

maxon

« Neue Werkzeuge und veränderte Rahmenbedingungen sind für uns kein Problem, denn mit 1Gateway sind wir dafür jederzeit gewappnet. »



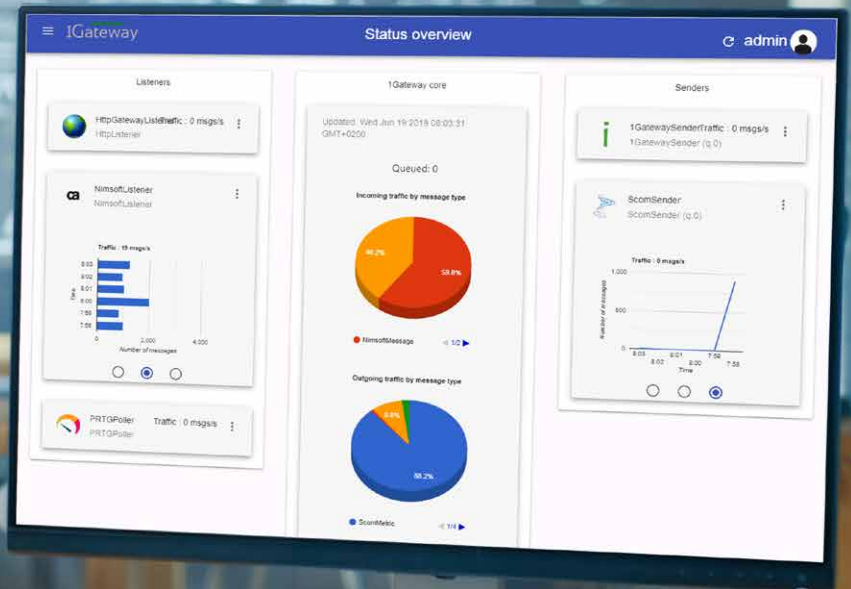
Markus Odermatt
System Engineer Corporate ICT-Services

Ausgangslage

- Strategischer Entscheid: Erweiterte Nutzung der Microsoft-Produkte zur Unterstützung von IT-Service-Management-Prozessen
- Einsatz von Spezialwerkzeugen in Ergänzung zu Microsoft-Produkten
- Proaktive Service-Überwachung auf Basis von synthetischem E2E-Monitoring muss weiterhin gewährleistet werden

Nutzen

- ✓ Nahtlose Anbindung der bestehenden Service-Überwachung an die Management-Prozesse
- ✓ Steigert ROI bestehender Werkzeuge durch konsequente Integration
- ✓ Hohe Flexibilität bei neuen Anforderungen durch Standardisierung



1Gateway Integration schliesst Funktionslücke und steigert Flexibilität

Die IT-Abteilung der Firma maxon fällt den strategischen Entscheid, IT-Service-Management-Prozesse (ITSM) mit Werkzeugen von Microsoft zu unterstützen. Für essenzielle Bereiche der Service-Erbringung, wie synthetisches E2E-Monitoring und Netzwerküberwachung, konnte SCOM die Ansprüche nur bedingt erfüllen. Mit dem Produkt 1Gateway schliesst man diese Lücke und integriert nötige Messdaten aus vorhandenen Spezialwerkzeugen, sichert die erfolgreiche Realisierung des Strategieentscheides und gewinnt an Flexibilität.

Die Mikromotoren von maxon setzen alles in Bewegung, was sich präzise und zuverlässig drehen soll. So findet man die Produkte von maxon in Rennautos, Tattoo-Maschinen, humanoiden Robotern bis hin zu den NASA-Rovern auf dem Mars. Das erfolgreiche, familiengeführte Unternehmen beschäftigt weltweit rund 3'000 Mitarbeitende, 1'200 davon in seinem Hauptsitz in Sachseln (OW). Das rund 25-köpfige IT-Team betreibt an über 20 Standorten weltweit eine komplexe, stark automatisierte IT-Systemlandschaft, inklusive eines Full-Mesh-VPN-Netzwerks. Anwenderinnen und Anwender aus weltweit etwa 40 Ländern beziehen diverse IT-Services, deren Verfügbarkeiten über SLAs geregelt sind. «Ohne proaktive Service-Überwachung aus Enduser-Sicht und unterstützendem Komponenten-Monitoring sind wir schlicht nicht in der Lage, die vereinbarte Service-Verfügbarkeit sicherzustellen», sagt Markus Odermatt, System Engineer Corporate ICT-Services.



Limitationen eliminieren durch Einbezug von Bestehendem

In einer strategischen Initiative entschied man, die Umsetzung der IT-Service-Management-Prozesse mit Microsoft-Produkten zu unterstützen. Microsoft-Produkte wurden bereits in weiten Teilen der Unternehmung eingesetzt, wodurch Synergien genutzt und Lizenzkosten optimiert werden konnten. «Von Beginn an war klar, mit Microsoft SCOM können unsere Anforderungen ans E2E-Monitoring nur eingeschränkt abgedeckt werden. Das Netzwerk-Team erkannte in der Konzeptphase, dass die Möglichkeiten von SCOM ihren Ansprüchen nicht vollumfänglich genügen», erinnert sich Markus Odermatt. Für das Gelingen der Initiative war der Einbezug von bestehenden Werkzeugen aus den Fachabteilungen ein entscheidender Erfolgsfaktor. «Nur so war es beispielsweise möglich, weiterhin die proaktive Überwachung von Service-Verfügbarkeiten im bisherigen Umfang sicherzustellen», ergänzt Odermatt.

Monitoring-Integration mit Standard-Software

Für eine optimale Lösung nutzt maxon mit 1Gateway eine Standard-Software für die Integration der Daten aus einem Ecosystem von Spezialwerkzeugen. Dank out-of-the-box-Plugins war die Integration rasch realisiert. «Es hat gerade mal einen halben Tag gedauert, bis wir in unserer Testumgebung Performance- und Alarm-Meldungen aus den Drittprodukten PRTG und CA UIM in SCOM nutzen konnten. Das beeindruckte mich sehr», bemerkt Odermatt. Etwas anspruchsvoller war die Anforderung, Daten aus Drittprodukten als sogenannte «States» in Distributed Application (DA) von Microsoft SCOM für die Service-Überwachung zu nutzen. «Dank enger Zusammenarbeit mit allen Beteiligten und der hohen Flexibilität des 1Gateway konnte auch diese Herausforderung schnell gemeistert werden. Heute sind wir in der Lage, jegliche Art von Messdaten aus dem Ecosystem in SCOM als Monitors von DAS zu verwenden», fügt Markus Odermatt hinzu.

Mehr Flexibilität

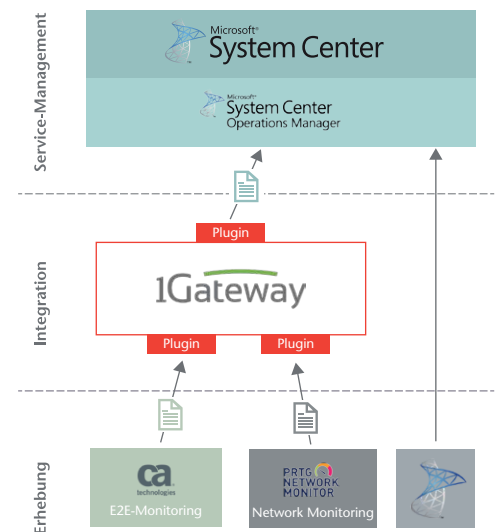
Seit 2017 stellt 1Gateway die Integration von Daten aus diversen Drittprodukten in SCOM bei maxon sicher. Beeindruckt ist man beim zentralschweizerischen Motorenhersteller von der enormen Stabilität und dem geringen Ressourcenbedarf des 1Gateway. Auch wenn 1Gateway seine Arbeit sehr unauffällig erledigt, die Erwartungen hat es mehr als erfüllt. «Wenn SCOM heute beispielsweise über ein Problem des ERP-Logins informiert, basiert dies auf aggregierten Daten unterschiedlicher Herkunft. Diese auf den Service reduzierte Information wäre ohne 1Gateway für uns nicht mehr denkbar», schwärmt Markus Odermatt. Der wirkliche Mehrwert dieser Integration zeigt sich erst im Betrieb der Lösung. «Wenn sich Rahmenbedingungen ändern, Produkte ersetzt oder erweitert werden, dann sind wir dafür gewappnet. Denn mit 1Gateway sind wir in der Lage, Messdaten aus dem Ecosystem flexibel und schnell gemäss Erwartungen der ITSM-Initiative in SCOM zu integrieren», schliesst Markus Odermatt.

« Ohne 1 Gateway wäre es nicht möglich, die proaktive Überwachung von Service-Verfügbarkeiten im bisherigen Umfang weiterhin sicherzustellen. »



Markus Odermatt
System Engineer Corporate ICT-Services

Lösungsarchitektur



Aus CA UIM fließen Daten von synthetischen E2E-Messungen ins SCOM ein. Daten zur Netzwerk-Überwachung stammen aus PRTG. 1Gateway stellt die Integration aus den zusätzlichen Produkten sicher. Es normalisiert die Daten und passt diese vor der Weiterleitung optimal an die Struktur von SCOM an. Performance-Daten, Alerts und Monitors aus dem Ecosystem stehen so dem Service Management zentral zur Verfügung.