauch bzw. Verlagerung in Randzeiten anstoßen.
 - Analyse und Reporting ad hoc und nachfolgend.
 - Statusmeldungen bei Monatsabschluss, Capping, Ausfällen
 - Zusätzlich werden verschiedene Batch-Jobketten mitbetreut.
 - Außerdem Anwenderunterstützung und Wartung von Tools rund um DC-Betrieb.