



« Ceeview überzeugt durch einfache Bedienbarkeit, aufgeräumten Web-GUI und wirklich guten Visualisierungsmöglichkeiten. Es ist aus unserem Alltag nicht mehr wegzudenken. »



Léonard Lipp, Stellvertretender IT-Leiter

Ausgangslage / Anforderungen

- Status-Visualisierung der Service-, bzw. Applikationslandschaft
- Einfache Bedienung für einen eigenständigen Betrieb
- Mehr Transparenz bezüglich Verfügbarkeit gegenüber Servicebezugern

Nutzen

- ✓ Hohe Akzeptanz der Monitoring-Lösung erhöht Stabilität und Qualität der betriebenen Services und Applikationen
- ✓ Frühzeitige Engpass-Erkennung und zielgerichtete Fehlerbehebung
- ✓ Status-Visualisierung der Service-, bzw. Applikationslandschaft steigert die Transparenz, auch gegenüber Servicebezugern

Ceeview Service-orientiertes Monitoring verbessert Verfügbarkeiten

Die IT-Abteilung der Eugster/Frismag AG erbringt ihre Dienstleistung entlang definierter Services. Mit Ceeview konnte der Elektrogeräte-Hersteller aus Amriswil erstmals die Anforderungen an ein serviceorientiertes Monitoring umsetzen. Seit der Einführung handelt man im Fehlerfall schneller und spezifischer, was sich positiv auf die Betriebsstabilität auswirkt.

Konsumenten kennen den Firmennamen Eugster/Frismag AG kaum. Produkte aus der Fertigung des in Amriswil ansässigen Betriebs hingegen, findet man in fast jedem Haushalt der Schweiz. Die inhabergeführte Firma entwickelt und produziert im Auftrag namhafter Unternehmen qualitativ hochwertige Elektrogeräte, insbesondere Kaffeemaschinen. Rund 1'000 der weltweit 3'200 Mitarbeitenden sind in der Schweiz beschäftigt. In Amriswil, Romanshorn, Neuhaus (SG), Portugal und China rollen täglich mehrere tausend Geräte ab den Produktionsbändern. Die modernen, professionellen Fertigungsanlagen mit einem hohen Anteil an IT-Unterstützung sind ein Wettbewerbsvorteil der Thurgauer. Bandsteuerungssoftware sowie weitere prozessunterstützende Software entwickelt und betreibt man deshalb vollständig inhouse. «Ein IT-Ausfall kann fast die komplette Produktion lahmlegen. Deshalb müssen wir jederzeit wissen, wie es um unsere IT-Mittel steht», sagt Léonard Lipp, Stv. CIO der Eugster/Frismag AG.



Schlüsselfaktor Service-Visualisierung

Im Jahr 2014 führte man eine unternehmensweite Monitoring-Lösung ein. Schon damals war das Ziel, Verfügbarkeiten von IT-Mitteln in Abhängigkeit zu deren Service-, resp. Applikationszugehörigkeiten darzustellen. «Die Überwachung war aber leider nie aktuell», erinnert sich Marc Bössow, Head of Applications. Es fehlten die Ressourcen, um den aufwändigen Betrieb der Lösung sicherzustellen. Deshalb war man auf externe Unterstützung angewiesen. Limitationen der Software-Architektur des damaligen Werkzeugs schränkten zudem die Visualisierungsmöglichkeiten ein. Die Service-Visualisierung wurde aber im Laufe der Zeit bedeutsamer, weil die IT-Organisation sich serviceorientierter aufstellte. Diese Umorientierung war nötig, um die mit den internen Kunden vereinbarten Verfügbarkeiten gewährleisten zu können. «Es wurde immer deutlicher, dass die bestehende Lösung dieser Anforderung nicht mehr genügte», fügt Lipp an.

Überzeugender Proof of Concept

Im Rahmen eines sogenannten Proof of Concept (PoC) prüfte man Ceeview. Innerhalb weniger Stunden waren alle für den ERP-Prozess relevanten IT-Mittel überwacht. Weil überwachte Komponenten entlang eines Service-Modells gegliedert werden können, war auch gleichzeitig der Status einzelner IT-Mittel in Abhängigkeit zum Geschäftsprozess ersichtlich. «Es war schnell klar: Ceeview bringt alle Voraussetzungen mit», erinnert sich Lipp. Nebst den vielfältigen Darstellungsoptionen überzeugte Ceeview ebenfalls durch einfache Bedienung, übersichtliche, flüssige sowie schnelle Weboberfläche und Mobile-App. Nach erfolgreichem PoC beschlossen die Verantwortlichen, Ceeview einzuführen.

Zuverlässigere Überwachung dank mehr Akzeptanz

Die Eugster/Frismag AG stellt den Betrieb von Ceeview heute eigenständig sicher. Alle Teams der IT-Organisation haben Zugang zur Monitoring-Plattform und richten Überwachungsparameter selbständig ein. «Die Kolleginnen und Kollegen arbeiten gerne mit Ceeview», freut sich Marc Bössow. Dass einige Teams Ceeview auch für weiterführende, teaminterne Überwachungsanforderungen nutzen, unterstreicht dies zusätzlich. «Es stärkt zudem die Akzeptanz und erhöht die Zuverlässigkeit der Überwachung», ergänzt Bössow. Inzwischen werden auch die IT-Mittel der Produktionsbänder mit Ceeview überwacht. «Den Bandverantwortlichen stellen wir den aktuellen Status in so genannten Serviceboards zur Verfügung», sagt Lukas Schmid, System Administrator Workplace Team.

Erwartungen übertroffen

Wenn heute ein Fehler auftritt, ist sofort erkennbar, in welcher Abhängigkeit dieser steht. Fehlerbehebungsmaßnahmen werden dadurch viel spezifischer eingeleitet. «Einfach mal rebooten, das war gestern», erklärt Lipp. Zudem schafft die verbesserte Visibilität mehr Transparenz gegenüber den Servicebezügern. «Verhandlungen erfolgen heute auf Basis von Fakten», ergänzt der Stellvertretende IT-Leiter. Dank der mobilen App ist der aktuelle Status auch jederzeit von unterwegs einsehbar. «Das beschleunigt, insbesondere während Pikettzeiten, die Problemlösung», sagt Bössow. Alle sind sich einig: Ceeview hat die Erwartungen mehr als erfüllt. «Der IT-Betrieb ist stabiler geworden. Ceeview ist aus unserem Alltag nicht mehr wegzudenken», schliesst Lipp zufrieden.

« Meine Kolleginnen und Kollegen arbeiten gerne mit Ceeview. Dies steigert die Akzeptanz und verbessert die Zuverlässigkeit. Die Status-Anzeige ist heute jederzeit aktuell. »



Marc Bössow, Head of Applications



Eugster/Frismag AG nutzt Ceeview auch fürs Monitoring von Business-Prozessen. Alle Produktionsbänder der Schweizer Standorte sind bereits abgebildet. In Zukunft will man dies auch an den Standorten im Ausland realisieren.



Dank Mobile-App ist der aktuelle System-Zustand jederzeit auch von unterwegs einsehbar. Das verbessert unter anderem die Reaktionszeit der Pikett-Organisation.

