



ETH zürich
Success Story



Neues Monitoring bringt ETHZ viele Vorteile

Die Systemdienste der ETH Zürich (ETHZ) agieren wie ein klassischer Service-Provider und müssen sich dem Wettbewerb des freien Marktes stellen. Damit ist exzellente Qualität auch an der weltweit renommierten Schweizer Hochschule zu einem wesentlichen Faktor der Kundenbindung geworden.

Ziele

Betreiben von Dashboards auf Service-Basis inklusive deren weitmöglichste Automatisierung

Professionelle, einheitliche und leicht administrierbare Software (Tool)

Kostenreduktion - verschiedene Werkzeuge/Tools werden durch SKOOR ersetzt

Umfang

Ablösung des bestehenden Webstatus Überwachung mit SKOOR

Eliminierung von redundanten Überwachungen

Erhalt des gesamten Funktionsumfangs der Überwachungsseite

Nutzen

Konfiguration und Rapportierung von komplexeren Services

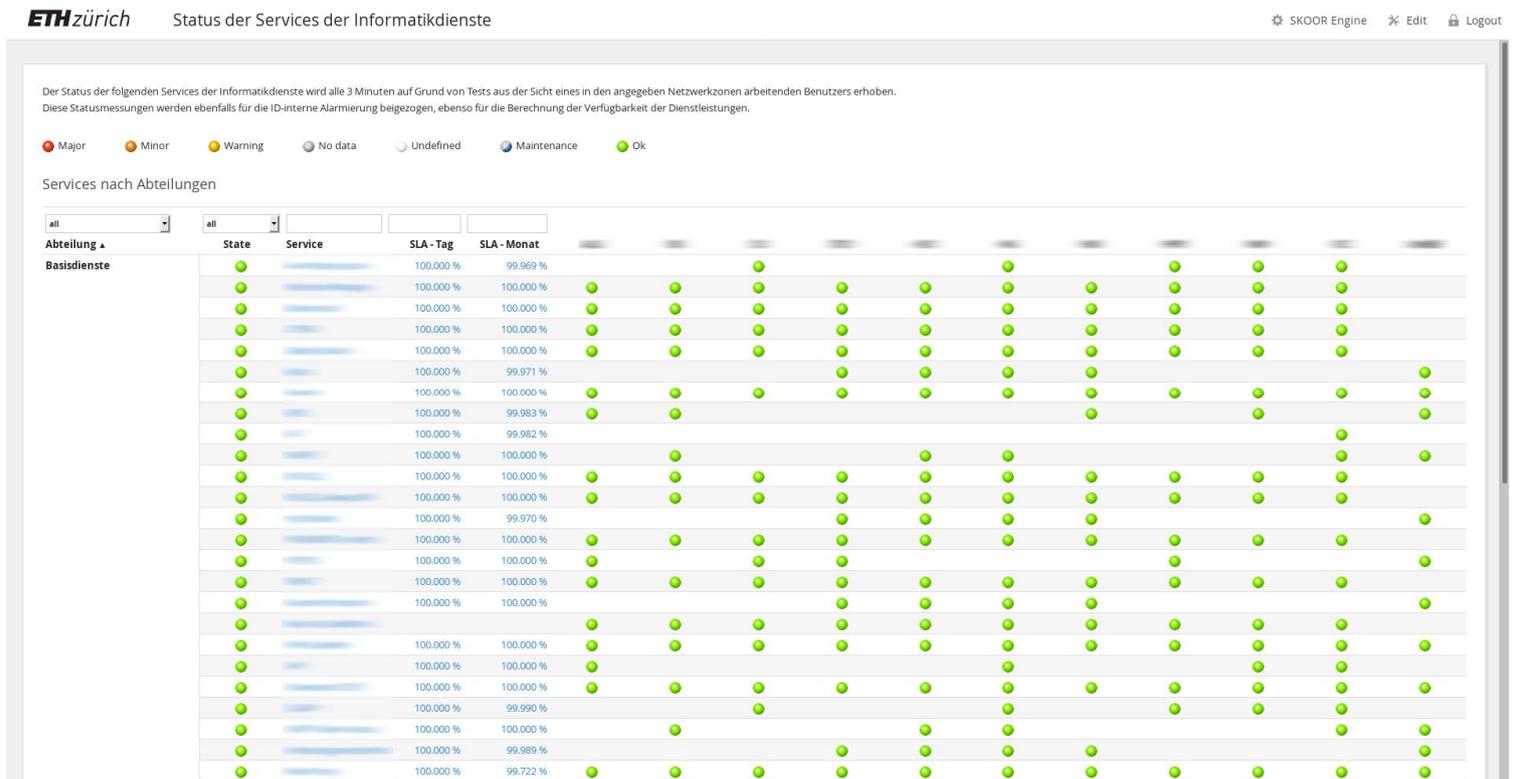
Schnelle Überprüfung eines Services und rasche Eingrenzung eines Fehlers inklusive deren effiziente Behebung

Selbstständige Erstellung und Verwaltung von neuen Dashboards

Seit etwas mehr als drei 15 Jahren nutzt die ETHZ grossflächig die Lösung von SKOOR, um ihre verschiedenen IT-Dienstleistungen zu überwachen. Daneben waren noch verschiedene andere Drittanbieter-Tools im Einsatz, welche zusätzlich zu SKOOR für die verschiedenen Bereiche der Systemüberwachung genutzt wurden. Dieses Konglomerat von unterschiedlichen Produkten, die miteinander verbunden waren, hat die verschiedenen Systemüberwachungsaufgaben innerhalb der ETH wahrgenommen.

Um die verschiedenen Informationen aus diesen Produkten übersichtlich darstellen zu können, hat die ETHZ eigene Programme erstellt, welche dann die entsprechenden Informationen in Dashboards dargestellt haben. Diese read-only Dashboards standen all denjenigen zur Verfügung, die für die Erledigung ihrer Aufgaben auf die Informationen betreffende Serviceverfügbarkeit zugreifen mussten. Diese Dashboards hatten die Funktion eines Frontends für die Überwachung der Service-Level-Agreements und lieferten auch das entsprechende Reporting dazu.

Ein Nachteil, den eine solche selbst entwickelte Lösung mit sich bringt, ist, dass es sehr aufwendig ist, eine solche Lösung immer auf dem aktuellen Stand zu halten. Dazu kamen auch Lizenz- und Wartungskosten für die verschiedenen eingesetzten Tools, welche das Budget entsprechend belasteten.



Effizienzsteigerung dank neuen Dashboards

Aus diesem Grund suchte die ETHZ ein professionelles, leicht administrierbares Werkzeug, welches Änderungen auf dem Dashboard ganz einfach möglich macht, ohne dass dafür Programmänderungen vorgenommen werden müssen. Ein weiterer Antrieb war auch, die Kosten zu senken, indem man die verschiedenen Werkzeuge durch eines ersetzt, welches alle Bereiche abdecken kann.

Es standen verschiedene Produkte zur Auswahl, welche die Aufgaben bei der ETHZ hätten erfüllen können. Die Wahl fiel jedoch auf SKOOR, da das Dashboard nicht nur punkto Funktionalität und Einfachheit in der Bedienung, sondern auch durch das ausgezeichnete Preis-/Leistungsverhältnis zu überzeugen vermochte. Ein weiterer Grund für die Wahl von SKOOR war auch die langjährige Zusammenarbeit, die zwischen den beiden Unternehmen bestand. So gehörte die ETHZ zu den ersten Kunden von SKOOR und konnte mit ihrem Know-how auch einen positiven Einfluss auf die Entwicklung der Produkte nehmen. Auch wusste die ETHZ aus Erfahrung, dass sie sich bei der Lösung ihrer Probleme voll und ganz auf die kompetenten Mitarbeitenden von SKOOR verlassen kann.

Am wichtigsten ist aber der funktionelle Teil der Lösung, welcher der ETHZ ganz neue Möglichkeiten bietet. Denn die Service-Landschaft innerhalb der Hochschule wächst ständig, sowohl von der Anzahl als auch von der Komplexität der Services. Für die internen Endkunden der ETHZ ist es darum wichtig, dass sie sehen können, ob der Service, den sie benutzen, überhaupt läuft. Wenn jemand an einer Arbeit ist und etwas nicht wie erwartet funktioniert, kann er entsprechend auf das Portal gehen und die Funktion des Services, den er gerade benutzt, überprüfen. So kann der Fehler rasch eingegrenzt und effizient behoben werden.

Mit dem neuen Dashboard können mehr und auch komplexere Services konfiguriert und letztendlich auch rapportiert werden. Auch wenn die Dashboards nicht direkt Probleme lösen können, so helfen sie dadurch, dass man eine neue Sicht auf die Systeme bekommt, was oft auch dazu führt, dass man die grundlegenden Probleme rascher beseitigen kann.

Für Jürgen Winkelmann ist der erreichte Zustand sehr gut und trägt dazu bei, dass das Bewusstsein für ein hochstehendes Service-Management weiter zunimmt und die ETHZ Informatikdienste auch künftig einen erstklassigen Service bieten können.

„Auch wenn wir genau wussten, was wir wollten, so war es dennoch toll, dass wir während dem Projekt verschiedene Ideen, die wir spontan hatten, problemlos einbauen konnten. Das war für uns eine sehr positive Zusammenarbeit und auch das Wissen, worauf wir uns einlassen.“

Jürgen Winkelmann
Leiter Systemdienste, ETH Zürich