

Case Study

Stadtwerke München setzt ganzheitliches IT-Monitoring um



Auf einen Blick

Die Organisation

Stadtwerke München
www.swm.de

Branche

Versorger

Kennzahlen

- > ca. 55.000 Incidents p.a.
- > ca. 3.300 Serversysteme
- > 7.500 Client-Systeme
- > ca. 10.000 Netzwerkan-schlüsse
- > ca. 1,3 Mio. Kundenverträge

USU-Lösung

USU IT Monitoring

Die Herausforderung

Die bisher genutzte Monitoring-Lösung konnte die anspruchsvollen Anforderungen an eine zentrale und weitestgehend automatisiert ablaufende Überwachung der organisationsweiten IT-Infrastruktur nicht mehr abdecken. Daher benötigten die Stadtwerke München (SWM) eine übergeordnete professionelle Monitoring-Lösung, die alle relevanten Quellsysteme integriert und einen systemübergreifenden 360-Grad-Blick ermöglichte. Dabei sollte das komplexe Regelwerk aus der „alten Landschaft“ ohne Ausfälle übernommen werden. Dazu kam die Umsetzung eines modernen Alarmierungs-Konzepts.

Die Lösung

Im Rahmen einer Ausschreibung konnte sich USU mit dem technisch und wirtschaftlich besten Gesamtangebot durchsetzen. Sukzessive wurden Prozesse vereinheitlicht, eine Eventmanagement-Plattform aufgebaut und diverse Monitoring-Tools angebunden. Viele neue Schnittstellen sorgten dabei für einen reibungslosen Datentransfer innerhalb der komplexen Infrastruktur der SWM. Auch die Rufbereitschaftsplanung wurde zentral in das USU-Tool integriert.

Das Ergebnis

Mit der Lösung USU IT Monitoring konnte ein ganzheitliches praxisnahes Konzept für die 360-Grad-Sicht und Überwachung der kompletten technischen, teilweise kritischen Infrastruktur der SWM etabliert werden. Das aktuelle Eventmanagement ist heute die zentrale Instanz für ein übergeordnetes, einheitliches und umfassendes Monitoring. Mit der integrierten Rufbereitschaftsplanung und dem verbesserten Alarmmanagement sind signifikante Effizienzgewinne und entsprechende Prozess-Kosten-Effekte verbunden – bei minimierten Risiken für Systemausfälle.



© Stadtwerke München

„ Zusammen mit unserem Technologiepartner USU konnten wir das Ziel eines zentralen übergreifenden Eventmanagements umsetzen. Mit dem erweiterten Alarmmanagement verfügen wir nun über eine durchgehende, automatisierte Überwachungskette. Damit stellen wir sicher, dass München rund um die Uhr sicher und zuverlässig versorgt wird.

Nina Michalakelis, Systemadministratorin,
Stadtwerke München

Kritische Infrastrukturen managen

„Die SWM halten München rund um die Uhr am Laufen“ – steht im Organisationsprofil der Stadtwerke München. Und in der Tat: 13.000 km Stromnetz, 12.000 km Glasfasernetz, 6.000 km Erdgasnetz oder 3.400 km Wassernetz bilden die Grundlage für eine sichere Energieversorgung, für zukunftsfähige Telekommunikationsleistungen etc. Damit leisten die SWM einen wesentlichen Teil der kommunalen Daseinsvorsorge. Dahinter steht eine ebenso beeindruckende IT-Infrastruktur, z. B. 3.300 Serversysteme, fast 1.000 Datenbanken oder 7.500 Clientsysteme. Denn ohne eine effiziente IT geht auch bei den SWM nichts mehr. Wenn der Server, der das Kassensystem der städtischen Bäder steuert, ausfällt oder öffentliche Verkehrssysteme nicht mehr funktionieren, sind u.U. tausende von Münchner Bürgerinnen und Bürgern betroffen. Daher ist die technische Resilienz der teilweise kritischen Infrastrukturen der SWM enorm wichtig.

Um die steigenden Anforderungen an die Performance und Hochverfügbarkeit der komplexen IT-Infrastruktur auch künftig sicherstellen zu können, benötigten die SWM eine zentrale, moderne Eventmanagement-Plattform, die sämtliche relevanten Quellsysteme integrierte, alle Event-Meldungen konsolidierte und so eine wirtschaftliche und aktive 360-Grad-Überwachung über moderne Dashboards möglich machte. Im Rahmen einer Ausschreibung konnte sich USU mit dem leistungsfähigsten Gesamtangebot durchsetzen.

Immer mehr integrierte Systeme

Das Projekt startete mit der Bestandsaufnahme der alten Systemlandschaft sowie der Konzeption der neuen Ziel-Infrastruktur. Bisher gab es mit SCOM, Centreon und Orchestrator lediglich drei Zuliefersysteme für die bestehende Monitoring-Applikation, außerdem eine Reihe von isolierten, nicht integrierten Überwachungstools wie z. B. Oracle Enterprise Manager, SAP SolMan oder WhatsApp Gold. Künftig sollte USU IT Monitoring als „umbrella“, d.h. als neue zentrale Plattform für alle Events rund um Windows, Linux, SAP, Netzwerk-Themen etc. agieren. In der Folge konsolidierte das Projektteam die unterschiedlichen Systeme bzw. Meldungen und eliminierte überflüssige Prozess-Schritte. Parallel zur Implementierung des Systems erfolgte die Entwicklung neuer Schnittstellen und damit die sukzessive Anbindung an die zentrale Event-Lösung. Beispielsweise liefen bislang die Meldungen von WhatsApp Gold direkt an die Rufbereitschaft – jetzt werden die Event-Informationen zentral verarbeitet. Wichtig ist ferner die Einbindung der Cloud-Applikationen wie z. B. Azure. Eine wesentliche Erleichterung bot außerdem die Integration der Rufbereitschaftsplanung, die zuvor über Excel-Spreadsheets durchgeführt wurde, sowie der Alarmierungspfade.

Alles im grünen Bereich

Mit der zentralen Event-Plattform steht den Systemadministratoren und IT-Verantwortlichen der SWM heute die nötige ganzheitliche Informationstransparenz zur Verfügung, um physikalische und virtuelle Ressourcen ihrer hybriden Infrastruktur in Echtzeit und automatisiert überwachen zu können. Insgesamt werden ca. 55.000 Incidents pro Jahr erstellt bzw. verarbeitet. Beispielsweise erhält die Monitoring-Lösung automatisch eine Meldung, wenn durch das integrierte und für das Configuration Management zuständige SCCM-System Patches ausgerollt werden – damit für den definierten Zeitraum keine Alarmer versendet werden. Umgekehrt prüft das System danach, ob die entsprechenden Services nach dem Server-Update wieder laufen.

Die USU-Lösung dient damit als zentraler Datenhub aller Quellsysteme bzw. weiterer Überwachungswerkzeuge. Zahlreiche Dashboards und Reports erleichtern den Überblick.

Im Störfall sorgen die integrierte Alarmierungsfunktionen über verschiedene Kanäle, z. B. die Alarm-App, für eine rasche Fehlerbehebung.

In der Praxis zeigen sich positive Effekte vor allem in zwei Bereichen: die Betriebs- und Systembetriebskosten sinken, und auch das Risiko von Systemausfällen und Compliance-Verletzungen wird minimiert.



**Kontaktieren Sie uns –
wir beraten Sie gerne.**

www.usu.com



Smart businesses use USU

info@usu.com · www.usu.com

USU