

### *Nimsoft im Qualitätsprozess einer führenden Wirtschaftsuniversität*

Die Universität St.Gallen (HSG) gehört zu den führenden Wirtschaftsuniversitäten Europas. Seit ihrer Gründung im Jahre 1898 sind die Ausbildungen geprägt von Internationalität, Praxisnähe und einer integrativen Sicht. Die HSG bildet heute rund 7'100 Studierende aus 83 Nationen in Betriebswirtschaft, Volkswirtschaft, Rechts- und Sozialwissenschaften aus. Im European Business School Ranking der "Financial Times" 2011 belegt die HSG Platz 12. Für ihre ganzheitliche Ausbildung auf höchstem akademischem Niveau erhielt sie mit der EQUIS- und AACSB-Akkreditierung internationale Gütesiegel.

#### **Qualität aus Anwendersicht**

Qualität und Akkreditierung der Hochschule sind wichtige Voraussetzungen um erstklassige Studierende zu gewinnen. Für die HSG ist deshalb eine hohe Qualität ihrer Ausbildung und bei all ihren Leistungen ein wichtiges Ziel. Die Erreichung dieses Zieles ist ohne Informatikunterstützung kaum mehr denkbar. Von den Mitarbeitenden über die Lernenden bis hin zu den Dozenten sind alle auf hohe Verfügbarkeit und vernünftige Antwortzeiten der IT-Anwendungen angewiesen. Bereits zu Beginn des Projektes war für den IT-Verantwortlichen klar, hohe Verfügbarkeit, respektive zufriedene Benutzer, bedeutet: Engpässe frühzeitig zu erkennen, zu lokalisieren um anschliessend die entsprechende Massnahmen einzuleiten. Weiter sind auch Kennzahlen über Auslastung und Performanceentwicklung aus Anwendersicht nötig. Kennzahlen als Basis um den kontinuierlichen Verbesserungsprozess im IT-Betreiben zu ermöglichen.

#### **Schaffung von Einfachheit**

Nach einer Evaluation von 3 Produkten war schnell klar, dass die Kombination mit der Firma Acentix und dem Produkt UIM die Anforderungen der HSG am Besten erfüllt. Die vorgängige kurze Testphase war ideal um sich von der Flexibilität und der einfachen Bedienung des Produktes sowie der unkomplizierten und professionellen Unterstützung durch Acentix zu überzeugen. Nach wenigen Stunden waren wir in der Lage erste Messungen aus Anwendersicht durchzuführen und entsprechende Kennzahlen zu sammeln. Dank der modularen Architektur war es uns möglich nur die relevanten Komponenten aus dem Produkt einzusetzen, was sich bei der „Schaffung von Einfachheit“ und in den Kosten positiv auswirkt, so Kurt Städler, Leiter Systemtechnik.



*„Dank der Konzentration auf die Überwachung von Antwortzeiten sind wir in der Lage schneller zu reagieren, was das kundenorientierte Verhalten fördert und die Qualität erhöht.“*

Dr. Kurt Städler, Leiter System-technik

Universität St.Gallen  
[www.hsg.ch](http://www.hsg.ch)

Branche: Bildung

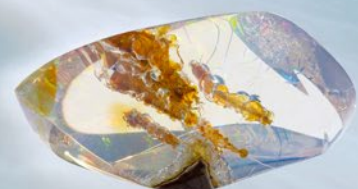
Präsenz: Schweiz

#### **Nutzen:**

- Engpässe frühzeitig erkennen
- Qualitätsoptimierung
- Pro-aktives Handeln
- Kennzahlen für Führungsebene

#### **Applikationen:**

- Bibliothekssystem
- E-learning Plattform
- Notes Messaging & Collaboration



### Fakten dank dezentralen Messungen

Heute werden die wichtigsten Anwendungen aus End-to-End (E2E) Sicht überwacht und gemessen. Da die Messungen periodisch von verschiedenen Standorten innerhalb und ausserhalb des Campus erfolgen sind, heute subjektive Wahrnehmungen einfach mit Fakten zu unterlegen. „Dank der Konzentration auf die Überwachung von Antwortzeiten sind wir in der Lage schneller zu reagieren, was das kundenorientierte Verhalten fördert und Qualität erhöht“, bemerkt Kurt Städler.

### Benutzersicht als Grundvoraussetzung

Die Möglichkeit Anwendungen aus Benutzersicht zu überwachen war eine Grundvoraussetzung bei der Evaluation. Das IT-Angebot der HSG umfasst neben den Office Produkten Anwendungen vom Bibliothekssystem über die E-Learning Plattform bis hin zu einer Domino/Notes Umgebung für Messaging & Collaboration. Eine intuitive Benutzeroberfläche und ein modularer Aufbau, um mit den zukünftigen Bedürfnissen der HSG zu wachsen, war eine weitere bedeutende Anforderung an die neue Software.

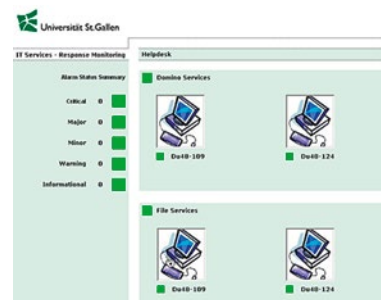
### Vorgehen als Schlüssel zum Erfolg

„In den ersten zwei Tagen der Testphase wurde gemeinsam mit Acentix die Überwachung einzelner Basisservices realisiert. Dank der einfachen und intuitiven Oberfläche konnten wir mit minimalem „on the job“-Training selbstständig die restlichen für uns wichtigen Services für die Überwachung einrichten. Absolut optimal war für uns die Tatsache, dass die Resultate aus der Testphase direkt in die produktive Umgebung übernommen werden konnten“, bemerkt Paul Fürer, Systemmanager.

UIM ist heute das zentrale Überwachungssystem wenn es darum geht, Performancentwicklungen von Anwendungen aus Benutzersicht kurz oder langfristig aufzuzeigen und potenzielle Engpässe frühzeitig zu erkennen. Im Bereich „Lotus Domino“ werden von unterschiedlichen Standorten aus Antwortzeiten gemessen. Beispielsweise durch das periodische versenden und löschen einer E-Mail wird die Roundtripzeit überwacht und als Kennzahl zwecks Trendanalyse abgelegt. Zusätzlich werden mit derselben Standardprobe auch die Zeiten von Datenbankzugriffen auf die „Collaboration Infrastruktur“ gemessen.

„Mit der anpassbaren E2E Probe für Applikationsüberwachung sind wir in der Lage, jegliche Art von Applikation mittels „synthetischer Transaktion“ zu überwachen und zu messen. Von Beginn an war uns wichtig, die Simulation möglichst realitätsgetreu, d.h. aus Sicht des Anwenders, zu implementieren. Dank der flexiblen Architektur sind wir bei punktuellen Änderungen kurzfristig in der Lage, einen Standort mit einer mobilen Messprobe auszurüsten, um einfach und schnell die Entwicklung der Antwortzeiten mit den übrigen Standorten zu vergleichen. Die kompetente und unkomplizierte Unterstützung der Firma Acentix hat wesentlich zu einer effizienten und effektiven Umsetzung der Lösung beigetragen. Ein Argument, worauf wir bereits in der Testphase Wert gelegt hatten und welches wesentlich zum Entscheid für UIM beigetragen hat“, so Paul Fürer.

„Der Ansatz der E2E-Überwachung hat gezeigt, dass innerhalb kürzester Zeit nutzbringende Ergebnisse erzielt werden können. Wir werden uns deshalb auch zukünftig auf dieses Vorgehen für weitere wichtige Anwendungen wie z. B. SAP konzentrieren“, schliesst Kurt Städler.



UIM Dashboard



Paul Fürer, Kurt Städler

*"Mit der anpassbaren E2E Probe sind wir in der Lage jegliche Art von Applikation mittels "synthetischer Transaktion" zu überwachen und zu messen."*

Paul Fürer, Systemmanager