

success story:



A TOGNUM GROUP COMPANY



„Mit theGuard! ApplicationManager haben wir eine signifikante Verbesserung in der Systemüberwachung erreicht. Alleine durch das nun vollständig automatisierte Monitoring hat sich die Lösung für unser Unternehmen bereits nach sechs Monaten amortisiert.“

Siegfried Breyer,
ERP Program Management bei MTU Friedrichshafen

Antrieb für IT-Systeme

Um in der hart umkämpften Maschinenbau-Branche auch in Zukunft ganz vorne mit dabei zu sein, sind nicht nur technologisch führende und qualitativ hochwertige Produkte notwendig. Optimierte Prozesse und eine performante IT sind ebenfalls entscheidende Faktoren, wenn es um Time-to-Market und die effiziente Nutzung von Rohstoffen und Arbeitskräften geht. Um die eigenen IT-Systeme automatisiert und effizient zu überwachen, hat sich die MTU Friedrichshafen GmbH für eine ganzheitliche Lösung bestehend aus den beiden REALTECH-Softwareprodukten theGuard! ApplicationManager und theGuard! ServiceDesk entschieden.

Systemlandschaft

Die zu überwachende IT-Landschaft besteht zu einem Großteil aus SAP-Systemen. Unter den rund 90 zu überwachenden Windows-basierten Servern befindet sich aber auch eine Vielzahl von Fremdsystemen, die als Datenlieferanten für SAP dienen.

Ausgangssituation

Das Monitoring der Systemlandschaft bei MTU wurde zunächst manuell durchgeführt, was allerdings mit einem hohen Zeit- und Kostenaufwand verbunden war. Eine Person in der IT-Administration war ausschließlich damit beschäftigt, die Produktiv-, Entwicklungs- und Testsysteme manuell zu überwachen.

Ziele

Mit der Einführung einer softwaregestützten Monitoring-Lösung sollte eine voll-automatisierte Überwachung ohne jeglichen manuellen Aufwand erreicht werden. Hierfür wurde das Projekt SLAM (System Landscape Automated Monitoring) ins Leben gerufen. Durch die Überwachung definierter Schwellenwerte sollten Engpässe im System zukünftig frühzeitig erkannt werden.

Eine weitere Vorgabe war die zeitnahe Alarmierung durch ein vorgelagertes Fehlermanagement. Durch diese Maßnahmen sollte das strategische Ziel einer optimierten Verfügbarkeit und Performance der Systeme erreicht werden. Da MTU die SAP-Systeme weltweit nutzt, musste die neue Lösung außerdem eine 7x24 Überwachung gewährleisten.

Prozessorientierte Lösung

Um die im Projekt SLAM vorgegebenen Anforderungen zu erfüllen, entschied sich MTU für eine ganzheitliche und prozessorientierte Lösung mit den beiden REALTECH Softwareprodukten theGuard! Application-Manager und theGuard! ServiceDesk.

Für die bedarfsgerechte Überwachung wurden innerhalb des theGuard! ApplicationManager so genannte Policies definiert. Um einen größtmöglichen Automatisierungsgrad bei MTU zu erreichen, wurde hier besonderes Augenmerk auf die sehr granulare und genaue Definition gelegt.

Diese exakt definierten Regeln ermöglichen es, aus jeder einzelnen Meldung des theGuard! ApplicationManager (z.B. eine Alarmierung oder Statusinformation) direkt ein Helpdesk-Ticket zu generieren und an theGuard! ServiceDesk zur Bearbeitung weiterzuleiten.

Durch die genaue Definition der Policies werden die Events bereits durch Weitergabe an theGuard! ServiceDesk an den jeweils zuständigen Fachbereich kanalisiert. Dadurch wird vermieden, dass erst im Helpdesk selbst die einzelnen Meldungen manuell zugeordnet werden müssen.

Das System überwacht den Status der zu bearbeitenden Tickets. Werden diese nicht zeitnah bearbeitet, wird das Ticket eskaliert und über automatisierte Alarmierungsfunktionen an den jeweiligen Vorgesetzten gemeldet. Durch die Automatisierung dieser vorher manuell durchgeführten Prozesse können sich die zuständigen Mitarbeiter

jetzt zielgerichtet auf die Bearbeitung der Meldungen konzentrieren. Dies hat bei MTU zu zwei positiven Effekten geführt:

1. Die Qualität und Verfügbarkeit der IT hat sich stark verbessert. Fehler bzw. kritische Zustände, die zu Fehlern führen können, werden rechtzeitig erkannt, schneller bearbeitet und Stillstandzeiten damit minimiert.
2. Auf Basis der erstellten Tickets können wiederholt auftretende Fehler erkannt, einer Ursachenanalyse unterzogen und damit dauerhaft vermieden werden.

Optimale Vorbereitung

Während der Implementierungsphase unterstützte REALTECH die IT-Verantwortlichen von MTU bei der Installation und der Schulung von Mitarbeitern direkt vor Ort. Der Know-how Transfer erfolgte über ein individuell erstelltes Betriebshandbuch. Mit dieser Dokumentation kann MTU neue Systeme selbstständig in die zu überwachende Landschaft aufnehmen und bestehende Systeme administrieren.



MTU ist ein Unternehmen der Tognum-Gruppe und weltweit führender Anbieter von Dieselmotoren und kompletten Antriebssystemen für Schiffe, schwere Land- und Schienenfahrzeuge sowie dezentrale Energieerzeugung. Die Tognum-Gruppe beschäftigt weltweit mehr als 8.900 Mitarbeiter und erzielte im Geschäftsjahr 2008 einen Umsatz von über 3,1 Mrd. Euro.

Abbildungen: Tognum AG

© 2011 – REALTECH
For more information on our solutions, check out www.realtech.com
REALTECH AG – Industriestr. 39c – 69190 Walldorf, Germany
Phone +49 6227 837-880 – Fax +49 6227 837-837

