

PRTG Network Monitor hört die leisesten Misstöne im Netzwerk des Wiener Musikvereins

” Vor allem die reibungslose Funktion des Online-Kartenverkaufs lag uns am Herzen, was dank PRTG sehr gut läuft. Insbesondere auf Spitzenzeiten sind wir so besser vorbereitet.“

Mag. Peter Hamm,
Leiter IT beim Wiener Musikverein

„Orchester haben keinen eigenen Klang; den macht der Dirigent“, sagte einst Herbert von Karajan, österreichischer Dirigent und letzter Konzertdirektor der Gesellschaft der Musikfreunde in Wien – kurz: Wiener Musikverein. Gleiches gilt im übertragenen Sinne für die IT, ohne die auch das traditionsreiche Konzerthaus nicht mehr auskommt: Ein Netzwerk kann aus den modernsten Komponenten bestehen; ohne Kontrollinstanz kann es seine Bestleistung nicht erbringen. Aus diesem Grund setzt der Wiener Musikverein mittlerweile die Software PRTG Network Monitor ein, die die gesamte, teilweise virtualisierte Infrastruktur sowie den Online-Kartenverkauf permanent überwacht.

Bis ins 19. Jahrhundert, genauer gesagt ins Gründungsjahr 1812, reichen die Wurzeln der Gesellschaft der Musikfreunde in Wien zurück. 1831 bezogen die damaligen Mitglieder das Konzerthaus am Musikvereinsplatz. Hier befindet sich auch der berühmte Große Musikvereinsaal mit insgesamt mehr als 2.000 Sitz- und Stehplätzen, der weltweit als einer der akustisch besten Säle angesehen wird. Sechs weitere Säle sind nach und nach hinzugekommen, so wie im Jahr 2004 der Gläserne, Metallene, Steinerner und Hölzerner Saal – benannt nach dem jeweils vorherrschenden Baumaterial. Täglich können Musikbegeisterte in den Räumlichkeiten Konzerte besuchen. International bekannte Veranstaltungen des Wiener Musikvereins sind das jährlich stattfindende Sommernachts- sowie das Neujahrskonzert der Wiener Philharmoniker.

Neben der musischen Seite pflegt der Verein auch gewissenhaft die technischen Aspekte, die damit einhergehen, d.h. die interne IT, die Website, den Online-Shop für den Kartenverkauf etc. Die IT-Infrastruktur wird in Eigenregie betrieben und seit Anfang 2013 vom ebenfalls in Wien ansässigen IT-Systemhaus k2netsolutions gewartet. Die Spezialisten erhielten den Auftrag, die vorhandenen Server durch Virtualisierung zu konsolidieren sowie die Systeme für Abonnementverwaltung und Kartenverkauf ausfallsicher zu betreiben. Dies wurde erreicht durch die Implementation eines Hyper-V-Failover-Clusters mit Windows Server 2012 und etwa 15 virtuellen Servern. Hochverfügbarkeit spielte dabei eine wichtige Rolle, vor allem in Bezug auf Microsoft Exchange sowie die SQL-Datenbank, in der Konzerttermine und Karten sowie der Online-Ticketverkauf hinterlegt sind. Die komplexe Netzwerktopologie besteht überwiegend aus Cisco-Geräten.



Mehr als 800 Monitoring-Sensoren erkennen IT-Dissonanzen

Hinsichtlich Ausfallsicherheit punktete k2netsolutions als Partner der Paessler AG mit deren Lösung PRTG Network Monitor. Mit Hilfe dieser Software lassen sich komplette Infrastrukturen inklusive lokaler Netzwerke (LANs), Fernanbindungen (WANs), Servern, Webseiten, Geräten, URLs und mehr in Echtzeit überwachen. Im Vergleich zum vom Mitbewerber angebotenen System Center Essentials, das nur auf Microsoft-Produkte zugeschnitten ist, handelt es sich bei PRTG um eine voll integrative Lösung. Mittels PRTG stellen der Musikverein und das Systemhaus höchste Verfügbarkeit entlang der „klassischen IT-Pyramide“ sicher. Mit mehr als 800 Monitoring-Punkten, den sogenannten Sensoren, überwacht die Software sowohl die Hardware (Temperaturen/Klimaanlagen, Festplatten, Lüfter etc.) als auch die Betriebssysteme (u.a. auf vorhandenen Speicherplatz und Fehler) und Applikationen wie den Exchange Server und den SQL-Cluster. Alle Daten gehen in Echtzeit in einer Gesamtübersicht, dem „Dashboard“, auf einem Großbildschirm bei k2netsolutions ein. Zum Einsatz kommen hauptsächlich SNMP- und WMI-Sensoren.

Werden Schwellwerte annähernd erreicht oder gar überschritten, alarmiert PRTG die Zuständigen in Sekundenschnelle. Dies war z. B. der Fall bei einem Backupjob, bei dem die Datenbank durch enorme Belastung fast zum Stillstand kam. Mittels PRTG konnten die Zuständigen das Problem zeitnah erkennen und noch vor Beginn des Kartenverkaufs morgens um acht Uhr reagieren. Basis für den Alarm ist in diesem Fall die durchschnittliche Dauer der vorigen Backups, die PRTG ermittelt. Weicht dieser Wert ab, macht das System auf die Veränderung aufmerksam. Auch von unterwegs haben die Experten das Geschehen im Netzwerk im Blick, durch die Nutzung der Smartphone-Apps für iOS- und Android-basierte Geräte.

PRTG sichert reibungslosen Online-Ticketverkauf

Wesentliches Einsatzgebiet der Monitoring-Software ist darüber hinaus der Online-Ticketverkauf. Insbesondere zu Betriebsspitzen, z.B. im Vorfeld des Neujahrskonzerts, müssen reibungslose Kauf- und Bezahlprozesse sichergestellt werden. Dabei ermöglichen die PRTG-Custom-Sensoren die Einrichtung eigener Monitoring-Punkte nach individuellen Kriterien. Für den Ticketverkauf nutzt der Musikverein die Lösung „Jet Ticket“ eines österreichischen Herstellers. Um die problemlose Abwicklung zu überprüfen und den Prozess selbst nachzuvollziehen, richtete k2netsolutions mittels Custom-Sensoren einen Workflow (Sensorenkette) ein. Die Workflow-Sensoren informieren über den „System Health State“ aller an einer Transaktion beteiligten Systemkomponenten.

Apropos Schwachstellen: Auch die IT-Security hat PRTG im Auge. Denn vor allem beim Kartenverkauf für begehrte Konzertzyklen und Neujahrskonzerte versuchen Betrüger mitunter, das System auszutricksen und auf unlauterem Wege an Tickets zu kommen. Im Zusammenspiel mit den installierten Security-Lösungen beobachtet das Monitoring-Tool das Geschehen und schlägt Alarm, sobald ungewöhnliche Aktivitäten – v.a. Zugriffsversuche an der Firewall zu beobachten – auftreten.

„Mit PRTG haben wir das passende Monitoring-Werkzeug gefunden“, erklärt Mag. Peter Hamm, Leiter IT beim Wiener Musikverein. „Es ergänzt hervorragend das Gesamtkonzept von k2netsolutions. Vor allem die reibungslose Funktion des Online-Kartenverkaufs lag uns am Herzen, was dank PRTG sehr gut läuft. Insbesondere auf Spitzenzeiten sind wir so besser vorbereitet. Selbst wenn es zu Engpässen kommt, wissen wir dank der Monitoring-Software sofort, wo das Problem liegt, und können kurzfristig reagieren.“

ÜBER K2NETSOLUTIONS

Der in Wien ansässige IT-Dienstleister ist auf Server-, Netzwerk- sowie Virtualisierungslösungen, IP-Telefonie & Netzwerk-Security sowie IT-Outsourcing spezialisiert. Das im Jahr 2004 gegründete Unternehmen bietet IT-Outsourcing speziell für kleine und mittlere Betriebe aus einer Hand. Techniker mit unterschiedlichen Zertifizierungen auf höchstem Niveau unterstützen bei der Durchführung individueller Projekte, aber auch bei der regelmäßigen Wartung. Der Support wird wahlweise direkt vor Ort oder über Telefon-Helpdesk leistet.



„Für uns als Systemhaus ist PRTG eine Bereicherung, weil die Software sehr zuverlässig ist“, ergänzt Georg Karner, Geschäftsführer von k2netsolutions. „Die Entlastung ist täglich spürbar: Das vorherige System sendete uns täglich Statusberichte per E-Mail, was zum einen den Posteingang regelrecht verstopfte und zum anderen wertvolle Zeit für die Sichtung in Anspruch nahm. PRTG geht den umgekehrten Weg und meldet sich erst dann, wenn ein Problem vorliegt. Dank der Reportfunktion und der historischen Datensammlung können wir die Entwicklung der Infrastruktur belegen und ggf. Optimierungen bei den regelmäßigen Gesprächen mit den Mitarbeitern des Musikvereins anstoßen.“

Resümee

Bei einer IT-Infrastruktur vom Umfang eines mittelständischen Unternehmens muss sich der Wiener Musikverein auf die Funktionalität der einzelnen Komponenten verlassen können. Vor allem hinsichtlich des stark frequentierten Online-Verkaufs sind unproblematische Abläufe immens wichtig. Dies gilt einerseits für eine reibungslose Kartenauswahl sowie die abgesicherte Bezahlung und andererseits für die Abwehr cyberkrimineller Attacken wie z.B. Diebstahl von Kreditkartendaten oder Masseneinkauf von Konzertkarten. Über PRTG haben der Musikverein und Partner k2netsolutions das Netzwerk jederzeit im Blick, auch von unterwegs mittels Smartphone-App. Durch die flexible Anpassung mittels verschiedener vorkonfigurierter Sensortypen und der individuell programmierbaren Custom-Sensoren lassen sich alle Elemente unabhängig vom Hersteller in das Monitoring-Netz einweben.

ÜBER DIE PAESSLER AG

Die Paessler AG ist seit Jahren führend in der Entwicklung von leistungsfähiger, bezahlbarer und benutzerfreundlicher Netzwerk-Monitoring-Software. Paessler Produkte sorgen für Ruhe und Sicherheit in IT-Abteilungen von Unternehmen aller Größen - von SOHOs über KMUs bis hin zu global tätigen Konzernen – umfassend, unkompliziert und zuverlässig. Vom Firmensitz in Nürnberg aus betreut Paessler über 150.000 Installationen seiner Produkte, die weltweit im Einsatz sind. Das 1997 gegründete Unternehmen ist bis heute privat geführt und sowohl Mitglied des Cisco Developer Networks als auch ein VMware Technology Alliance Partner.

PRESSE-KONTAKT

Paessler AG

press@paessler.com

T: +49 911 93 775-0

F: +49 911 93 775-409

Sprengel & Partner GmbH

paessler@sprengel-pr.com

T: +49 2661 91 260-0

F: +49 2661 91 260-29

ÜBER DIE GESELLSCHAFT DER MUSIKFREUNDE WIEN

Für die „Emporbringung der Musik in allen ihren Zweigen“ zeichnet die Gesellschaft der Musikfreunde Wien (Wiener Musikverein) verantwortlich. Dies erreicht sie durch den seit Jahrhunderten etablierten Konzertbetrieb, die Einrichtung eines Archivs für musikhistorische Dokumente sowie die Gründung des Konservatoriums, der ersten öffentlichen Musikschule in Wien. Diese war Vorläufer der heutigen Universität für Musik und darstellende Kunst. Rund 800 Konzerte finden jährlich in den Räumlichkeiten des Musikvereins statt, darunter auch Veranstaltungen für Kinder und Jugendliche.

Paessler AG

Bucher Str. 79a

90419 Nürnberg

www.paessler.de

info@paessler.com

