

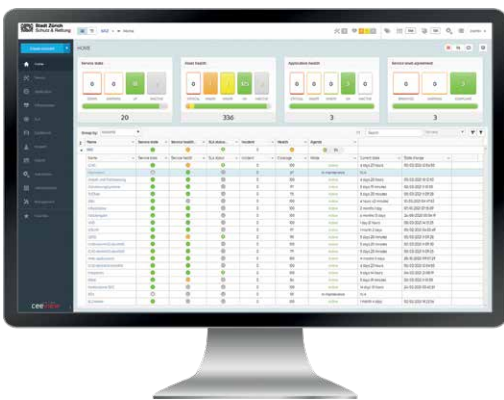


Stadt Zürich
Schutz & Rettung

« Die Zusammenarbeit mit Acentix ist persönlich, professionell und partnerschaftlich. Sie rückt jederzeit uns und unsere Bedürfnisse in den Fokus. »



Thomas Elz, Teamleiter AES



Statusübersicht in Ceeview



Schutz & Rettung Zürich

Kompetenter Partner, flexible Software und E2E-Monitoring für 24/7 Verfügbarkeit

Die Einsatzleitzentrale von Schutz & Rettung Zürich und deren IT-Systeme stehen rund um die Uhr im Einsatz. Die Voraussetzungen dafür werden durch die Zusammenarbeit mit dem kompetenten Monitoring-Partner Acentix, End-to-End-Monitoring (E2E) sowie flexible Produkte geschaffen.

Schutz & Rettung Zürich (SRZ) vereint Feuerwehr, Sanität, Zivilschutz, Einsatzleitzentrale (ELZ) und Feuerpolizei der Stadt Zürich sowie die Rettungsorganisationen des Flughafens Zürich. Das städtische Unternehmen disponiert auch die Sanitätsnotrufe der Kantone Schaffhausen, Schwyz und Zug. Rund 750 Mitarbeitende und 230 Fahrzeuge stehen täglich im Einsatz. Ihre Aufgabe ist es, Menschen (ein Viertel der schweizerischen Bevölkerung), Tiere, Sachwerte und die Umwelt zu schützen. SRZ bildet zudem Rettungsfachkräfte an der eigenen Höheren Fachschule für Rettungsberufe (HFRB) aus. «Unsere Einsatzkräfte müssen vorausdenken, den Überblick bewahren und jeder Griff muss sitzen. Was die Menschen von uns erwarten, das erwarten wir auch von unseren Partnern», sagt Thomas Elz, Teamleiter AES ICT bei SRZ.

Langjährige Partnerschaft

Seit über zehn Jahren pflegt SRZ eine Partnerschaft mit der Acentix AG. Der Dienstleister berät die Rettungsorganisation in konzeptionellen, produktespezifischen und betrieblichen Fragen im Zusammenhang mit der Verfügbarkeitsüberwachung der ELZ-Systeme. «Als spezialisierter KMU-Betrieb denkt Acentix immer einen Schritt voraus, bewahrt den Überblick und jeder Griff sitzt»,



sagt Elz. Dies zeigte sich unter anderem, als Acentix frühzeitig darauf hinwies, dass durch fehlende Flexibilität und die geänderte Preispolitik des Softwareherstellers die Betriebskosten der in die Jahre gekommenen Überwachungslösung ansteigen würden. «Acentix schlug anhand eines modularen Lösungsansatzes mit den Produkten Ceeview und 1Gateway die ideale Alternative vor», erinnert sich Elz und fügt an: «Diese Alternative war bestens auf unser Bedürfnis – die Entwicklung vom reinen Infrastruktur-Monitoring hin zum ganzheitlichen E2E-Monitoring – zugeschnitten».

Bessere Verfügbarkeit dank E2E-Monitoring

Seit 2018 wird nun die flexible Gesamtlösung bei SRZ genutzt. Ceeview ist das zentrale Monitoring-System. Wann immer möglich, so der Vorschlag von Acentix, werden bereits verfügbare Statusinformationen aus den Umsystemen (z.B. Containermanagement, Torsteuerungsanlagen, etc.) für die E2E-Überwachung herangezogen. Dies erfolgt entweder direkt oder via 1Gateway, der Standardsoftware für Integrationen. «Acentix rückt den Kunden und seine Bedürfnisse ins Zentrum. Es geht nicht darum, einfach nur ein Produkt zu verkaufen», freut sich Elz. Der modulare Lösungsaufbau und Ceeviews Flexibilität vereinfachen der Rettungsorganisation zudem, den Fokus der Verfügbarkeitsüberwachung auf E2E-Messungen zu legen. Dieser Ansatz zahlt sich aus: Die Verfügbarkeit der Einsatzleitsysteme hat sich verbessert. «Diesen Erfolg haben wir auch der kompetenten Unterstützung durch Acentix zu verdanken», ergänzt Elz.

Unkomplizierte Zusammenarbeit dank kurzer Wege

Das Team von Thomas Elz schätzt ebenfalls, dass die Wege kurz sind. «Der richtige Ansprechpartner ist rasch und unkompliziert verfügbar», so Daniel Thalmann, Senior System Engineer SRZ. Dank der Nähe von Acentix zu den Softwareherstellern seien es im Bedarfsfall auch die Wege zur Entwicklung. «Beim letzten Ceeview Release-Update stieg die CPU-Nutzung des Ceeview Server Prozesses plötzlich an. Sofort war der Softwarehersteller involviert und das Problem konnte umgehend gelöst werden», sagt Thalmann. Bei der Realisierung neuer Anforderungen denke Acentix in Varianten und lasse auch dann nicht locker, wenn der eingeschlagene Weg nicht zum gewünschten Ziel führe. «Den Zustand unserer Lenovo Serversysteme überwachen wir heute mittels REST-Abfrage über XClarity, weil SNMP Get via Lenovos Integrated Management Modules (IMM) nicht funktioniert hat», fügt Thalmann als Beispiel an.

Kompetenter Partner für die Anforderungen von morgen

«Die Zusammenarbeit mit Acentix ist persönlich, professionell und partnerschaftlich», sagt Elz und ergänzt: «Ich fühle mich vom Acentix-Team in jeder Situation sehr gut abgeholt». Das AES Team von SRZ schätzt, dass es auf ein spezialisiertes und verlässliches KMU zählen kann. «Mit Acentix an unserer Seite sind wir bereit, das Monitoring nach dem E2E-Ansatz konsequent zu verfolgen und neuen Anforderungen entsprechend zu begegnen», schliesst Thalmann zufrieden.

« Mit Acentix an unserer Seite sind wir bereit, das Monitoring auszubauen und neuen Anforderungen mit passenden Lösungen zu begegnen. »



Daniel Thalmann, Senior System Engineer

