



„Mit OpManager können wir einfach Dashboards erstellen, Service Level Agreements hinterlegen, Reports generieren und auf andere Services zugreifen. Das macht die Handhabung sehr einfach für uns.“

– Nils Volkmer,
Teamleader Global IT

„Dank OpManager können wir jederzeit über die aktuelle Verfügbarkeit der Kerndienste informieren.“

– Alexander Palm,
IT Security Specialist

Proaktives Infrastruktur-Monitoring bei BEKO TECHNOLOGIES

Die BEKO TECHNOLOGIES GmbH entwickelt, fertigt und vertreibt Komponenten und Systeme für die Aufbereitung und das Management von Druckluft und Druckgas. Das unabhängige Familienunternehmen mit Hauptsitz in Neuss wurde 1982 gegründet und ist heute mit über 580 Mitarbeitern und 16 Betriebsstätten rund um den Globus international aufgestellt. Das Kompetenz- und Leistungsspektrum reicht von der Aufbereitung von Druckluft und Druckgas durch Filtration und Trocknung über die bewährte Kondensattechnik bis hin zu Instrumenten für die Qualitätskontrolle und -messung. BEKO TECHNOLOGIES berät produzierende Unternehmen branchenunabhängig, um die optimale Lösung für ihre Druckluftaufbereitung zu finden und die Einhaltung der geforderten Qualität und die Energieeffizienz im Prozess sicherzustellen.

Die Ausgangslage – gute Erfahrungen mit ServiceDesk Plus und Desktop Central, aber kein zentrales IT-Monitoring

Als der heutige Teamleiter Global IT Nils Volkmer bei BEKO TECHNOLOGIES anfang, gab es dort noch kein Ticketsystem. Um Struktur und Übersicht in den IT-Alltag zu bringen, suchte das IT-Team daher zunächst nach einer Helpdesk-Lösung. Da Nils Volkmer bei seinem vorherigen Arbeitgeber bereits gute Erfahrungen mit ServiceDesk Plus von ManageEngine gemacht hatte, sah er sich die IT-Service-Management-Lösung – neben weiteren Tools anderer Hersteller – intensiver an. Anschließend wurde der große Funktionsumfang der ManageEngine-Lösung mit den vorher festgelegten Anforderungen abgeglichen und in einer Testinstallation gründlich geprüft. Dabei ließ sich das Unternehmen Zeit und arbeitete eng mit dem Hersteller zusammen, da einige Anforderungen noch nicht in der Lösung abgebildet wurden. Im Austausch mit ManageEngine konnten die benötigten Funktionen nach kurzer Zeit in das Produkt übernommen werden. Die schnelle Reaktion und kooperative Zusammenarbeit überzeugten Nils Volkmer vollends und ServiceDesk Plus wurde 2016 nach Abschluss der Tests eingeführt.

Kurz darauf folgte mit Desktop Central die zweite ManageEngine-Lösung. Auch hier wurden mehrere Hersteller evaluiert, u. a. Intune von Microsoft, da zunächst nur das Mobile Device Management im Vordergrund stand. Aufgrund des wesentlich größeren Funktionsumfangs und der deutlich niedrigeren Kosten entschied sich BEKO TECHNOLOGIES schließlich für Desktop Central. Auch hier wurde zunächst intensiv getestet. Da eine Funktion fehlte, trat Nils Volkmer abermals an den Hersteller heran. „Nach nur zwei Wochen wurde die fehlende Funktion als Feature implementiert“, schwärmt der IT-Experte. „Wir sind begeistert, wie unglaublich schnell ManageEngine neue Funktionen umsetzt, falls diese für mehrere Kunden von Relevanz sind.“ Somit stand einer Implementierung der Unified-Endpoint-Management-Lösung nichts mehr im Wege. Nach und nach wurden weitere Features der Lösung freigeschaltet, wie das Patch Management, die Software-Verteilung und die Self-Service-Funktionen, die es Anwendern ermöglichen, Software selbst zu beantragen. Durch die Integration in die Helpdesk-Lösung ServiceDesk Plus kann das IT-Team jederzeit den aktuellen Status zu Installation, Wartung und Patches einsehen.

Gesucht: Monitoring für die IT-Infrastruktur

Anfang 2020 startete BEKO TECHNOLOGIES ein weiteres Projekt: Zukünftig sollte die komplette IT-Infrastruktur des Unternehmens überwacht werden – und zwar proaktiv. Ziel war es, Störungen zu erkennen, bevor sie die Anwender beeinträchtigen. Alexander Palm, der damals gerade neu als IT Security Specialist bei BEKO TECHNOLOGIES anfang, kümmerte sich federführend um die Suche und Einführung einer Netzwerk- und Infrastruktur-Monitoring-Lösung. Diese sollte es dem sechsköpfigen IT-Team ermöglichen, von einem reaktiven, meist sehr stressigen, in einen proaktiven Modus zu wechseln. Auch dieses Mal definierte BEKO TECHNOLOGIES zunächst die Anforderungen: Die Lösung sollte sich einfach handhaben und neue Geräte sowie Dienste mit möglichst geringem Aufwand einbinden lassen. Ein weiteres Auswahlkriterium waren der Support und die Weiterentwicklung durch den Hersteller. Bei allen drei Kriterien schnitt ManageEngine OpManager besser ab als die Konkurrenz – darunter Nagios, PRTG, Icinga und Zenoss. Ein weiterer Vorteil waren die Integrationsmöglichkeiten, die OpManager für die bereits eingesetzten ManageEngine-Lösungen bot.

Die Lösung – ManageEngine OpManager

In der darauf folgenden Testinstallation punktete OpManager mit seiner Nutzerfreundlichkeit, den übersichtlichen Dashboards und der einfachen Handhabung. Anschließend folgte ein Workshop mit ManageEngine-Distributor MicroNova, in dem sich das IT-Team einen noch genaueren Überblick verschaffte und klärte, wie die einzelnen Anforderungen optimal umgesetzt werden können. Danach setzte Alexander Palm zunächst das Infrastruktur-Monitoring auf, das in mehreren Stufen ausgebaut und schließlich nach sechs Monaten in Betrieb genommen wurde.

Mittlerweile sind alle 16 Niederlassungen von BEKO TECHNOLOGIES an die ManageEngine-Lösung angebunden, darunter sechs Produktionsstandorte mit Servern in Deutschland, China, Indien und den USA. Neben mehr als 130 virtuellen Maschinen, HCI- und SAP-Clustern sowie Quorum-Systemen überwacht OpManager auch ca. 40 Switches, 100 Access Points, 20 Firewalls und 80 Drucker.

Um auch die Performance kritischer Applikationen, Zertifikate und des Sharepoints zu überwachen, nutzt das Unternehmen die Applications-Monitoring-Erweiterung in OpManager. Hier werden beispielsweise die einzelnen Systeme für SAP – eine unternehmenskritische Anwendung – zu Monitor-Gruppen zusammengefasst. Dadurch lassen sich Abhängigkeiten abbilden und die IT-Abteilung sieht sofort, wenn eine Komponente Probleme verursacht. Ein eigens für den unternehmenskritischen Dienst zuständiges Team liest zudem



BEKO TECHNOLOGIES GmbH:

- » Branche: Maschinen- und Anlagenbau, Drucklufttechnik
- » Mitarbeiter: ca. 580 (2019)
- » Umsatz: 107,2 Mio. Euro (2019)
- » Hauptsitz: Neuss

Kundennutzen:

- » Einfache, benutzerfreundliche Bedienung
- » Zahlreiche Integrationsmöglichkeiten
- » Übersichtliche Dashboards
- » Einfache Geräteerkennung
- » Reibungslose Kommunikation zwischen den APIs
- » Schnelle Reaktion des Herstellers

regelmäßig die Logs aus. OpManager überwacht den kompletten SAP-Betrieb bis hin zum Dokumentendruck.

Zusätzlich hat das IT-Team SLAs hinterlegt und erstellt regelmäßig Berichte für die Bereichsleitung. „Die Kerndienste müssen eine entsprechend hohe Verfügbarkeit haben“, erklärt Alexander Palm. „Mittels der SLAs und abzüglich der Wartungsfenster können wir dank OpManager jederzeit über die aktuelle Verfügbarkeit informieren.“ Auf Basis dieser Informationen lassen sich dann auch fundierte Entscheidungen über weitere Investitionen treffen. So hat sich BEKO TECHNOLOGIES beispielsweise für hoch verfügbare Cluster über zwei Brandabschnitte entschieden, die nochmals virtuell aufgesplittet sind.

Das Ergebnis – proaktives Handeln senkt Stresslevel

Seit der Einführung von OpManager arbeitet die IT von BEKO beim Monitoring der Standorte nach dem Ampel-Prinzip: Ein zentrales Dashboard zeigt die Standorte mit einer entsprechenden Farbmarkierung an. Ist diese grün, gibt es keinen Handlungsbedarf. Gelb bedeutet, dass die Dienste zwar verfügbar sind, es aber bereits zu Einschränkungen kommt. Wird ein Standort rot, handelt es sich um einen kritischen Status, der sofortiges Handeln erfordert. In diesem Fall alarmiert die Lösung das IT-Team zusätzlich per E-Mail über die Störung.

Meist kommt es allerdings gar nicht mehr so weit: „Dank OpManager können wir jetzt bereits proaktiv handeln, da wir die entsprechenden Meldungen bekommen“, schwärmt Nils Volkmer. So lassen sich viele Störungen beheben, bevor die Anwender bei BEKO überhaupt etwas davon mitbekommen. Das wirkt sich nicht nur positiv auf die Verfügbarkeit der Services aus, sondern hat auch dazu beigetragen, den Stresslevel des Teams beim IT-Infrastruktur-Monitoring deutlich zu reduzieren.

Auch beim Wechsel der BEKO-Mitarbeiter ins Homeoffice während der Corona-Pandemie überzeugte OpManager bei der Einbindung neuer Dienste in das Monitoring: Die VPN-Verbindung war quasi über Nacht zu einem unternehmenskritischen Dienst geworden, der – nach der initialen Einrichtung durch das IT-Team – von der ManageEngine-Lösung jetzt einfach mit überwacht wird.

Fazit – weiterer Ausbau des Monitorings geplant

Durch die Einführung von OpManager kann das IT-Team von BEKO TECHNOLOGIES die Verfügbarkeit und Performance ihres Netzwerks jetzt effizient und mit deutlich weniger Stress als früher überwachen. Die einfache Bedienung und die hohe Flexibilität, mit der sich OpManager an neue Netzwerk-Anforderungen anpassen lässt, erleichtern die Arbeit von Nils Volkmer und seinem Team zusätzlich.

Mit dem Status quo ist es für den Teamleiter Global IT allerdings noch nicht getan: Als nächstes plant er, aufgrund der Empfehlung des IT-Security-Experten Alexander Palm, die Einführung eines End-User-Monitorings in OpManager, mit dem die Verfügbarkeit und Qualität der Cloud-Services für die in der Pandemie neu angeschafften Plantronics-Headsets der Mitarbeiter überwacht werden sollen. Anschließend soll das End User Experience Monitoring implementiert werden, eine der zahlreichen Erweiterungen von OpManager. Damit lässt sich das Verhalten von Webapplikationen, -anwendungen und Cloud-Diensten überwachen, die erst nach einer Anmeldung des Users nutzbar sind – und zwar dank OpManager aus Sicht des Anwenders.



MicroNova AG

Unterferldring 6
D-85256 Vierkirchen
Telefon: +49 8139 9300-456
Fax: +49 8139 9300-80
sales-ManageEngine@micronova.de