

Grain Insurance and Guarantee Co.: Kanadische Versicherung löst vorgelagerte DNS-Probleme mit Hilfe von Dotcom-Monitor®

Zusammenfassung

Branche: Versicherungen

Aufgabenstellung: Über längere Zeit wiederholt auftretende DNS-Probleme, die die Verfügbarkeit der Website sowie der darüber angebotenen Kundenservices des Unternehmens beeinträchtigten.

Strategie: Einsatz von Dotcom-Monitor® trace-routes zur Dokumentation von Problemen mit ihrem DNS Service Provider, nachdem der Provider jegliche Schwierigkeiten auf seiner Seite zunächst bestritten hatte.

Ergebnisse: Der DNS Service Provider räumte ein Problem mit seinem vorgelagerten Netzwerk Provider ein und beauftragte ihn, es zu lösen.

Die Grain Insurance and Guarantee Company (www.graininsurance.com) ist ein Spezialversicherer für kanadische Unternehmen. Die Gesellschaft mit Hauptsitz in Winnipeg und Büros in Ontario, Nova Scotia und Saskatchewan bietet Versicherungsprodukte in ganz Kanada an. Seit ihrer Gründung im Jahr 1920 hat sie sich einen hervorragenden Ruf als innovativer Anbieter erarbeitet, der stets maßgeschneiderte Versicherungsprogramme für immer wieder neue Anforderungen kanadischer Unternehmen entwickelt.

Auf ihrer Website bietet Grain Insurance News, Informationen zum Unternehmen und zu Versicherungsprodukten, Versicherungsantragsformulare sowie Informationen für Bewerber an und stellt ihren Kunden damit geschäftskritische Anwendungen zur Verfügung. Mit Hilfe von Dotcom-Monitor überwacht Grain Insurance die Verfügbarkeit, Zugriffsmöglichkeiten und die Leistung ihrer Website und ihrer Email-Server. Die Überwachung von den Dotcom-Monitor Standorten Calgary, New York und London aus stellt sicher, dass Kunden und Geschäftspartner von Grain Insurance in Nordamerika und Großbritannien jederzeit auf die Web-Anwendungen zugreifen können.

Kürzlich wies Dotcom-Monitor Grain Insurance auf eine Fehlfunktion bei einem der DNS Server des Unternehmens hin. Sie wurde von der Dotcom-Monitor Station in Calgary erkannt, die daraufhin die IT-Abteilung der Grain Insurance per SMS alarmierte. „Die Monitoring Station in Calgary deckt regional unseren wichtigsten Markt ab, daher kümmerten wir uns sofort um den Alarm“, sagte Guy Barnabe, IT Service Manager bei Grain Insurance. „Wir hatten zuvor schon ein solches Problem erlebt, aber wir nutzen einen DNS Service und die hätten nie zugegeben, das bei ihnen etwas nicht in Ordnung sein könnte. Besonders schwierig ist dabei, dass Sie nie genau vorhersagen können, welche Auswirkungen so ein Fehler haben wird. Aber wir haben eindeutig ein Problem, wenn unsere Kunden nicht auf unsere Website zugreifen können.“

Teil des Website Monitoring von Dotcom-Monitor ist auch ein Test der DNS Auflösung. Als DNS Auflösung bezeichnet man einen Prozess, der immer dann abläuft, wenn ein Webbrowser das erste Mal auf eine Website zugreift. Zum Beispiel: Wenn sich der Computer eines Kunden (oder eines Endanwenders) mit einer anderen Website verbinden möchte, muss er zunächst Kontakt zu einem DNS Server aufnehmen um eine DNS Auflösung durchzuführen. Der Kundencomputer fragt beim DNS Server die IP Adresse des Web Servers ab, der die gesuchte Website zur Verfügung stellt. Wenn der Nameserver in der nächstgelegenen Domain die Anfrage nicht beantworten kann, fragt er seinerseits andere DNS Server ab, bis er einen findet, der die benötigte Antwort liefert. Ist allerdings kein DNS Server verfügbar oder in der Lage, die Anfrage zu bearbeiten, kann sich der Computer des Kunden nicht mit der Website verbinden.

Die DNS Infrastruktur kann aus einer sehr komplexen Aneinanderreihung miteinander verbundener DNS Server bestehen, die letztlich im Zusammenspiel dem Endanwender die Namensauflösung liefern. Fällt ein Glied dieser Kette aus oder ist nicht erreichbar, ist möglicherweise auch die Website nicht mehr erreichbar. Der von Dotcom-Monitor entwickelte proprietäre Prozess prüft jede Verbindung in einer DNS Infrastruktur, beginnend beim DNS Rootserver wie beispielsweise A.ROOT-SERVERS.NET bis hin zu einem Endserver, der letztlich die Ergebnisse liefert. Wenn Dotcom-Monitor bei irgendeinem Server in dieser Kette ein Problem erkennt, wird die betroffene Verbindung gekennzeichnet und ein Alarm ausgelöst.

Im Zuge der automatischen Fehlerdiagnose erstellte Dotcom-Monitor für Grain Insurance ein DNS trace-route, das den Server in der fehlerhaften Verbindung eindeutig identifizierte. Dieses trace-route leitete Guy Barnabe an seinen DNS Provider weiter. Dotcom-Monitor stellte außerdem Netzwerk trace-route Informationen zur Verfügung, die den Verlust von Datenpaketen zwischen der Monitoring Station in Calgary und dem für die Auflösung zuständigen DNS Server belegten. Zur gleichen Zeit zeigte eine Monitoring Station in Minnesota keinerlei Paketverluste auf dem Weg zum gleichen DNS Server.

"Zunächst bestritten sie jegliches Problem. Jedoch zeigte das trace-route eindeutig, was bei der Abfrage passierte. Nach fünf Tagen führten sie dann eigene Tests durch, bestätigten die Ergebnisse von Dotcom-Monitor und räumten ein, dass es offensichtlich einen Fehler gab", kommentierte Guy Barnabe das Vorgehen des Providers. „Genauer sagten sie uns, dass ein vorgelagertes Problem bei ihrem Netzwerk Provider aufgetreten sei und, obwohl der Provider DNS-Attacken bisher immer sehr gut abgewehrt hatte, sich doch einige grundlegende Probleme in den Routertabellen fanden. Ohne Dotcom-Monitor hätten wir möglicherweise nie erfahren, dass etwas nicht richtig funktioniert, mit unabsehbaren Folgen für unser Geschäft. Auch unser DNS Service hätte ohne die Fehlerdiagnose per trace-route keinen Fehler entdeckt. Und selbst mit unserer Hilfe benötigten sie Tage für eine Lösung. Wenn sie wie wir die Services von Dotcom-Monitor nutzen würden, hätten wir derartige Probleme sicher nicht.“

Dotcom-Monitor

www.dotcom-monitor.com

From North America, Call Toll-Free: 1-888-479-0741

Fax: 1-888-794-3554

Outside North America: +1-952-513-4392

Germany: +496922227590

Israel +97239144659

Italy: +390691657399

Netherlands: +31107994412

United Kingdom: +442030265049

Dotcom-Monitor, 1001 Twelve Oaks Center Drive, Suite 1022, Minneapolis, MN 55391, USA

Dotcom-Monitor erbringt als weltweit führendes und innovatives Unternehmen high-end Website Monitoring Services. Seit seiner Gründung im Jahr 1998 konnte Dotcom-Monitor die Profitabilität von mehr als 2000 Unternehmen durch die Sicherung des fehlerfreien Betriebs ihrer Websites steigern. Und das zu Kosten bis zu 50% unterhalb vergleichbarer Angebote. Dotcom-Monitor überwacht geschäftskritische Webanwendungen von außerhalb und simuliert das Verhalten und die Erwartungen echter Kunden. Mit Monitoring Stationen in allen großen Märkten der Welt kann Dotcom-Monitor ohne den Einsatz zusätzlicher Hardware auf Kundenseite sicherstellen, dass Websites und online Services zu jeder Zeit verfügbar bleiben oder, im Fall einer Fehlfunktion, deren Betreiber umgehend alarmieren. Erfahren Sie mehr über Dotcom-Monitor auf <http://www.dotcom-monitor.com>