

# Case Study

## ARA Assistance

»Unsere neue virtualisierte Umgebung auf Basis von PRIMERGY Servern und ETERNUS Speichersystemen ist sparsamer, effektiver und ausfallsicherer als unsere bisherige Infrastruktur. Wir können unseren Kunden jetzt einen deutlich besseren Service bieten.«

Christian Jäger, Leiter IT, ARA Assistance



### Kundenmanagement und Automobilclub

Die ARA Assistance bewegt sich vornehmlich in der Versicherungs-, Reise- und Automobilbranche. Dabei bietet die „ARA GmbH – Auto und Reise Assistance“ umfangreiche Kundenmanagement-Dienstleistungen. Diese beinhalten u.a. das telefonische Schadenmanagement für Versicherungen, die Organisation von Schutzbriefleistungen und Hilfeleistungen im Notfall sowie Leistungen von Auslandsreisekrankenversicherungen weltweit. Hierzu betreibt die ARA GmbH ein Kompetenz-Center im 24-Stunden-Betrieb an 365 Tagen im Jahr. Ein weiteres wichtiges Unternehmen im Firmenverbund und einer der Gesellschafter der ARA GmbH ist der traditionsreiche „ARCD Auto- und Reiseclub Deutschland“. Gegründet im Jahr 1928, hat der ARCD als Deutschlands erster Auto- und Reiseclub bundesweit über 100.000 Mitglieder. Im Mitgliedsbeitrag enthalten ist ein umfangreicher Schutzbrief, über den die ARCD-Mitglieder Versicherungsschutz auf Reisen in ganz Europa haben. Die „Auto&Reise GmbH – Verlag und Wirtschaftsdienst“ schließlich gibt das ARCD-Clubmagazin „Auto&Reise“ heraus.

### Der Kunde

Die ARA Assistance GmbH ist Anbieter von Call-Center-/Kundenmanagement-Dienstleistungen und ist im Firmenverbund mit dem ARCD e. V. sowie der Auto&Reise GmbH verankert..



[www.ara-assistance.de](http://www.ara-assistance.de)

### Die Herausforderung

Mehr Hochverfügbarkeit und weniger Administrationsaufwand für die Rechenzentren im Firmenverbund.

### Die Lösung

Virtualisierungslösung von VMware auf Basis von PRIMERGY Servern und ETERNUS Speichersystemen plus Backup-Konzept mit ETERNUS Magnetbandlösung und Software von Symantec.

### Weniger Sorgen mit Virtualisierung

Alle diese drei Unternehmen des Verbundes werden vom Rechenzentrum in der Konzernzentrale im fränkischen Bad Windsheim mit IT-Leistungen versorgt. Die ARA Assistance hatte sich nach umfassender Beratung durch den Fujitsu SELECT Partner Bechtle ganz bewusst für Virtualisierung ausgesprochen. „Die Arbeitszeiterparnis durch den gesunkenen Administrationsaufwand war gar nicht der ausschlaggebende Faktor, der uns zur Einführung von Virtualisierung bewogen hat“, erklärt Christian Jäger, Leiter IT bei der ARA Assistance. „Entscheidend war tatsächlich der Punkt, weniger Sorgen zu haben.“ Bisher waren zehn Server im Einsatz gewesen. Deren Wartung wurde immer aufwändiger und der Betrieb risikoreicher. Zudem waren Kapazitätserweiterungen immer mit hohem händischem Aufwand verbunden. „Gerade was die Bereitstellung neuer Ressourcen angeht, sparen wir enorm viel Zeit“, so Christian Jäger. „Wir müssen jetzt nur drei Mausklicks machen – dann läuft ein neuer Server. Vorher mussten wir die Hardware beschaffen, installieren und konfigurieren. Das hat schon mal zwei bis drei Tage in Anspruch genommen. Jetzt dauert es drei bis vier Minuten, schließlich lässt sich dies alles bei laufendem Betrieb bewerkstelligen. Wir haben also deutlich weniger Ausfallzeit.“

### Kundenvorteile

- Weniger Administrationsaufwand
- Bessere Ausnutzung der Hardware-Ressourcen
- Höherer Grad an Ausfallsicherheit
- Reduzierte Energiekosten dank sparsamer Systeme

### Produkte und Services

- ESX-Server: 3 x PRIMERGY RX300 S6
- Speichersysteme: 2 x ETERNUS DX90
- Backup-Server: 1 x PRIMERGY TX300
- Backup-System: 1 x ETERNUS LT20
- Backup-Software: Symantec BackupExec
- Virtualisierungs-Software: VMware vSphere 4
- Servermanagement: Fujitsu ServerView Suite mit iRMC S2 Advanced Pack

### Gespiegeltes Rechenzentrum

Bei der Erneuerung der Rechenzentrums-Hardware durch Bechtle spielte Hochverfügbarkeit eine wichtige Rolle für die ARA Assistance. „Als Betreiber eines Kompetenz-Centers haben wir einen 24-Stunden-Betrieb über sieben Tage die Woche“, erklärt Christian Jäger. „Einen Ausfall der IT können wir uns schlichtweg nicht leisten.“ So entschied sich die Unternehmensgruppe für ein gespiegeltes Rechenzentrum in der Bad Windsheimer Zentrale, das komplett von Bechtle geplant und realisiert wurde. Die bisherigen zehn Server ließen sich dank Virtualisierung und größerer Leistung der neuen Systeme auf drei Server reduzieren. Ausgestattet mit jeweils zwei Intel-Sechskern-CPU mit 2,66 GHz und 48 GB RAM bilden drei PRIMERGY RX300 Server die Hardware-Basis für die Virtualisierungslösung von VMware. In einem Rechenzentrum stehen zwei Server, im zweiten Rechenzentrum ein weiterer.

### Zentrale SAN-Speichersysteme

Zur optimalen Datenspeicherung betreibt die ARA Assistance jeweils ein ETERNUS DX90 Speichersystem pro Rechenzentrum. Bei den 80 Mitarbeitern, die hierauf zugreifen, kommt immerhin ein Terabyte Daten zusammen. „Das Management der Datenspeicherung ist deutlich einfacher geworden“, so Jäger. „Da alle Daten jetzt zentral auf den schnellen SAN-Speichern von Fujitsu liegen, muss ich mir keine Gedanken mehr darüber machen, ob ich bei der Sicherung alle Daten berücksichtigt habe – und ob ich diese im Notfall wiederherstellen kann.“ Das Backup läuft automatisiert über die Magnetbandlösung ETERNUS LT20, die an die SAN-Speichersysteme angeschlossen ist.

### Enormer Konsolidierungseffekt

Die bisherigen zehn Server beherbergten sowohl Daten als auch Anwendungen für die gesamte Firmengruppe. Sie konnten auch deshalb von nur drei Servern abgelöst werden, weil unterschiedliche Firmennetze nun nicht mehr physisch getrennt werden müssen. „Wir haben die beiden Netzwerke für die ARA GmbH und den ARCD sowie die Auto&Reise GmbH gemeinsam virtualisiert“, führt Christian Jäger

aus. „Die Firmennetze bestehen weiterhin aus zwei unterschiedlichen Domänen. Mit VMware vSphere lässt sich sicherstellen, dass beide Netze getrennt sind, auch wenn sie sich einen physischen Server teilen. Das erhöht den Konsolidierungseffekt bei uns natürlich enorm.“

### Spürbare Energieersparnis

Dass weniger Server zu einem geringeren Stromverbrauch führen, ist der vielleicht am schnellsten ablesbare Effekt nach einem abgeschlossenen Virtualisierungsprojekt. „Wir sehen das deutlich an den USVs in unseren beiden Rechenzentren“, sagt Christian Jäger. „Vorher wurden die USVs durch die Server zu zwei Dritteln beansprucht, jetzt ist es weniger als ein Drittel. Der Stromverbrauch ist also deutlich gesunken. Die Energiekosten werden in diesem Jahr um etwa 60 Prozent fallen – und da ist die Ersparnis bei der Klimaanlage noch gar nicht eingerechnet. Schließlich konnten wir auch Kühlkapazitäten reduzieren.“

### Warum sich Virtualisierung sonst noch rechnet

Zusätzlich zu den Einsparungen bei den Energiekosten hat Christian Jäger die Instandhaltungs- und Administrationskosten der alten und der neuen Systeme miteinander verglichen. „Bei den laufenden Kosten mit der neuen virtualisierten Hardware kommen wir auf eine Ersparnis von jährlich 55 Prozent, wenn man alle Faktoren berücksichtigt.“ Dieser hohe Einspareffekt kommt auch zustande, weil die Hardware nun wesentlich besser ausgenutzt wird, weiß Jäger:

„Die CPU- und Speicherauslastung der alten Systeme lag bei 5 bis 15 Prozent, d.h. 85 bis 95 Prozent der Ressourcen lagen brach. Bei unserer neuen virtualisierten Umgebung kommen wir auf eine Auslastung von 60 bis 80 Prozent, also auf eine deutlich gesteigerte Effektivität.“

Auch die Verfügbarkeit kann sich sehen lassen, wie der IT-Leiter zufrieden feststellt: „Bei einem Hardware-Ausfall können wir einzelne virtuelle Maschinen einfach verschieben und auf einem anderen physischen Server starten – das dauert nur ein paar Sekunden.“



### Kontakt

Fujitsu Technology Solutions  
Customer Interaction Center  
Mo.–Fr.: 8:00–18:00 Uhr  
E-Mail: [cic@ts.fujitsu.com](mailto:cic@ts.fujitsu.com)  
Telefon: +49 (0) 1805-372 100  
(14 Ct./Min. aus dem deutschen Festnetz, maximal  
42 Ct./Min. aus dem deutschen Mobilfunknetz)

Alle Rechte vorbehalten, insbesondere gewerbliche Schutzrechte.  
Änderung von technischen Daten sowie Lieferbarkeit vorbehalten.  
Wiedergegebene Bezeichnungen können Marken und/oder Urheberrechte sein, deren Benutzung durch Dritte für eigene Zwecke die Rechte der Inhaber verletzen kann. Weitere Einzelheiten unter [de.fujitsu.com/terms\\_of\\_use.html](http://de.fujitsu.com/terms_of_use.html)  
Copyright © Fujitsu Technology Solutions GmbH 2011  
Realisierung: [www.cafe-palermo.de/lett](http://www.cafe-palermo.de/lett)