



EUGSTER / FRISMAG

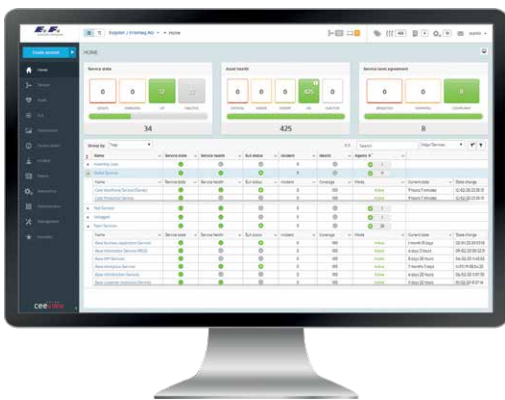
« Acentix ist kompetent, zuverlässig und handelt stets lösungsorientiert. Ihre Unterstützung ist für uns essenziell, um ein serviceorientiertes Monitoring zu betreiben. »



Eugster/Frismag AG Kreativer Partner und Service-Monitoring für mehr Stabilität

Die IT-Abteilung der Eugster/Frismag AG stellt IT-Mittel entlang definierter IT-Services den Endkunden zur Verfügung. Eugster/Frismag AG konnte mit der innovativen Service-Monitoring Software Ceeview und dem zuverlässigen, kreativen Monitoring-Partner Acentix die Früherkennung von Bottlenecks verbessern und somit die Stabilität des IT-Betriebs erhöhen.

Die Eugster/Frismag AG aus dem thurgauischen Amriswil beschäftigt rund 3'200 Mitarbeitende weltweit. Davon sind 1'000 Angestellte in der Schweiz tätig. Kaum ein Konsument kennt den Firmennamen, aber in fast jedem Haushalt der Schweiz findet man Produkte aus der Fertigung der Amriswiler. Der inhabergeführte Familienbetrieb entwickelt und produziert im Auftrag namhafter Unternehmen Elektrogeräte, insbesondere Kaffeemaschinen. Die modernen, professionellen Fertigungsanlagen mit einem hohen Anteil an IT-Unterstützung sind ein Wettbewerbsvorteil der Thurgauer. In Amriswil, Romanshorn, Neuhaus (SG), Portugal und China rollen täglich mehrere tausend Geräte ab den Produktionsbändern. Ohne IT-Unterstützung wäre ein solcher Durchsatz nicht möglich. Anwendungen, welche die Produktionsprozesse unterstützen, wie bspw. die Bandsteuerung, entwickelt und betreibt Eugster/Frismag AG deshalb eigenständig. «Ein IT-Ausfall können wir uns nicht leisten. Bottlenecks frühzeitig zu erkennen, ist für uns deshalb matchentscheidend», sagt Léonard Lipp, Stv. CIO der Eugster/Frismag AG.



Service-Status Übersicht in Ceeview



Zentrales Monitoring für bessere Früherkennung

Die Verantwortlichen bemerkten, dass für die Früherkennung möglicher Fehlerquellen eine zentrale Monitoring-Lösung etabliert werden musste. Auf Basis des Produktes CA UIM führte man 2014 erstmals eine zentrale Monitoring-Plattform ein. «Dieses Projekt war auch der Startschuss einer erfolgreichen Zusammenarbeit mit der Acentix AG», erinnert sich Lipp. Der Monitoring-Spezialist aus Ziegelbrücke begleitete die Eugster/Frismag AG damals bei der Einführung. «Wir bemerkten schnell: Da ist jemand am Werk, der sein Handwerk versteht, viel Erfahrung mitbringt und zudem sehr lösungsorientiert handelt», ergänzt Lipp.

Optimierter Betrieb trotz Softwarelimitationen

Obschon es nicht so geplant war, unterstützte Acentix die Eugster/Frismag AG beim Betrieb der Lösung. «Unsere Ressourcen reichten nicht aus, um den aufwändigen Betrieb sicherzustellen», fügt Lipp an. Mit der Ausrichtung der IT-Organisation hin zu mehr Service-Orientierung, stiegen auch die Anforderungen an ein serviceorientiertes Monitoring. «Obwohl CA UIM dafür nicht optimal geeignet schien, holte Acentix dank viel Erfahrung und eigenen Addons das Beste aus dieser Software heraus», erinnert sich Marc Bössow, Head of Application.

Alternative für mehr serviceorientiertes Monitoring

Es wurde immer deutlicher, dass der bestehenden Lösung die Grundlage für ein serviceorientiertes Monitoring fehlte. Zudem änderte der Softwarehersteller seine Preispolitik. Da präsentierte das Acentix-Team den Verantwortlichen die Software Ceeview. «Acentix kannte unsere Bedürfnisse haargenau und lieferte mit Ceeview die perfekt passende Lösung», erinnert sich Lipp. Die Entscheidung fiel nach Abschluss des Proof of Concepts schnell. Kurze Zeit später vermittelte das Acentix-Team einer rund zwanzigköpfigen Equipe die Grundlagen. «Der Workshop war praxisnah. Wir konnten das Gelernte direkt anwenden», erinnert sich Bössow.

Unterstützung nach Bedarf

Durch den Knowhow-Transfer konnten die Mitarbeitenden der Eugster/Frismag AG Ceeview eigenständig einführen und den Betrieb sicherstellen. Wenn Probleme auftreten, steht Acentix unterstützend zur Seite. «Die Wege sind kurz, die Reaktionszeiten ausgezeichnet», sagt Lukas Schmid, System Administrator Workplace Team. Auch wenn es darum geht, neue Anforderungen umzusetzen, hilft das Acentix-Team weiter. «Die Acentix-Mitarbeitenden sind dabei nicht nur kompetent, sie überraschen auch immer wieder mit kreativen Lösungsvorschlägen», ergänzt Bössow.

Run-Book-Automation für Prozessautomatisierung

Acentix stellte fest, dass sich gewisse Fehlerbehebungsmaßnahmen wiederholten. «Unser IT-Partner schlug deshalb vor, diese zu automatisieren», erwähnt Bössow. Die Amriswiler nutzen heute ayeahu, eine Run-Book-Automation-Software aus dem Portfolio der Acentix, um definierte Schritte basierend auf Monitoring-Events automatisiert anzustossen. Eugster/Frismag AG nutzt ayeahu aber nicht nur um Remediation-Tasks durchzuführen, sondern es werden auch betriebsweite Prozessschritte automatisiert. Beispielsweise beim

« Bei Acentix gibt es kein „geht nicht“. Sie denkt mit, ist kreativ und reagiert immer sehr zeitnah. Ich schätze diese Zusammenarbeit sehr. »



Marc Bössow, Head of Applications



v.l.n.r Marc Bössow, Léonard Lipp, Lukas Schmid

Eintritt eines neuen Mitarbeitenden werden Benutzerkonto, Applikationsberechtigungen etc. automatisch erstellt, bzw. zugeordnet. «Zusammen mit dem Acentix-Team werden wir weitere Möglichkeiten prüfen und wo möglich und sinnvoll, die Automatisierung ausbauen», erklärt Lipp.

Mehr Betriebsstabilität

Heute werden über 30 Business- und IT-Services überwacht. Die Akzeptanz der Gesamtlösung ist gross. Die Stabilität der IT-Mittel ist dank optimierter Früherkennung von Bottlenecks sowie automatisierter Fehlerbehebung verbessert worden. «Ohne die Unterstützung von Acentix wären wir heute nicht so weit», weiss Lipp. «Sie ist deshalb für uns eine wichtige, geschätzte Partnerin», schliesst der stellvertretende IT-Leiter.

