

« Dank intuitiver, State-of-the-Art-Weboberfläche bilden wir Services doppelt so schnell ab als zuvor. »



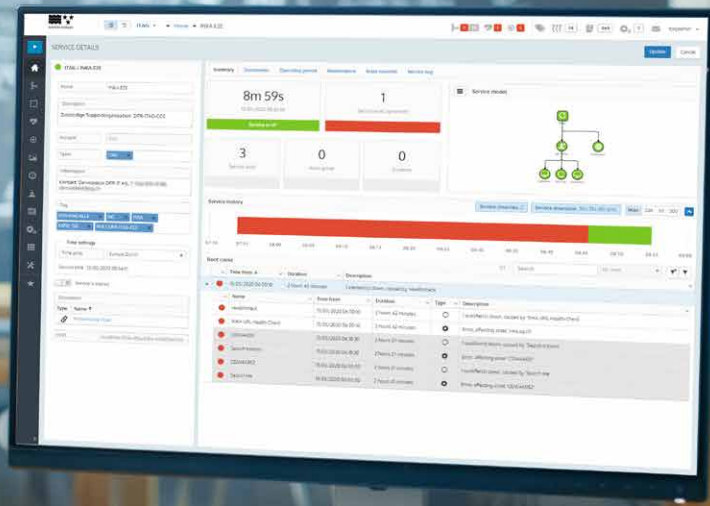
Stefan Kaufmann, Systemspezialist

Nutzen

- ✔ Servicerelevante Korrelation unter Einbezug von Daten aus firmeninternen Ecosystemen
- ✔ Verbesserte Visualisierung schafft Transparenz und erhöht die Akzeptanz
- ✔ Hohe Flexibilität bei neuen Anforderungen



Dank Mobiler App ist der Service-Zustand jederzeit „on the go“ einsehbar



Ceeview

Flexible, servicerelevante Korrelation erhöht Visibilität und Verfügbarkeiten

Die Abteilung Informatik des Kantons Aargau (IT AG) nutzt Ceeview für zentrale Service-Monitoring. Die intuitive Benutzeroberfläche erleichtert den Monitoring-Betrieb. Hohe Flexibilität bei der servicerelevanten Korrelation und Visualisierung von Monitoring-Daten steigern zudem Verfügbarkeiten.

Die IT AG beschäftigt rund 120 Mitarbeitende. Sie betreut IT-Grossprojekte und betreibt eine moderne IT-Infrastruktur. «Ceeview ist so etwas wie unser „Stethoskop“. Damit erkennen wir jederzeit, wie gesund unsere Applikations- und Service-Landschaft ist» sagt Stefan Kaufmann, Systemspezialist.

Grundlage Service-Modell

Monitoring-Daten werden mit Ceeview nach servicerelevanten Kriterien in Service-Modellen korreliert. «Es spielt dabei keine Rolle, ob die Daten direkt in Ceeview erhoben oder aus Werkzeugen der verschiedenen Fachabteilungen integriert werden», freut sich Kaufmann. Die Eskalation erfolgt ebenfalls servicebezogen auf der Basis des Modells. Bei einer technischen Störung kann der Betrieb deshalb schnell die Konsequenzen für den jeweiligen Service einschätzen und zielgerichtet Massnahmen ergreifen. Ceeview alarmiert auch, wenn Daten ausbleiben. Das ist insbesondere dann hilfreich, wenn es sich um Messdaten aus den Ecosystemen handelt. «Denn „no news“ sind nicht immer „good news“», sagt Maurizio Mastropietro, Leiter ITSM-CC.

Visualisierung schafft Transparenz

Die IT AG nutzt die vielfältigen Visualisierungsmöglichkeit von Ceeview, um den aktuellen Status in bedarfsgerechter Form zu präsentieren. «Ceeview macht die Verfügbarkeiten unserer Services für Verantwortliche und Anwender sichtbar», sagt Kaufmann. Auch von unterwegs ist dank Mobiler App der Status jederzeit einsehbar. Service-Verantwortliche werden zudem im Fehlerfall per Push-Notifikation informiert. «Diese hohe Visibilität schafft Transparenz, was zu besseren Service-Verfügbarkeiten führt und die Akzeptanz des Monitorings erhöht», freut sich Mastropietro.

Minimale Betriebsressourcen

Die intuitive Benutzeroberfläche zusammen mit dem Service-Modell als Grundlage vereinfachen die tägliche Arbeit und erhöhen die Flexibilität bei neuen Anforderungen. «Wir bilden neue Services doppelt so schnell ab als mit CA-UIM zuvor», sagt Kaufmann. Ceeview läuft zudem äusserst stabil und bindet minimale Ressourcen. «Das Einspielen von Upgrades sowie Patches ist schnell erledigt» schliesst Mastropietro erfreut.