



ICH MUSSTE JEMAND INS BOOT HOLEN, DER DIE SYSTEME PROAKTIV ÜBERWACHEN UND STÖRUNGEN BEHEBEN KANN



nicko tours / Reiseveranstalter / IT-Infrastruktur



nicko tours ist Marktführer für Flussreisen in Europa und verfügt mit 33 Flussschiffen über die größte Angebotsvielfalt von Flussreisen auf Donau, Rhein, Elbe, Rhône und Seine, dem portugiesischen Douro, in der Lagune von Venedig und auf dem Po, in Russland, der Ukraine und dem chinesischen Yangtze.

33 Schiffe auf den schönsten Flüssen der Welt

Der Stuttgarter Spezialist hat sein Angebot ganz auf die Bedürfnisse seiner Gäste ausgerichtet und bietet umfangreiche Anreisemöglichkeiten mit Bus, Bahn, Flugzeug oder dem eigenen PKW.

Auf allen Schiffen wird das Mittag- und Abendessen am Tisch serviert. Auf jeder Route erwartet die Gäste ein vielfältiges,

attraktives Ausflugsprogramm mit erfahrenen, deutschsprachigen Reiseleitern und dem kostenlos zur Verfügung gestellten, kabellosen nicko tours Audio-Set, das höchste Hörqualität ohne störende Nebengeräusche gewährleistet.



Andreas Grasberger - Manager IT

IN DEN VERGANGENEN JAHREN IST UNSERE IT-INFRASTRUKTUR STÄNDIG GEWACHSEN.

DIE ANFORDERUNGEN SIND GRÖßER GEWORDEN, UND DINGE WIE MONITORING IST FÜR EINEN EINZELNEN EINFACH ZU VIEL AUFWAND UND VERANTWORTUNG

Managed Monitoring

Andreas Grasberger, Manager IT, kümmerte sich seit 12 Jahren um die gesamte IT bei nicko tours. Aufgrund stetig wachsender Anforderungen und zunehmender Aufgaben, war ihm die Überwachung der Systeme in vollem Umfang alleine nicht mehr möglich.

„In den vergangenen Jahren ist unsere IT-Infrastruktur ständig gewachsen. Mit immer größer gewordenen Anforderungen, ist das Thema Monitoring (Rund-um-die-Uhr-Überwachung der gesamten Systeme) immer weiter in den Hintergrund gerückt. Für einen Einzelnen ist dies zu viel Aufwand und Verantwortung“ so Andreas Grasberger. „Ich musste jemanden ins Boot holen, der die Systeme proaktiv überwacht sowie Störungen erkennen und beheben kann.“

Dass dies nur Konica Minolta IT Solutions sein kann, stand für den Manager IT außer Frage. Die bereits jahrelange, reibungslose Zusammenarbeit mit einem der Top IT-Dienstleister aus Stuttgart ist so zufriedenstellend, dass er keinen Anlass sah sich nach einem weiteren Partner umzusehen.

Unser Service - Ihre Sicherheit

Managed Monitoring ist ein „Warnsystem“, welches - wenn ein Fehler auftritt - sofort eine Nachricht an Konica Minolta IT Solutions sendet. Sobald diese Nachricht eingegangen ist, wird der Fehler zugeordnet nach folgenden Kriterien:

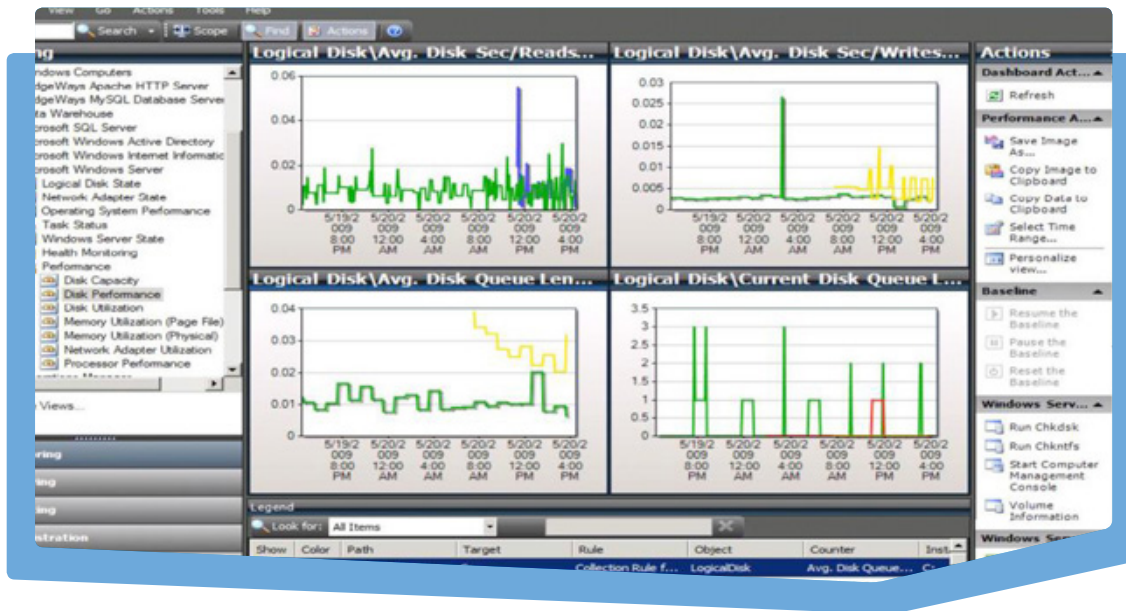
- **Unkritisch:** Störung oder Beeinträchtigung, welche aber keine größere Auswirkung auf die Geschäftsprozesse hat
- **Kritisch:** Störung oder Ausfall, welcher zu einer starken Verzögerung eines Geschäftsprozesses führt
- **Unternehmenskritisch:** Störung oder Ausfall, der einen unternehmenskritischen Geschäftsprozess betrifft
- **Disaster:** Störung oder Ausfall, der mehrere unternehmenskritische Geschäftsprozesse betrifft und/oder ein Totalausfall

Wie lange kann ein Unternehmen einen Stillstand verkraften? Hier ein ganz simples Beispiel für unternehmenskritische Fehler. Die Reisebüros haben keinen Zugriff mehr auf die Buchungsseiten von nicko tours. In diesem Fall sind viele kleine Unternehmen ebenfalls davon betroffen. Ein schnelles Handeln ist überlebensnotwendig!

nicko tours möchte bei Auftreten eines Fehlers immer informiert werden, um ggfs. selbst agieren zu können. Wenn Andreas Grasberger nicht zu erreichen ist, ist Konica Minolta IT Solutions bevollmächtigt, die Fehler zu beheben. „Es ist einfach gut zu wissen, dass da jemand ist, auf den ich mich verlassen kann“ freut sich der Manager IT.

Bei jedem Fehler der auftritt, wird im Rahmen des Monitoring automatisch ein kostenfreies Ticket erstellt. Der Kunde bekommt zu jedem Ticket eine Statusmeldung und ist somit ständig auf dem Laufenden, was seine Systeme angeht.

Jeden Monat wird zudem ein Report über die Verfügbarkeit sowie die Auslastung der Systeme sowie - wenn dies gewünscht wird - ein Bericht, wie viele Aufträge abgearbeitet wurden, erstellt.



Performance Ansicht

Der obige Screenshot zeigt das Festplattenverhalten wie

- Schreib- und Leseverhalten
- Schreibvorgänge
- Schreibverzögerungen
- Speicherauslastung
- Prozessorauslastung

Daraus wird ersichtlich, wie leistungsfähig die gesamten Ressourcen sind.

Diese Performance Werte lassen sich auch rückblickend - bis zu 6 Monaten - und in die Zukunft auswerten und berechnen.

Reaktionszeiten und Servicelevel

Die Reaktionszeit definiert die Zeitspanne vom Eingang einer Problem- oder Auftragsmeldung bei Konica Minolta IT Solutions bis zur Aufnahme der Bearbeitung des Tickets. Grundsätzlich gilt die Reaktionszeit während der definierten Servicezeit. Für eingehende Störungen außerhalb der Servicezeit wird der Startzeitpunkt auf den Beginn der nächstgültigen Administrationszeit festgelegt. Die Reaktionszeit ist abhängig von der vom Helpdesk gewählten Störungsklassifikation.

Die zugesicherte Reaktionszeit innerhalb der Servicezeiten wird durch die Annahme und den Start der Bearbeitung durch das Helpdesk definiert. Dem Helpdesk müssen zum Zeitpunkt der Kontaktaufnahme alle bearbeitungsrelevanten Informationen (Kundennummer, Servername, Problembeschreibung, Kontaktmöglichkeiten) mitgeteilt worden sein.

Sollten hierbei notwendige Rückfragen auftreten, beginnt die Reaktionszeit ab der Mitteilung der vollständigen Informationen seitens des Kunden. Bei der automatisierten Weitergabe von Störungen aus dem Monitoringsystem (SCOM) beginnt die Reaktionszeit innerhalb der Servicezeit sobald das Ticket automatisiert im Konica Minolta IT Solutions Ticketsystem

erstellt wurde.

Sollte im Rahmen des Managed Service Vertrages der Kunde den Auftrag für eine weitere Bearbeitung zuerst freigeben wollen, beginnt die Reaktionszeit mit der entsprechenden Freigabe innerhalb der Servicezeiten. Die Freigabe bestimmt der Kunde im Vorfeld der Vertragsvereinbarung und wird über das Leistungsblatt dokumentiert.

Herausforderung

Die ständig wachsende IT-Infrastruktur war für eine einzelne Person nicht mehr zu bewältigen. Das Risiko eines Ausfalls der IT war mittlerweile zu groß.

Lösung

Managed Monitoring umfasst die kompletten Systeme des Unternehmens wie:

- Storage
- Server
- virtualisierte Umgebung z. B. HyperV und VMware
- die komplette Microsoft Produktpalette

Vorteil

Die Überwachung obliegt nun nicht nur dem IT Manager sondern wird von ausgebildeten Spezialisten übernommen.

Managed Monitoring - Ihr Vorteil

- Erhöhung der Servicelevel und der Transparenz durch ein umfassendes Monitoring von Microsoft sowie weiteren Serveranwendungen innerhalb Ihrer privaten oder auch öffentlichen Cloud
- Monitoring von der Hardware bis zu den Applikationen in Echtzeit und 365 Tage im Jahr
- Messung der Verfügbarkeit und Performance aller Windows-Serverssysteme in virtualisierten und physikalischen Umgebungen
- Monatliche Reports als Grundlage für die optimale Skalierung Ihrer Infrastruktur um ein bestmögliches Kosten-Nutzen-Verhältnis zu erreichen
- Ermöglicht Ihnen, Probleme die den Betrieb Ihrer IT-Services beeinträchtigen, durch präzisere Fehlerbeschreibungen effizienter zu identifizieren und zu beseitigen

Störungsklassifikation (SK)	Priorität	Beschreibung	Reaktionszeit
Disaster	1	Störung / Ausfall, der mehrere unternehmenskritische Geschäftsprozesse betrifft und / oder Totalausfall.	< 2 Stunden
Unternehmenskritisch	2	Störung / Ausfall, der einen unternehmenskritischen Geschäftsprozess betrifft.	< 4 Stunden
Kritisch	3	Störung / Ausfall, die zu einer starken Verzögerung eines Geschäftsprozesses führt.	< 6 Stunden
Unkritisch	4	Störung / Beeinträchtigung, die aber keine größeren Auswirkungen auf die Geschäftsprozesse hat	< 12 Stunden