

## Onleihe-Ausfälle

### Liebe Kundinnen und Kunden,

in den letzten Wochen und Monaten häuften sich die Ausfälle in den Onleihen. Über die Ursachen, Zusammenhänge und über unsere Maßnahmen informieren wir Sie hier gerne ausführlicher.

### Unterschiedliche Ursachen

Die Ausfälle der letzten Zeit haben unterschiedliche Gründe.

Zum einen gab es Störungen bei den Apps, die vorwiegend in den Abendstunden auftraten. Erste Meldungen hierzu gab es bereits im dritten Quartal 2017 im Onleihe-Userforum. Die Ursachen haben wir jedoch erst Anfang 2018 identifizieren können: Es handelte sich um den Fehler in einem Programm, das nicht mehr sauber funktioniert, wenn viele User gleichzeitig auf die Onleihe zugreifen. Mittlerweile haben wir den Fehler behoben.

Zum anderen handelt es sich bei den Störungen um Hardwareausfälle bei dem Dienstleister, der die Server für die Onleihe bereitstellt. Sie sorgten für die Onleihe-Ausfälle im Oktober und November 2017 sowie Mitte Februar 2018.

Der dritte Grund ist die derzeitige Umstellung der Serverstruktur, mit der wir die Onleihe zukunftsfähig machen wollen.

### Die komplette Umstellung der IT-Infrastruktur

Auch wenn der gegenteilige Eindruck entstanden sein mag – die Systeme der Onleihe sind prinzipiell stark genug aufgestellt, um die enorm gewachsene Anzahl der Ausleihen reibungslos zu bewältigen. 2017 wurden beispielsweise 27,5 Millionen Ausleihen sauber abgewickelt.

Um jedoch auf die weiter rasch steigende Nutzung der digitalen Ausleihe vorbereitet zu sein und um die Gefahr von Hardwareausfällen zu minimieren, stellen wir die gesamte Infrastruktur der Onleihe Schritt für Schritt auf „neue Beine“. Ein großer Aufwand für die divibib, aber eine wichtige Investition in die Zukunft der führenden digitalen Ausleihplattform deutschsprachiger Bibliotheken.

Ziel der Umstellung ist eine komplett virtuelle Server-Umgebung. Dabei werden die Daten flexibel und redundant auf verschiedene Speichermedien verteilt. Durch die gesteigerte Anpassungsfähigkeit des virtuellen Systems soll die Performance in Spitzenzeiten deutlich verbessert werden. Auch lassen sich in einer virtuellen Serverlandschaft wichtige Änderungen und Erweiterungen wesentlich leichter durchführen.

Eine solch radikale Optimierung hat ihren Preis. Vorübergehend erzeugt sie sogar weitere Ausfallzeiten.

### Vorübergehende Ausfälle durch Wartungsarbeiten

Die Umstellung der Server auf eine virtuelle Umgebung betrifft dabei die gesamte Systemstruktur der Onleihe. Wir warten dabei nicht nur unsere Testsysteme, sondern direkt auch das sogenannte Produktivsystem der Onleihe, mit dem wir die Ausleihplattformen für die Nutzer bereitstellen. Auch die „echte“ Onleihe muss umgestellt werden. Diese Wartungen kündigen wir stets an.

Wir versuchen zudem, die Maßnahmen schrittweise und schonend durchzuführen, so dass die Ausleihe bestmöglich weiter funktioniert. Unsere Prozessanalysen haben ergeben, dass der ideale Zeitpunkt für die Wartungen der Mittwoch ist. Beginnend in der Wochenmitte können wir die Arbeiten von uns in der Regel noch vor den Nutzungs-Spitzen am Wochenende abschließen.

Diejenigen Ausfälle, die sich bis in Wochenende gezogen haben, waren den Hardwareausfällen und den Problemen mit der App geschuldet. Vorfällen also, die wir nicht steuern konnten.

### **Maßnahme mit guten Aussichten**

Die Umstellung der Onleihe und der sie umgebenden Softwaresysteme für über 3.000 angeschlossene Bibliotheken ist langwierig. Die Onleihe ist zudem komplexer als herkömmliche Onlineshops oder Streamingportale, mit denen sie oft verglichen wird. Und ihr Serviceangebot ist im Vergleich zu anderen Ausleihplattformen weltweit einzigartig:

- Das digitale Medienangebot umfasst eBooks, eAudios, eVideos, eMusic, eLearning und TigerBooks
- Das besonders aufwändige ePaper-Angebot ist eine spezielle Leistung der divibib, die es in vergleichbaren Plattformen nicht gibt
- Ebenfalls einzigartig ist unsere eReader-Onleihe mit ihrer verschlankten, monochromen Anzeige
- Die Onleihe kann unterschiedliche Drittanbieter-Systeme für das Digital-Rights-Management (DRM) verarbeiten

Diese Services wollen wir natürlich noch weiter ausbauen. Auch dazu dient die Umstellung, die noch bis zur Jahresmitte 2018 laufen wird. Wir haben uns eine stabile und deutlich verbesserte Performance der Onleihe zum Ziel gesetzt.

### **Lesen von ePapers wird komfortabler durch neues DRM**

Daneben arbeiten wir daran, dass die Nutzung von ePapers in der Onleihe wieder komfortabler wird. Dank eines selbst entwickelten DRM-Systems können wir die Lücke schließen, die der Wegfall des Adobe Readers als Leseanwendung für Zeitungen hinterlassen hat. So wird es zum Beispiel möglich sein, ePapers komfortabel vor allem in der Android App einfach und schnell zu zoomen. Der erste Schritt bei der Einführung des neuen DRM ist für den April 2018 geplant.