

Case Study

FUJITSU

»ManageNow ist eine herausragende und innovative Management-Lösung, die es uns ermöglicht, die Überwachungsprozesse in unseren Rechenzentren neu zu gestalten. Es handelt sich dabei um eine automatisierte und standardisierte Monitoring-Plattform, die sich nahtlos im gesamten Betrieb einsetzen lässt«

Sven Schimkat, Senior Management Consultant, FUJITSU

Dietmar Sommerfeld, Project Manager, FUJITSU



Der Kunde

Fujitsu ist das viertgrößte IT-Unternehmen der Welt und bietet eine Vielzahl von Technologie-Produkten, Lösungen und Dienstleistungen. Rund 162.000 Mitarbeiter von Fujitsu unterstützen Kunden in über 100 Ländern. Seit seiner Gründung im Jahre 1935 ist Fujitsu eine international agierende treibende Kraft für Innovationen von Informations- und Kommunikationstechnologien.

Die Herausforderung

In der Vergangenheit nutzte Fujitsu in seinen Rechenzentren in Augsburg, Neckarsulm und Neuenstadt eine Vielzahl von heterogenen Tools, um die Aktivitäten in den verschiedensten Bereichen zu überwachen. Da jedes dieser Tools über unterschiedliche Funktionalitäten und Schnittstellen verfügte, bestand keine Kundenteam-übergreifende, einheitliche Lösung für die nahtlose und transparente Administration aller IT-Service Funktionen. Das Management der IT-Service-Organisation wünschte sich eine stabile, skalierbare Lösung, die die Kosten senken und eine umfassende Administrationssicht für die gesamte IT-Landschaft von Fujitsu in Zentraleuropa darstellen sollte.

„Das vorherige Set-up beanspruchte zu viele unserer Ressourcen, und das vor allem deshalb, da mehrfache Lizenzgebühren pro Kunde und ein doppelter Arbeitsaufwand anfielen“, erklärt Sven Schimkat, Senior Management Consultant bei Fujitsu. „Wir wollten alle Abläufe vereinheitlichen und die Überwachungs-Tools im gesamten Rechenzentrum standardisieren.“

In einem ersten Schritt ermittelte das Team die Bedürfnisse der Bestandskunden. Von den 1.200 in Neuenstadt administrierten und überwachten Systemen gehörten 700 zu einem einzelnen Kunden; 400 waren Teil der internen Systeme von Fujitsu sowie einer großen Anzahl von Mittelstands-Kunden. Das Unternehmen erkannte, dass es seine Ziele durch eine Umstellung auf die neue ManageNow Monitoring-Plattform erreichen würde und die bestehenden Herausforderungen auf diese Weise bewältigen könnte.

Der Kunde

Land: Deutschland
Branche: Technologie
Gründungsjahr: 1935
Mitarbeiter: mehr als 162.000
Webseite: www.fujitsu.com



Die Herausforderung

Fujitsu nutzte in der Vergangenheit eine Vielzahl von individuellen Monitoring-Tools, um seine Rechenzentren in Augsburg, Neckarsulm und Neuenstadt zentral zu überwachen. Die IT-Service-Organisation wünschte sich eine einheitliche standardisierte Management-Lösung, um Kosten zu senken und Abläufe zu optimieren.

Die Lösung

Fujitsu migriert zur Zeit das Monitoring von über 3.500 an den drei Standorten befindlichen Systemen auf ManageNow®, einer äußerst flexiblen und skalierbaren Fujitsu Lösung für die Überwachung heterogener Rechenzentrumsinfrastrukturen.

Kundenvorteile

- Durch die neue Lösung konnten die Lizenzgebühren reduziert und die Administration zentralisiert werden, wodurch die Monitoring-Kosten um 50% gesenkt werden konnten
- Standardisierte ManageNow-Schnittstellen, die in die bestehende IT-Service Management Tools integriert wurden, ermöglichen dem spezialisierten Überwachungsteam, die Systemadministration zu vereinfachen und zu automatisieren
- Die vielen verschiedenen Schnittstellen wurden in einer einzigen gebündelt; auf diese Weise können sowohl das Incident- und Event-Management als auch Support-Anfragen zentral verwaltet werden
- Da sich das Lizenzmodell jetzt einfacher kalkulieren lässt, kann Fujitsu seinen Managed Services-Kunden eine übersichtlichere und klarere Preisstruktur bieten
- Störungen können proaktiv erkannt und behoben werden, bevor sie sich auf den Betrieb und die Geschäftsprozesse auswirken
- Wichtige Maintenance-Aufgaben können im Voraus für die Zeiträume geplant werden, die sich nur minimal auf den Betrieb auswirken
- Es werden für jeden Kunden Leistungskennzahlen in Form von Key Performance-Indikatoren ermittelt

Die Lösung

ManageNow® for Data Center Monitoring ist eine hoch-skalierbare Lösung für die Administration von heterogenen IT-Infrastrukturen in Rechenzentren. Es bietet äußerst effiziente und innovative Monitoring-Optionen für IT-Produkte von Fujitsu (PRIMERGY, ETERNUS, etc.) sowie für Produkte führender SAN- und Storage-Anbieter, darunter Brocade, EMC und NetApp. Zusätzlich unterstützt ManageNow die Inventarisierung der überwachten Systeme inklusive Best Practice-Schwellenwerte für optimale Monitoring-Einstellungen.

Intuitive Service-Dashboards bieten auf die jeweiligen Aufgaben zugeschnittene Ansichten für verschiedene Betreiber und Administrations-Teams. Die leicht einzustellenden Voransichten dienen der Visualisierung der Netzstruktur (um unter anderem Abhängigkeiten zwischen überwachten Systemen zu erkennen) und ermöglichen Ursache- und Wirkungsanalysen in Bezug auf Stör- und Zwischenfälle. Aus diesen Gründen eignete sich die Plattform ideal für den Einsatz in den Rechenzentren von Fujitsu.

„Anfangs migrierten wir 700 Systeme in unseren eigenen Rechenzentren. Indem wir die bestehenden Administrations-Tools zusammen mit der neuen ManageNow-Umgebung einsetzten, konnten wir Betriebsstörungen reduzieren und die Umstellung der Dienste nahtlos gestalten“, erklärt Sven Schimkat. „Alle Systeme unterscheiden sich in Bezug auf Hardware, CPU-Auslastung, Eigenschaften des Betriebssystems, et cetera; doch dank des flexiblen Ansatzes von ManageNow war die Migration ein relativ einfacher Prozess.“

Kontakt

FUJITSU
Telefon: +49 (0) 1805-372 100
E-Mail: cic@ts.fujitsu.com
Website: www.fujitsu.com/de
2014-08-28

Produkte und Services

- Fujitsu ManageNow® for Data Center Monitoring

Je nach Komplexität und Konfiguration dauerte die Migration jedes Systems zwischen lediglich fünf Minuten und einer halben Stunde; Fujitsu konnte daher innerhalb der ersten sechs Monate 500 Systeme umstellen und dabei gleichzeitig den alltäglichen Geschäftsbetrieb weiterführen.

Die Vorteile

Seit der Einführung der neuen Administrations- und Monitoring-Umgebung sind bereits vielfache Vorteile erkennbar. Sie bietet eine standardisierte Schnittstelle, in die die bestehenden Management-Tools für IT Services integriert sind und die es dem Administrationsteam ermöglicht, Probleme schneller aufzuspüren und rascher auf Vorfälle zu reagieren, damit sich diese weniger auf den Geschäftsbetrieb auswirken. Die neue Lösung hat außerdem die Kosten um 50% reduziert, da weniger Lizenzen und weniger Ressourcen für tägliche Abläufe im Rechenzentrum benötigt werden.

„Früher nutzten wir individuelle Lösungen mit fünf verschiedenen Schnittstellen für unterschiedliche Tätigkeitsbereiche. Heute können wir das Incident- und Event-Management in einem einheitlichen Umfeld verwalten“, sagt Sven Schimkat. „Da das aktuelle Lizenzmodell weniger komplex ist, sparen wir nicht nur Budget, sondern können unseren Kunden auch übersichtlichere und klarere Preisstrukturen bieten. Auf diese Weise profitieren wir auch im Bereich des Vertriebs.“

Die neue Monitoring-Umgebung führt außerdem dank zentralisierter Administration zu reduzierten Kosten. In der Vergangenheit waren mehrere Mitarbeiter aus den verschiedensten Teams beteiligt, während heute ein eigens eingerichtetes Überwachungsteam existiert, das effizienter arbeitet und Kosten einspart.

„Wir verfügen jetzt nicht nur über ein Team, das in kürzester Zeit auf jegliche Probleme reagieren kann, sondern auch über Standard-Tools für Support-Anfragen und die Bearbeitung von Störungen“, sagt Sven Schimkat. „Auf diese Weise können wir schneller agieren und so den störungsfreien Betrieb in unserem Unternehmen und in denen unserer Kunden gewährleisten.“

Fazit

Im Zuge der andauernden System-Migration in Neckarsulm und Neuenstadt hat Fujitsu bereits die 2.000 in Augsburg gehosteten Systeme als nächste Migrationsstufe vorgesehen. Das Unternehmen plant, die Migration der Systeme in allen drei Rechenzentren auf ManageNow schon in nächster Zeit abschließen zu können. Anschließend sollen die Erfahrungen aus diesem Projekt anderen Teilen des Unternehmens weltweit als Best Practices dienen.

„ManageNow ist eine herausragende und innovative Management-Lösung, die es uns ermöglicht, die Überwachungsprozesse in unseren Rechenzentren neu zu gestalten. Es handelt sich dabei um eine zentralisierte und standardisierte Plattform, die sich nahtlos im gesamten Betrieb einsetzen lässt.“

Sven Schimkat, Senior Management Consultant, FUJITSU
Dietmar Sommerfeld, Project Manager, FUJITSU

© Copyright 2014 Alle Rechte vorbehalten, insbesondere gewerbliche Schutzrechte. Änderung von technischen Daten sowie Lieferbarkeit vorbehalten. Haftung oder Garantie für Vollständigkeit, Aktualität und Richtigkeit der angegebenen Daten und Abbildungsausgeschlossen. Wiedergegebene Bezeichnungen können Marken und/oder Urheberrechte sein, deren Benutzung durch Dritte für eigene Zwecke die Rechte der Inhaber verletzen kann. Weitere Einzelheiten unter www.fujitsu.com/de/resources/navigation/terms-of-use.html