



Stadt Zürich
Schutz & Rettung

« Ceeview ist einfach bedienbar und strukturiert aufgebaut. Ein Blick auf die Dashboards genügt und ich weiss, wie die Ampel steht. »



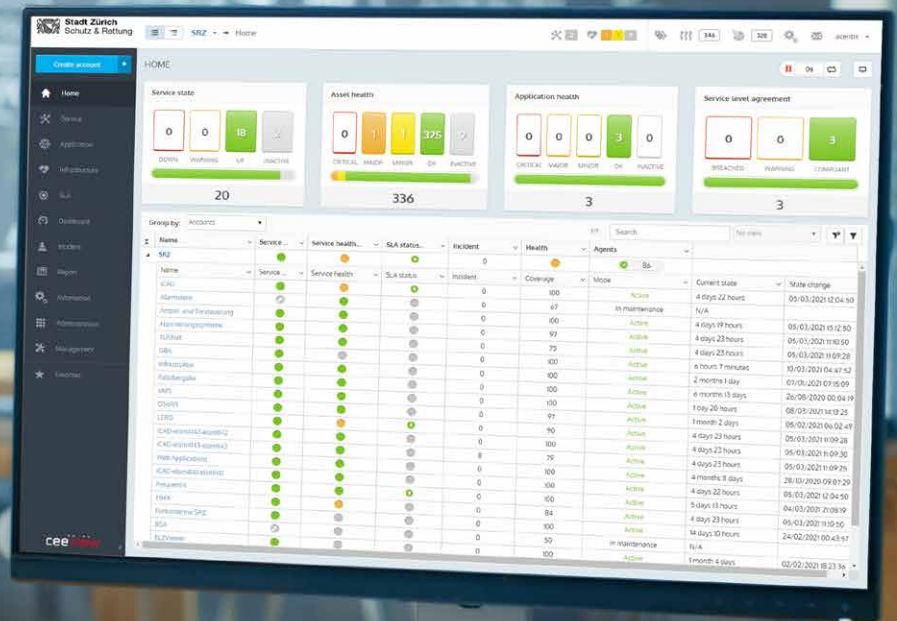
Thomas Elz, Teamleiter AES

Anforderungen

- Flexible Architektur für aktuelle und zukünftige Anforderungen mit Fokus auf E2E-Monitoring
- Schnittstellen, um unterschiedlichste Datenquellen anzubinden
- Einfaches Erstellen von Dashboards zur Visualisierung von Monitoring-Informationen

Nutzen

- ✓ Nutzung von Daten aus Self-Monitoring oder weiteren, spezialisierteren Monitoring-Werkzeugen
- ✓ Single Point of Presentation - Ein Blick genügt, um aktuelle Zustände einzusehen
- ✓ Rasche Realisierung neuer Anforderungen



Ceeview

Flexibles, schnittstellenoffenes Service-Monitoring für 24/7 Verfügbarkeit

Schutz & Rettung Zürich überwacht die Systeme der Einsatzleitzentrale mit Fokus auf End-to-End (E2E). Dafür nutzt die Rettungsorganisation Ceeview und gewinnt so an Flexibilität, reduziert Betriebsaufwände und profitiert von vielfältigen Präsentationsmöglichkeiten.

Schutz & Rettung Zürich (SRZ) ist die grösste Rettungsorganisation der Schweiz. Sie 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. Darüber hinaus bildet SRZ Rettungsfachkräfte an der eigenen Höheren Fachschule für Rettungsberufe (HFRB) aus. 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. «Im Ernstfall kann es um Menschenleben gehen. Entsprechend hoch ist die Erwartung an die Verfügbarkeit der ELZ-Systeme. Ohne ein zuverlässiges Monitoring wären wir chancenlos», sagt Thomas Elz, Teamleiter AES ICT bei SRZ.

Hohe Flexibilität fürs E2E-Monitoring

Die Rettungsorganisation hat sich zum Ziel gesetzt, Applikationen vermehrt End-to-End zu überwachen. So werden für die Anwendung Convexis (Geodaten) beispielsweise unterschiedliche Informationen zur Überwachung miteinbezogen. Mittels Anbindung an Prometheus fließen relevante Überwachungsdaten



der Container-Infrastruktur mit ein. Zusätzlich wird per Rest-Abfrage regelmässig geprüft, ob die Berechnung der Distanz zwischen zwei definierten Standorten das richtige Resultat liefert. «Es hilft den Einsatzkräften nicht, wenn die Software läuft, sie aber die Routen falsch berechnet», unterstreicht Daniel Thalmann, Senior System Engineer SRZ, die Wichtigkeit des E2E-Monitorings. Seit 2018 nutzt SRZ Ceeview fürs E2E-Monitoring und schätzt dabei besonders die flexible Architektur. «Ob Abfragen mittels Log-Analyse, SNMP-Traps oder Rest-Schnittstellen – Ceeview verfügt über eine breite Palette an Boardmitteln, um ohne Skriptingaufwand Daten zu erheben und an Informationen zu gelangen bzw. diese aus Umsystemen zu empfangen und zu korrelieren», sagt Thalmann. Davon profitiert SRZ täglich bei der Umsetzung unterschiedlichster Anforderungen zur Überwachung von blaulichtspezifischen IT-Applikationen (z.B. I/CAD, Frequentias, ELZ-Viewer, usw.) sowie von technischen Systemen wie Torsteuerungsanlagen, AVF-Video, etc.

Single Point of Presentation & Escalation

Zwei grosse Bildschirme zeigen heute die aktuellen Zustände der Schlüsselsysteme an. «Ein Blick auf die Dashboards genügt und ich weiss, wie die Ampel steht», sagt Elz. Sind auf den Dashboards Fehler ersichtlich, ist die Ursache dank des Drilldowns rasch gefunden. Auch die Applikationsverantwortlichen haben darauf Zugriff und werden gegebenenfalls bedarfsgerecht benachrichtigt. «Ceeview ist unser Single Point of Presentation & Escalation», ergänzt Thalmann. Dank E2E-Monitoring nutzt SRZ zudem Ceeview-Reports, um vereinbarte Leistungen in SLAs mit den externen Bezüglern auszuwerten. «Diese Reports enthalten dabei standardmässig alle für die Leistungsbezüger relevanten Informationen», fügt Elz an.

Einfacher, ressourcenarmer Betrieb

Die Verantwortlichen freut es, dass der Monitoringbetrieb wenig Ressourcen bindet. «Schon die Installation erfolgte schnörkellos. Nach wenigen Stunden nutzten wir das Werkzeug produktiv», erinnert sich Elz. Updates, Patches, etc. können unkompliziert und rasch eingespielt werden. «Windows Service stoppen, neues OBR-Verzeichnis kopieren, Cache Verzeichnisse löschen und Service wieder starten», freut sich Thalmann. Teamleiter Thomas Elz schätzt zudem die einfache Bedienung: «Auch ich, der nicht ständig mit dem Werkzeug arbeite, finde mich jederzeit schnell zurecht».

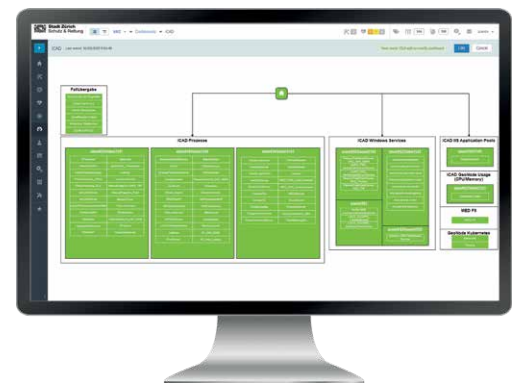
Bereit für die Anforderungen von morgen

Der einfache Betrieb, die hohe Flexibilität und die verschiedenen Visualisierungsmöglichkeiten machen Ceeview zu dem zuverlässigen Werkzeug, das SRZ braucht, um die hohe Verfügbarkeit der ELZ-Systeme zu garantieren. «Alle wissen: Was die Dashboards anzeigen, entspricht der Realität», so Thalmann. Gemeinsam mit den Applikationsverantwortlichen wird das E2E-Monitoring sukzessive erweitert und an neue Situationen angepasst. «Die Flexibilität von Ceeview gibt uns das Gefühl, jede auf uns zukommende Anforderung, einfach und schnell meistern zu können», schliesst Daniel Thalmann zufrieden.

« Die Stärke von Ceeview zeigt sich durch die vielen, bereits in den Boardmitteln enthaltenen Schnittstellen. Diese machen Ceeview äusserst flexibel. »



Daniel Thalmann, Senior System Engineer



SRZ bildet den Status der wichtigsten ELZ-Systeme in Ceeview Dashboards ab. Das Beispiel oben zeigt den Zustand der I/CAD Applikation (Intergraph Computer-Aided Dispatch). Im Falle eines Fehlers erkennt man auf einen Blick, welche Komponente diesen verursacht. Die Elemente sind verlinkt und bei Bedarf können weitere Details via Drilldown eingesehen werden.

