

Renault Deutschland hostet CRM-System bei Europe online

05.01.2010 | Redakteur: Ulrich Roderer

»Renault Deutschland nutzt das Internet besonders intensiv, um ihre Vertragshändler schnell und regelmäßig im Verkaufsprozess zu unterstützen. Ihr Customer Relationship Management-System (CRM) für die 450 teilnehmenden Autohäuser hostete der Hersteller bei Host Europe.

Die Renault Deutschland AG betreibt für seine Autohäuser ein eigenes CRM-System, das Daten von Interessenten mit den lokalen Systemen der Händler austauscht. Bis zum Frühjahr 2007 war dieses CRM-System Teil des eigenen Rechenzentrums.

Bei der Planung für die Erweiterung des Extranets wurde jedoch schnell klar: „Um die CRM-Lösung für unsere Händler hochverfügbar in unserer neuen Extranet-Struktur im Rechenzentrum darzustellen, wären erhebliche Investitionen notwendig gewesen“, erinnert sich Michael Jorissen, der Leiter Informatik für das Händlernetz bei Renault Deutschland. „Die Verlagerung an einen externen Dienstleister war daher aus Kostengründen unsere bevorzugte Lösung.“

Insgesamt fünf Anbieter nahm Renault Deutschland im Rahmen eines Ausschreibungsverfahrens unter die Lupe, bevor Host Europe den Zuschlag erhielt. „Die Auftragsvergabe an Host Europe basierte zum einen auf dem von Beginn an präsentierten Know-how und der Fähigkeit, einen Auftrag unkompliziert und lösungsorientiert abzuwickeln.

Eine Besichtigung des Rechenzentrums in Köln unterstrich die dargestellte Fachkompetenz“, erklärt Jorissen. „Und nicht zuletzt war das Host Europe-Angebot mit einem überzeugenden Preis-Leistungsverhältnis für uns auch wirtschaftlich sehr attraktiv.“

Schnell umgesetzt

Renault Deutschland übergab bei ihrer Ausschreibung eine Darstellung des CRM-Systems und den bisherigen Aufbau; verbunden mit den Zielvorgaben, die mit der Verlagerung einhergehen mussten. Michael Jorissen: „Host Europe hat sehr schnell eine Empfehlung für die Systemarchitektur vorgeschlagen, diese mit uns diskutiert und nach unserer Befürwortung auch schnell umgesetzt.“

Renault entschied sich für ihre unternehmenskritische Anwendung für einen hochverfügbaren Cluster aus zwei aktiven dedizierten Servern. Im Normalbetrieb arbeitet der eine Clusterknoten als Web-Server, der andere als Datenbank-Server.

Bei Wartungsarbeiten oder bei Auftreten eines Hardwareschadens können beide Dienste entweder manuell oder sogar auch automatisch auf einen anderen Server übertragen werden. In diesem Fall übernimmt ein

Server dann alle Aufgaben und die Renault-Händler können ohne Ausfälle ihr CRM-System weaternutzen. Um neue Betriebssystem-Patches und neue Versionen der Applikation direkt testen zu können, befindet sich zusätzlich ein Testserver in der Renault-Systemumgebung, der unabhängig vom Cluster betrieben wird.

Der Renault HA (HA = High Availability) Cluster nutzt die Red Hat Clustersuite als Betriebssystem mit dem Global File System (GFS). Diese Kombination hat sich insbesondere bei der Verwendung mehrerer parallel genutzter Webserver bewährt, da sie die Zugriffe der einzelnen Server auf das Storage Area Network (SAN) kontrolliert und so die Entstehung korrupter Daten verhindert.

Als zentrales Speichermedium kommt ein hochperformanter RAID-5 Festplattenverbund von DELL | EMC² zum Einsatz, der von redundant ausgelegten Storageprozessoren verwaltet wird. Dieser Speicher wird den Servern mittels einer redundanten Anbindung über Fibrechannel verfügbar gemacht, so dass eine sichere und schnelle Datenübertragung möglich ist. Als Hardware dient für die beiden Cluster-Nodes jeweils ein DELL PE-2950 mit Intel Xeon Dual Core 2,0GHz-Prozessor und 4096MB RAM. Als Storage dienen 2x73GB SAS.

Abstimmung notwendig

Die gesamte Kommunikation, die für den Betrieb des Clusters notwendig ist, wird über ein zusätzliches, redundantes internes Netzwerk abgewickelt. Um zu vermeiden, dass z. B. durch eine unterbrochene Netzwerkverbindung auf beiden Servern der gleiche Dienst aktiv ist, wird ein Abstimmungssystem (Quorum) eingesetzt.

Nur wenn die Mehrheit der Server bestätigt, dass ein System erreichbar ist, erhält dieser den Dienst zugewiesen. Um immer eine Eindeutigkeit beim eingesetzten Zwei-Node-Cluster zu erhalten, wird zusätzlich ein Quorum-Server installiert, der an dieser Abstimmung teilnimmt. Sollte sich bei einem Quorum herausstellen, dass ein Server nicht mehr reagiert, wird dieses System automatisch ausgeschaltet.

Hierbei wird entweder die Remote Management-Karte der Server verwendet oder die beim Cluster eingesetzten Power-Switches genutzt. Diese intelligenten Stromleisten können über das Netzwerk angesprochen werden und den Server vom Netz trennen.

Die Schnittstelle zur Außenwelt übernimmt eine Cisco ASA Firewall. Diese sorgt dafür, dass nicht-autorisierte Zugriffe auf den Renault-Cluster verhindert werden. Die Serverkomponenten sind über Managed Switches von Cisco mit der Firewall und über eine 100 Mbit/s-Flatrate mit dem Internet verbunden.

Reibungsloser Umzug

Die Bereitstellung des Clusters benötigte ab Beauftragung insgesamt etwa sechs Wochen. Da Renault für seine Händlerapplikation PostgreSQL als Datenbank einsetzt, wurde diese vor dem Umzug der Applikation von den

Host Europe-Technikern ebenso vorinstalliert wie Tomcat als Applikationsserver für die entsprechende Java-Anwendung.

Nach knapp vier Wochen konnte Renault seine Applikation schon testweise auf das neue System übertragen. Nachdem auch dieser Test erfolgreich war, wurde eine Clusterabnahme durchgeführt:

Hierbei wird unter anderem ein Failover durch verschiedene Ereignisse ausgelöst. Es werden z. B. Dienste beendet, Netzwerk- und Fibrechannel-Kabel gezogen und Systeme neu gestartet, um sicherzustellen, dass im Ernstfall ein Failover aller Dienste fehlerfrei funktioniert.

Mit der Übergabe des Clusters erhielt Renault eine ausführliche Dokumentation. „In der Tat war die Verlagerung des Systems ein problemloses Projekt“, bestätigt Renault-Mann Jorissen. „Die Zusammenarbeit mit Host Europe war effektiv und unkompliziert. Die vereinbarten Termine und die Qualität wurden ohne Abstriche eingehalten.“

Service nach Plan

Maßgeschneidert ist auch das Serviceangebot von Host Europe für Renault. Systems Management Platin umfasst die Systempflege durch Einspielen von Updates und Patches sowie das aktive Eingreifen nach Fehlermeldungen. Der Host Europe-Support garantiert eine Reaktionszeit von zwei Stunden innerhalb der üblichen Geschäftszeiten. Monatlich hat der Kunde die Möglichkeit, Host Europe im Rahmen des Inklusivstundenkontingents von 10 Stunden mit Arbeiten an den Systemen zu beauftragen. Die Monitoring-Meldungen bei Ereignissen im Cluster leitet Host Europe an die Renault-Techniker weiter, welche die JAVA-basierte CRM-Applikation betreuen.

Fazit

„Sehr zufrieden mit Host Europe, auch sehr zufrieden mit dem Service und dem Support“, fasst Michael Jorissen von Renault die Erfahrungen der ersten sechs Monate mit Host Europe zusammen. „Auch wenn es heute noch kein konkretes Projekt gibt, so werden wir bei einem Ausbau unserer Aktivitäten in Bereich CRM sicher wieder gerne mit Host Europe zusammenarbeiten.“ Seitens Host Europe gibt es hierfür kaum Grenzen: Ein Ausbau des Renault-Clusters auf bis zu 16 physikalische Server ist ebenso möglich wie ein flexibler Ausbau der Netzwerkstruktur.