

ARKEIA SOFTWARE ANWENDERBERICHT

Infrastruktur

- Backup-Server : Linux
- 11 Server
- Library : Tandberg Data
- Bandtechnologie : LTO
- VTL Kapazität : 5 TBytes
- MS SQL und MS Exchange Datenbanken

Arkeia Software Lösung

- Arkeia Network Backup

Heterogene Welten zuverlässig gesichert: Network Backup bei 3C DIALOG

Das Unternehmen

3C DIALOG wurde 1998 als cologne: callcenter in Köln gegründet und 2009 in 3C DIALOG umbenannt. Das Unternehmen, das zum result-Konzern gehört, versteht sich als Dialogpartner im Kundenkontaktmanagement von Unternehmen. An 240 multimedialen Telefonarbeitsplätzen stellen 300 gut ausgebildete Mitarbeiter einen professionellen Service für rund 4,5 Millionen Kunden pro Jahr sicher.

Die Herausforderung

In einem Kontaktcenter dieser Dimension fällt täglich eine große Menge neuer oder aktualisierter Daten an, die zudem auf konkrete Geschäftsvorfälle bezogen und daher unternehmenskritisch sind. Ein Verlust dieser Daten hätte erhebliche Auswirkungen auf die Geschäfte der Kunden von 3C

DIALOG und damit natürlich auch auf den eigenen Unternehmenserfolg. Eine zuverlässige Datensicherung ist daher essentiell. Doch gerade hier hakte es immer wieder. Die bestehende Backup-Lösung eines namhaften Herstellers erwies sich als sehr störanfällig, insbesondere bei der Sicherung von Datenbanken und Microsoft Exchange-Servern. Mit dem technischen Support war die sokrates: consulting und systemintegration gmbh – IT Dienstleister im result-Konzern - ebenfalls nicht zufrieden, und man hatte insgesamt den Eindruck, dass Lösung und Hersteller nicht auf mittelständische Kunden ausgerichtet waren.

Als sich die sokrates entschloss, in Zukunft neben den Windows-Servern vermehrt auf Linux zu setzen, fiel auch die Entscheidung, die Backup-Lösung zu überdenken. Herr Hermes, Systemadministrator für 3C DIALOG, erläutert: "Wir brauchten auf jeden Fall eine Lösung, die auch heterogene Systemumgebungen zuverlässig absichern kann, ohne deswegen komplex zu sein. Zudem sollte sie auf mittelständische Strukturen zugeschnitten sein."

Die Lösung

Durch gute Kritiken in der Presse war sokrates auf Arkeia aufmerksam geworden, und man entschloss sich, Arkeia Network Backup in einem Test mit der vorhandenen Lösung zu vergleichen.

"Wir haben Arkeia Network Backup einmal eingerichtet, und von da an lief es problemlos", so Herr Hermes. "Zwar ist das Konzept anfangs etwas erklärungsbedürftig, aber wenn man sich einmal damit beschäftigt hat, ist es absolut logisch und einfach. Zudem konnten wir uns jederzeit auf einen schnellen und kompetenten technischen Support von Arkeia verlassen."

3C DIALOG entschied sich aufgrund der positiven Bewertungen und Tests, die vorhandene Software durch Arkeia Network Backup abzulösen. Die neue Lösung wurde auf einem Backup Server unter Debian installiert und sichert heute Daten von etwa 25 Servern. Einige davon gehören einem Schwesterunternehmen, manche werden auch gemeinsam genutzt.

Die 10 kritischsten Server sind mit einem Backup Agent von Arkeia ausgestattet; weniger kritische Systeme kopieren ihre Daten zunächst auf einen dieser Server. Um das Backup-Fenster optimal auszunutzen, hat sokrates eine Disk-to-Disk-to-Tape-Lösung realisiert.



Dabei werden die zu sichernden Daten - etwa 200 GByte pro Tag bei inkrementellen Backups - zunächst auf ein Disk Array geschrieben, bevor sie von dort aus auf den Tape Loader gesichert werden.

Umsetzung und Erfolge

Noch laufen etwa zwei Drittel der installierten Server unter Windows, doch bei neuen Datenbankprojekten kommt immer häufiger MySQL unter Linux zum Einsatz. Die zentrale Contact Management Software und einige vorhandene Datenbanken werden jedoch weiterhin unter Windows laufen.

“Hier zeigt Arkeia Network Backup ganz klar seine Stärke”, so Herr Hermes. “Wir haben keinerlei Probleme, unsere heterogene Umgebung zu sichern, und wenn wir morgen ein weiteres Linux-Derivat einsetzen, gibt es auch dafür einen Backup Agent.”

Ein weiterer Vorteil dieser Lösung zeichnet sich für 3C DIALOG erst lange nach der Implementierung ab. Auch hier kann man sich den Effizienzvorteilen der Virtualisierung nicht verschließen, und derzeit werden viele der bisher physischen Server in eine virtuelle Infrastruktur auf Basis von VMware migriert. Das geht jedoch nicht mit allen Systemen; so benötigt beispielsweise der zentrale TK-Server zwingend ein physisches System. Auch in dieser gemischten Umgebung mit physischen und virtuellen Servern kann das Unternehmen Arkeia Network Backup problemlos einsetzen, und für die Migration werden nicht einmal neue Agents benötigt.

“Arkeia bietet alle Funktionalität, die man wirklich benötigt, und ist nicht so überladen wie manch anderes Programm. Dadurch läuft es sehr stabil und ist, auch wegen der Web-Oberfläche, leicht zu administrieren. Und nicht nur das Einrichten von Backup-Jobs ist einfach – auch der Restore funktioniert zuverlässig.”

Insgesamt ist Herr Hermes sehr zufrieden mit der gewählten Backup-Lösung. “Arkeia bietet alle Funktionalität, die man wirklich benötigt, und ist nicht so überladen wie manch anderes Programm. Dadurch läuft es sehr stabil und ist, auch wegen der Web-Oberfläche, leicht zu administrieren. Und nicht nur das Einrichten von Backup-Jobs ist einfach – auch der Restore funktioniert zuverlässig.” Positiv ist auch seine Erfahrung mit dem Support, und das nicht nur in der Testphase: “Wir hatten immer einen direkten Draht, und bei den wenigen Problemen, die wir bisher hatten, konnten wir immer auf schnelle und kompetente Unterstützung zählen.”

Auch in Zukunft plant der result-Konzern daher mit Arkeia: In den nächsten Monaten steht ein Upgrade auf die aktuellste Version an.

Da moderne IT-Infrastrukturen immer heterogener werden, kann Arkeia Network Backup nicht nur wie ein herkömmliches Programm installiert werden. Wer seine Server bereits virtualisiert hat, kann eine Virtual Appliance einsetzen, die sofort auf dem Hypervisor gestartet werden kann. Auch in Form einer physischen Appliance ist die Lösung verfügbar; auf Wunsch mit integriertem Bandlaufwerk. Die Programmfunktionen sind bei allen drei Versionen gleich, ebenso die Backup Agents. Wird ein Server auf eine andere Version umgestellt, braucht an den Agent-Maschinen nichts verändert zu werden. Ergänzende Programme wie Backup Replication oder Central Management Server funktionieren mit allen drei Deployment-Version. Auch die Benutzeroberfläche ist bei allen dreien identisch. Es braucht sich also niemand umzustellen, auch wenn verschiedene Versionen im Einsatz sind.

Über Arkeia Software

Arkeia bietet bewährte Lösungen für Datensicherung und Disaster Recovery. Die Arkeia Network Backup Suite wurde für mittlere Unternehmen und große Organisationen mit vielen Niederlassungen entwickelt und sichert über 100.000 Netzwerke von 7000 Kunden in 70 Ländern. Die Software von Arkeia ist für über 150 Plattformen, darunter so gut wie alle Linux- und Windows-Plattformen, sowie AIX-, BSD-, HP-UX-, Macintosh-, Netware- und Solaris-Plattformen verfügbar. Arkeia Backup Server können auf drei unterschiedliche Arten implementiert werden: als Software-Applikation, als physikalische Appliance oder als virtuelle Appliance. Zusätzlich bietet Arkeia Agenten für Fileserver, Anwendungen, Datenbanken, virtuelle Maschinen und Disaster Recovery sowie Server für die Backup-Replikation und das zentrale Management. Arkeia hat 1999 die erste Netzwerk-Backup-Lösung für Linux vorgestellt und hat seinen Hauptsitz im kalifornischen San Diego.



Arkeia Software, US / APAC
1808 Aston Avenue
Carlsbad, California 92008
USA

Tel : +1 760 431 1319
Fax : +1 760 602 8599
www.arkeia.com

Arkeia Software, EMEA
29 - 31 rue Delizy
93689 Pantin Cedex
France

Tel : +33 148 10 89 89
Fax : +33 148 10 89 90
www.arkeia.fr

Arkeia Software, Latin America
Tel: +55 11 2847-4912
www.arkeia.com/pt

Arkeia Software, DACH
Tel: +49 (0)30 81 30 27 45
www.arkeia.com/de