



Anwendungsbericht

FRANKE

**LogicMonitor:
zentraler Überblick
über (zu 95 %)
virtualisierte
Umgebung**

 **amasol**



Projektüberblick

Firma:

Franke Management AG

Mitarbeiter*innen:

8.000

Branche:

Produktion

Projektziele:

- | Rationalisierung des Prozesses zur Überwachung der IT-Infrastruktur zur Verringerung der betrieblichen Komplexität und zur Steigerung der Effizienz
- | Erhöhung der Transparenz, um Probleme proaktiv zu erkennen und zu beheben, bevor sie kritisch werden
- | Optimierung der Ressourcenzuweisung und Verbesserung der Arbeitsabläufe durch Automatisierung

Lösung:

LogicMonitor

Vorteile:

- | Weniger lästige Kontextwechsel und verbesserte Proaktivität durch Umstellung von vier Nagios-XI-Instanzen auf die LogicMonitor-Ansicht mit nur einer einzigen Benutzeroberfläche
- | Automatisierte Workflows einschließlich Geräteüberwachung, Onboarding und Konfiguration ermöglichen es dem Team, sich auf strategische Projekte zu konzentrieren
- | Detaillierte Dashboards, Berichtsfunktionen und Transparenz zur Verbesserung der internen Akzeptanz und zur Vereinfachung von Prozessen, wie z. B. ServiceNow Ticketing



Franke erhält mit LogicMonitor einen zentralen Überblick über seine zu 95 % virtualisierte Umgebung

Engagement für Exzellenz

Franke ist ein weltweit führender Anbieter von innovativen Lösungen für die private Küche, die Gastronomie und den Convenience-Bereich sowie für die professionelle Kaffeezubereitung. Franke bietet eine breite Palette an qualitativ hochwertigen Produkten, die kulinarische Erlebnisse neu definieren und die Kunst der Nahrungsmittel- und Kaffeezubereitung verbessern, um die verschiedenen Kundengruppen optimal zu bedienen.

Das Infrastructure-Services-Team von Franke IT folgt diesem Anspruch und stellt sicher, dass die gesamte Infrastruktur und die Dienste von Franke reibungslos funktionieren.

// „Wir vergleichen den Betrieb der IT-Infrastruktur immer mit der Bereitstellung von Strom und Wasser“, sagt Dominik Hunn, der Projektleiter für Monitoring Replacement bei Franke. „Die IT-Infrastruktur ist ein Gut, das nicht viel Aufmerksamkeit auf sich zieht, da wir alle erwarten, dass es einfach funktioniert. Wenn sie jedoch plötzlich nicht mehr funktioniert, sind die Auswirkungen gravierend: Mitarbeiter, die ihre Arbeit nicht machen können, Fabriken, die zum Stillstand kommen, und vor allem enttäuschte Kunden.“ //

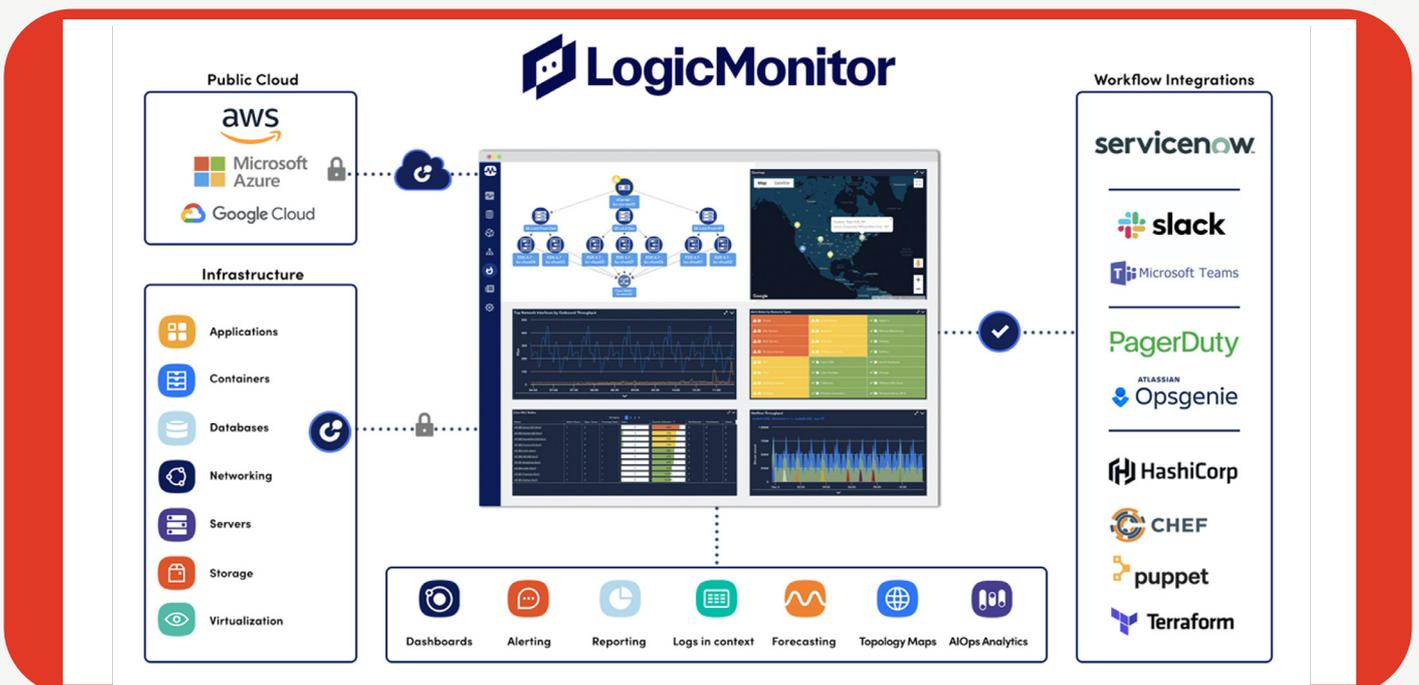


Zusammen mit seinen Kolleg*innen spielt Dominik Hunn eine entscheidende Rolle bei der Ermöglichung eines reibungslosen Betriebs der IT bei Franke. Zu seinen Hauptaufgaben gehört die effiziente Verwaltung wesentlicher Dienste, die für interne Benutzer*innen unerlässlich sind, um Daten sicher zu speichern, geeignete Anwendungen für die gespeicherten Daten auszuführen, zuverlässige Datensicherungssysteme zu implementieren und vieles mehr. Dieses dynamische Support-Framework bildet die Grundlage für die täglichen Aufgaben anderer IT-Teams bei Franke, zu denen drei große Service-Desk-Organisationen auf mehreren Kontinenten gehören, die sich um die schnelle und effiziente Bearbeitung interner Servicefehler und Tickets kümmern.

Neben der Unterstützung ihrer Stakeholder sind Hunn und sein Projektteam auch direkt für die grundlegende IT-Infrastruktur in Europa, dem Nahen Osten und Afrika (EMEA) verantwortlich und tragen zusätzliche Verantwortung für einen Teil der Infrastruktur in den Regionen Asien-Pazifik (APAC) und Amerika.

Die IT-Infrastruktur umfasst rund 50 Standorte, die von kompakten Vertriebsbüros mit einem Dutzend Mitarbeiter*innen bis hin zu weitläufigen Campusanlagen mit fast tausend Mitarbeitern reichen. Das Team muss die nahtlose Funktionalität aller Geräte und Dienste sicherstellen und damit die übergeordneten Geschäftsziele von Franke unterstützen.

Die Infrastruktur von Franke besteht aus einer dynamischen Landschaft, die zu über 95 % virtualisiert ist und eine Reihe von Elementen umfasst. Dazu gehören über 1.300 virtuelle Maschinen (VMs), 100 ESXi-Hosts, ein Netzwerk mit 2.000 Geräten, wichtige SaaS-Lösungen wie Microsoft 365 und eine Single-Cloud-Strategie, die durch die Nutzung von Azure umgesetzt wird. Neben der Verwaltung und Überwachung der Kerninfrastruktur von Franke tragen Projektleiter Dominik Hunn und seine Teamkollegen auch die große Verantwortung für die Einführung globaler Standards und optimaler Verfahren für ihre IT-Kolleg*innen weltweit, um den globalen Betrieb zu harmonisieren.





Der Kampf mit den Silos

Während die Überwachung schon immer eine Kernfunktion für das Infrastrukturteam von Franke IT war – insbesondere, da das Unternehmen weltweit expandiert und an der Modernisierung seiner Umgebungen arbeitet –, entsprach der frühere Überwachungsansatz nicht ganz den Anforderungen des wachsenden Unternehmens.

Franke stand bei der Überwachung seiner Infrastruktur mit der bisherigen Nagios-Implementierung vor einer großen operativen Herausforderung. Die Überwachungslösung von Franke war über die übliche optimale Lebensdauer von fünf Jahren hinaus und die Erkenntnis, dass sie ersetzt werden muss, war im Unternehmen weit verbreitet. Diese Herausforderung wurde noch dadurch verstärkt, dass vier verschiedene Nagios-XI-Instanzen vorhanden waren, die jeweils für die Überwachung unterschiedlicher Bereiche der Unternehmensinfrastruktur zuständig waren.

Angesichts der globalen Verteilung zahlreicher Systeme und Geräte ist es unerlässlich, dass das Team einen vollständigen Überblick über die verschiedenen Standorte von Franke hat. Das Nagios-Setup mit mehreren Instanzen

hatten zur Folge, dass der schnelle Zugriff auf diese wichtigen Informationen beeinträchtigt wurde. Darüber hinaus waren die regelmäßigen Aufgaben, die notwendig waren, um die selbst gehostete On-Premise-Infrastruktur, wie Betriebssystem-Updates, Datenbankwartung und Agenten-Upgrades, am Laufen zu halten, für die Betreiber*innen der Infrastruktur zeitaufwendig. Die isolierten Überwachungsinstanzen führten zu Komplexität und Kontextwechsel für das Team, was sich negativ auf die betriebliche Effizienz auswirkte.

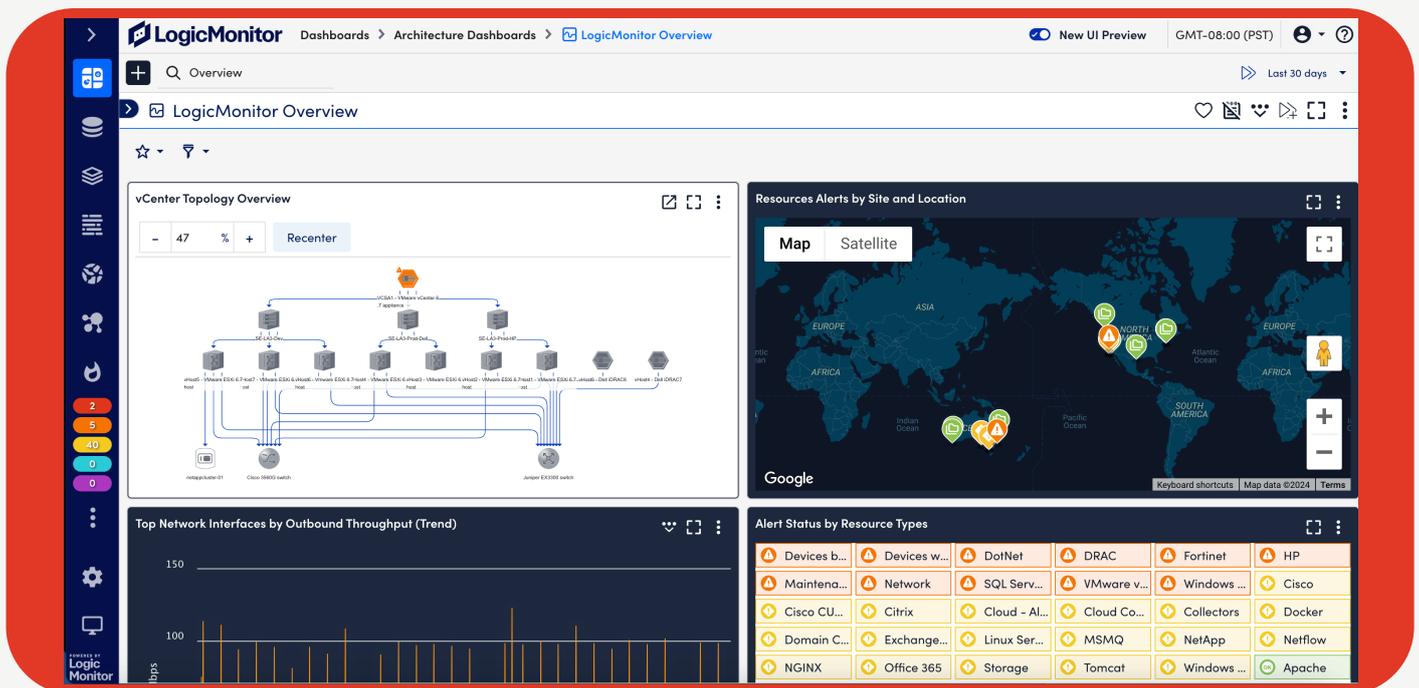
Diese Herausforderungen wirkten sich auf verschiedene Teams und interne Benutzer*innen bei Franke aus, was zu Lücken in der Sichtbarkeit und Schwierigkeiten bei der Visualisierung der breiteren Betriebslandschaft führte. Das Team von Dominik Hunn war am meisten davon betroffen, dass es keine einheitliche Sichtweise hatte, da es zwei EMEA-Instanzen von Nagios-XI laufen hatte – eine für die Systeme, die in den Verantwortungsbereich des Projektteams fielen, und eine für seine internen Stakeholder. Dieses Arrangement führte zu Verwirrung und Unklarheit über die Platzierung bestimmter Systeme. Diese Situation erforderte einen erheblichen Aufwand für das Team,

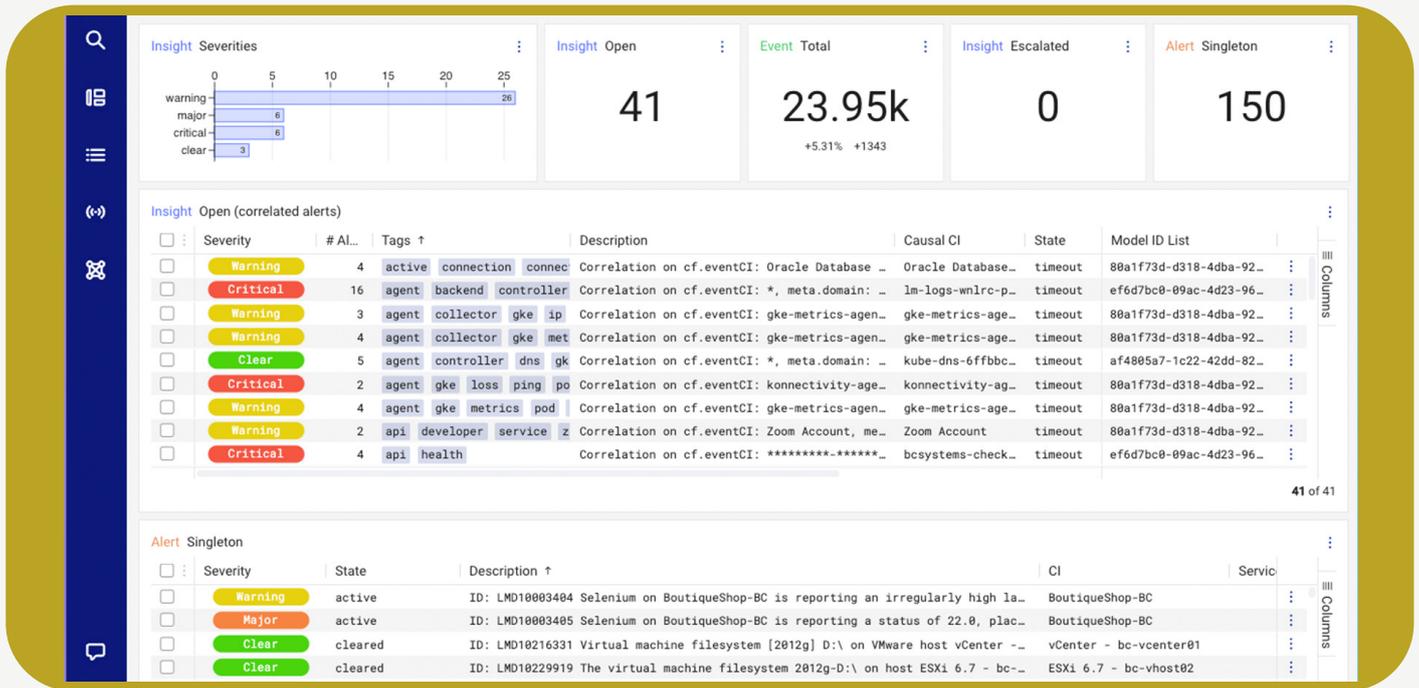
um die Stabilität der Umgebungen zu gewährleisten, war schwierig zu verwalten und führte dazu, dass das Team wertvolle Zeit mit manuellen Aufgaben und Wartung verbrachte.

Das Unternehmen benötigte eine Überwachungsplattform, die seinen spezifischen Herausforderungen gerecht wird, aber auch in Bezug auf das Lizenzierungsmodell finanziell sinnvoll ist. Wie bei vielen anderen Fertigungsunternehmen steht auch bei Franke das Kostenmanagement im Vordergrund. In einer hochgradig virtualisierten Umgebung muss jede der VMs von Franke überwacht werden, um einen stabilen Betrieb zu gewährleisten und potenzielle Ausfallzeiten zu minimieren, was bei älteren Überwachungslösungen schnell zu hohen Kosten führen kann. Wie bei anderen

Herstellern waren auch bei Franke die Automatisierungsmöglichkeiten ein wichtiges Kriterium. Die ideale Überwachungslösung für Franke würde effektive Automatisierungsfunktionen mit dem aktuellen Personalbestand kombinieren, um die betriebliche Effizienz zu optimieren und sicherzustellen, dass mehr Zeit auf Projekte verwendet wird, die das Unternehmen voranbringen, anstatt Zeit für die Verwaltung der Systeme aufzuwenden.

Die Entscheidung, das bisherige Überwachungssystem abzulösen, wurde mit kollektiver Erleichterung aufgenommen, da sich das Team nun auf effektivere Überwachungsmethoden konzentrieren kann, um das Unternehmen und die zukünftigen Initiativen von Franke besser zu unterstützen.





Minimierung blinder Flecken und Steigerung der Proaktivität

Dominik Hunn und sein Projektteam begannen mit der Suche nach einer neuen Überwachungsplattform, die ihren Kriterien entsprach, und entschieden sich für LogicMonitor, da die Plattform eine einheitliche und umfassende Sicht auf ihre Umgebungen bietet. Die Entscheidung wurde außerdem durch die agentenlose Lösung, die Automatisierungsfunktionen und das Lizenzierungsmodell von LogicMonitor beeinflusst, die mit der zu 95 % virtualisierten Umgebung und den Überwachungsanforderungen von Franke übereinstimmen. Als Hersteller war es für Franke auch wichtig, einen Überwachungspartner zu haben, der mit ihnen zusammenarbeiten kann – diese Beziehung fehlte Franke bei ihrer vorherigen Lösung.

Vorbei sind jetzt die Zeiten, in denen man vier verschiedene Nagios-XI-Instanzen durchsuchen musste, um die benötigten Informationen zu finden – mit LogicMonitor hat das Infrastrukturteam nun einen einzigen Überblick.

„Der wirklich wichtige Teil hier ist die verbesserte Sichtbarkeit. Durch den einheitlichen Überblick über alle unsere Regionen können wir proaktiver handeln“, so Hunn.

Durch die Minimierung der blinden Flecken für das Team und die internen Benutzer*innen die vorher durch die separaten Nagios-XI-Instanzen entstanden, hat LogicMonitor eine neue Ära der Überwachung für Franke eingeleitet.

„Mit LogicMonitor haben wir wirklich viel mehr Möglichkeiten, was nicht nur für unser Team, sondern auch für unsere internen Stakeholder eine Erleichterung darstellt“, so Hunn.

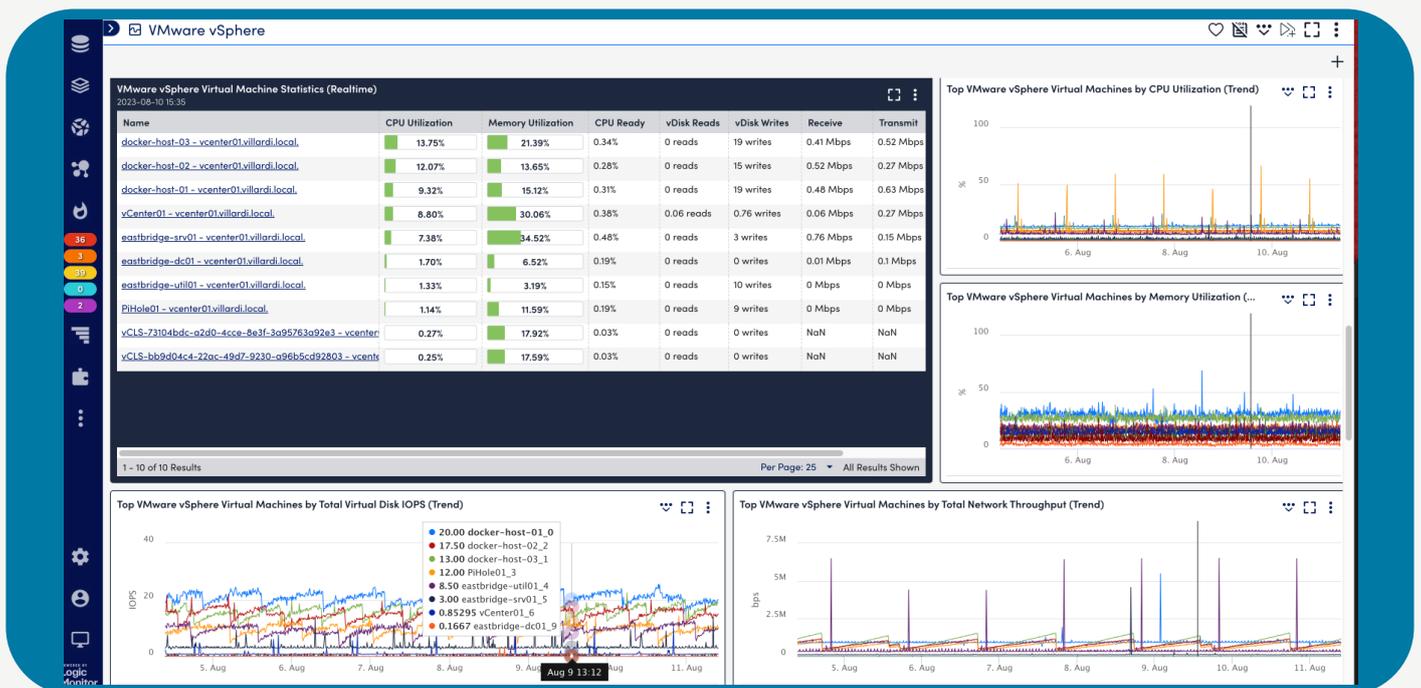
Die meisten der Systeme, für die sie verantwortlich sind, sind weltweit verteilt und befanden sich zuvor in verschiedenen Überwachungsinstanzen. Durch die Abschaffung des Kontextwechsels und die Verbesserung der Gesamttransparenz und der Einblicke in eine einheitliche Ansicht ist das Team in der Lage, proaktiv gegen Probleme vorzugehen, bevor sie einen kritischen Status erreichen, um Ausfallzeiten zu reduzieren und den reibungslosen Betrieb der Dienste für die Beteiligten sicherzustellen.

Verbesserung der Arbeitsabläufe ohne manuelle Eingriffe

Der Zeitaufwand für manuelle Arbeitsabläufe und Konfigurationen gehört nun für Hunn und das Team der Vergangenheit an, da die Automatisierung zur Verbesserung der Arbeitsabläufe beitrug, insbesondere wenn es um das Hinzufügen oder Entfernen von Geräten aus ihren virtualisierten Umgebungen geht. Active Discovery spart wertvolle Zeit, indem es die automatische Überwachung einer VM ermöglicht, sobald das Team sie bereitgestellt hat, und so den Prozess weiter rationalisiert, der erforderlich ist, um eine sofortige und umfassende Überwachung zu gewährleisten. Die Automatisierung war auch der Schlüssel für ein effektives Onboarding, das es den internen Benutzer*innen ermöglichte, mühelos auf das Portal zuzugreifen, um ihre Geräte zu bestellen, wobei die Überwachung auch nahtlos in ihre Single-Sign-On-Lösung (SSO) integriert wurde – ohne manuelle Eingriffe. Während der Migration und des Onboardings bei Franke wurden die Möglichkeiten von LogicMonitor für Massenimporte aus verschiedenen Quellen genutzt, was den Prozess weiter vereinfachte.

Da das Team jetzt weniger Zeit für manuelle Arbeiten und die Pflege der Lösung aufwenden muss, kann es seine Ressourcen für Projekte einsetzen, die dem Unternehmen zugutekommen. In einer gemeinsamen Anstrengung mit der IT-Abteilung Platform Services bei Franke wurde der Schwerpunkt auf die Verbesserung der Arbeitsabläufe mit ServiceNow gelegt, die Bereitstellung von mehr CI-Klassen und Katalogelementen über die Integration der Configuration Management Database (CMDB) sowie die Vereinfachung der Planung von Ausfallzeiten (SDT) für ihre internen Kund*innen.

Das Team verfügt nun über eine bidirektionale ServiceNow-Schnittstelle einschließlich eines optimierten Workflows für das Hinzufügen von überwachten Geräten zur CMDB, wodurch der manuelle Aufwand für die Konfiguration der Geräteüberwachung für die Teammitglieder entfällt. LogicMonitor bietet jetzt eine standardisierte Schnittstelle, bei der die Gerätedetails während des Bestellvorgangs angegeben werden,



wodurch sie nahtlos zum LogicMonitor-Portal hinzugefügt werden. Kollektoren werden außerdem automatisch auf der Grundlage von Standortdaten aus der CMDB zugewiesen, wodurch die Zuordnung von Geräten und die Erstellung von Dashboards optimiert werden. Dank dieser Integration muss das Team keine Zeit mehr für das manuelle Hinzufügen von Geräten, das Einrichten von Überwachungen und das Entfernen von Geräten aufwenden, was insgesamt zu einem effizienteren und automatisierten Prozess führt. Außerdem konnte eine SSO-Integration implementiert werden, um die Zugangshürde zu senken und die Portalnutzung und -akzeptanz für die Beteiligten mit einem Klick zu erhöhen.

Zusätzlich zu diesen Projekten konnte sich Franke auch auf Monitoring-Initiativen mit seinem Implementierungspartner amasol konzentrieren. Einen Partner in der Nähe von Franke in Deutschland zu haben, war für das Team von Vorteil. Deswegen wurde amasol als in München ansässiger Observability-Experte mit mehr als 25 Jahren Erfahrung im deutschsprachigen Raum als vertrauenswürdiger Berater im Bereich Observability zusätzlich zum LogicMonitor-Support hinzugezogen. In jüngster Zeit konnte Franke bereits die Expertise und das Wissen von amasol nutzen, wenn es um die Anpassung der Active-Directory-Überwachung an die Bedürfnisse seiner Spezialisten geht. In naher Zukunft plant Franke auch den Einsatz von LM Logs.



| Severity | Reported At | Resource | LogicModule | Instance | Datapoint | Alert Value | Alert Rule | Threshold | Escalation Chain | Resource Group | ACK By | ACK At |
|----------|---------------------------|------------------------|----------------------|--------------------|-------------------|-----------------------|------------------|------------|------------------|--------------------------|--------|--------|
| Critical | 12:30 AM (32 minutes ago) | EU-W2:vol-Caa6f92cd7 | EBS | AWS_EBS | VolumeOPSPe... | 989.99 | ServiceNow Al... | > 90 93 99 | ServiceNow ITSM | EBS | | |
| Error | 12:59 AM (3 minutes ago) | fluentd1 | Windows System Eve | Windows System E | 1030 | The processing of ... | ServiceNow Al... | | ServiceNow ITSM | Windows_Development... | | |
| Error | 12:27 AM (34 minutes ago) | Prod AWS Account | AWS Trusted Advisor | AWS Trusted Advisi | awstrustedadvi... | category: service... | ServiceNow Al... | | ServiceNow ITSM | LMStaging AWS | | |
| Error | 12:27 AM (34 minutes ago) | Prod AWS Account | AWS Trusted Advisor | AWS Trusted Advisi | awstrustedadvi... | category: service... | ServiceNow Al... | | ServiceNow ITSM | LMStaging AWS | | |
| Error | 12:13 AM (an hour ago) | Prod AWS Account | AWS Trusted Advisor | AWS Trusted Advisi | awstrustedadvi... | category: security... | ServiceNow Al... | | ServiceNow ITSM | LMStaging AWS | | |
| Error | 12:13 AM (an hour ago) | Prod AWS Account | AWS Trusted Advisor | AWS Trusted Advisi | awstrustedadvi... | category: security... | ServiceNow Al... | | ServiceNow ITSM | LMStaging AWS | | |
| Warning | 12:52 AM (10 minutes ago) | US-Et:webintelcluster- | AWS RDS PI Top 10 S | AWS RDS PI Top 1C | awsrdsplevent | Aligned End Time... | ServiceNow Al... | | ServiceNow ITSM | RDS | | |
| Warning | 12:52 AM (10 minutes ago) | US-Et:webintelcluster- | AWS RDS PI Top 5 To | AWS RDS PI Top 5 | awsrdsplevent | Aligned End Time... | ServiceNow Al... | | ServiceNow ITSM | RDS | | |
| Warning | 12:52 AM (10 minutes ago) | US-Et:webinteldb-inst | AWS RDS PI Top 5 To | AWS RDS PI Top 2 | awsrdsplevent | Aligned End Time... | ServiceNow Al... | | ServiceNow ITSM | RDS | | |
| Warning | 12:52 AM (10 minutes ago) | US-Et:webinteldb-inst | AWS RDS PI Top 2 Use | AWS RDS PI Top 2 | awsrdsplevent | Aligned End Time... | ServiceNow Al... | | ServiceNow ITSM | RDS | | |
| Warning | 12:52 AM (10 minutes ago) | US-Et:webinteldb-inst | AWS RDS PI Top 10 S | AWS RDS PI Top 1C | awsrdsplevent | Aligned End Time... | ServiceNow Al... | | ServiceNow ITSM | RDS | | |
| Warning | 12:52 AM (10 minutes ago) | US-Et:webintelcluster- | AWS RDS PI Top 2 Use | AWS RDS PI Top 2 | awsrdsplevent | Aligned End Time... | ServiceNow Al... | | ServiceNow ITSM | RDS | | |
| Warning | 12:50 AM (12 minutes ago) | lm-product-standard-w | EC2 | AWS_EC2 | StatusCheckFa... | 1 | ServiceNow Al... | > 0 | ServiceNow ITSM | EC2_EU-W2:aksc1-lm-gr... | | |
| Warning | 12:44 AM (17 minutes ago) | Prod AWS Account | AWS Trusted Advisor | AWS Trusted Advisi | awstrustedadvi... | category: security... | ServiceNow Al... | | ServiceNow ITSM | LMStaging AWS | | |
| Warning | 12:42 AM (20 minutes ago) | Cloudflare Status Acco | Statuspage_IO Status | SaaS_StatuspageIC | Status | 3 | ServiceNow Al... | >= 2 | ServiceNow ITSM | Cloudflare Status | | |
| Warning | 12:14 AM (an hour ago) | Prod AWS Account | AWS Trusted Advisor | AWS Trusted Advisi | awstrustedadvi... | category: security... | ServiceNow Al... | | ServiceNow ITSM | LMStaging AWS | | |
| Warning | 12:14 AM (an hour ago) | Prod AWS Account | AWS Trusted Advisor | AWS Trusted Advisi | awstrustedadvi... | category: security... | ServiceNow Al... | | ServiceNow ITSM | LMStaging AWS | | |
| Warning | 12:10 AM (an hour ago) | US-W2:database-test | AWS RDS PI Top 10 S | AWS RDS PI Top 1C | awsrdsplevent | Aligned End Time... | ServiceNow Al... | | ServiceNow ITSM | RDS | | |
| Warning | 12:10 AM (an hour ago) | US-W2:database-test | AWS RDS PI Top 5 To | AWS RDS PI Top 5 | awsrdsplevent | Aligned End Time... | ServiceNow Al... | | ServiceNow ITSM | RDS | | |
| Warning | 12:10 AM (an hour ago) | US-W2:database-test | AWS RDS PI Top 2 Use | AWS RDS PI Top 2 | awsrdsplevent | Aligned End Time... | ServiceNow Al... | | ServiceNow ITSM | RDS | | |
| Warning | 09:37 PM (3 hours ago) | Twilio Account | Statuspage_IO Status | SaaS_StatuspageIC | Status | 2 | ServiceNow Al... | >= 2 | ServiceNow ITSM | Twilio | | |
| Warning | 06:52 PM (6 hours ago) | Twilio Account | Statuspage_IO Status | SaaS_StatuspageIC | Status | 2 | ServiceNow Al... | >= 2 | ServiceNow ITSM | Twilio | | |
| Warning | 05:27 PM (8 hours ago) | Twilio Account | Statuspage_IO Status | SaaS_StatuspageIC | Status | 2 | ServiceNow Al... | >= 2 | ServiceNow ITSM | Twilio | | |



Maximierung der Investition

Mit Blick auf die Zukunft haben die Vermarktung der Überwachungsdienste des IT-Teams und die Förderung der Nutzung des LogicMonitor-Portals innerhalb des Unternehmens für Hunn und das Team oberste Priorität. Da ein erheblicher Teil ihrer Aufgaben den Überwachungsdiensten für interne Benutzer*innen gewidmet ist, konnten sie die detaillierten Dashboards, die Transparenz und die Berichtsfunktionen von LogicMonitor nutzen, die für die Weitergabe wichtiger Informationen an die Stakeholder entscheidend sind. Diese Dashboards verbessern nicht nur die interne Akzeptanz, sondern bieten auch greifbare Vorteile für die internen Benutzer*innen, wie z. B. die Möglichkeit, den Zustand der Systeme und Dienste in ihrem Verantwortungsbereich auf einen Blick zu überprüfen und auf bevorstehende Probleme aufmerksam zu werden, noch bevor ein ServiceNow-Ticket erstellt wird.

Das Bestreben, die Sichtbarkeit und Marktfähigkeit ihrer Überwachungsdienste zu erhöhen, entspringt dem Wunsch, ihre Überwachungspraktiken neu zu

beleben. Die Fähigkeiten von LogicMonitor haben den Überwachungsbemühungen des Infrastrukturteams neues Leben eingehaucht und es ist geplant, diese Vorteile über die IT-Abteilung hinaus zu erweitern. Das IT-Team von Franke hat sich zum Ziel gesetzt, die Vorteile von LogicMonitor durch effektives Marketing sowohl für die IT-Abteilung als auch für die internen Geschäftsinteressent*innen zu maximieren, um letztendlich die Nutzung des Portals zu verbessern und eine Kultur der proaktiven Überwachung und Serviceoptimierung innerhalb des Unternehmens zu fördern.

Frankes erfolgreicher Wechsel zu LogicMonitor hat nicht nur betriebliche Herausforderungen gelöst, sondern das Unternehmen auch in die Lage versetzt, einen proaktiven, effizienten und gestrafften Ansatz für das Infrastrukturmanagement zu verfolgen, was letztendlich zu einer verbesserten Transparenz und Produktivität innerhalb des IT-Teams und im gesamten Unternehmen führt.



amasol GmbH | Campus Neue Balan | Claudius-Keller-Str. 3 B | 81669 München
Telefon: +49 (0)89 1894743-0 | info@amasol.de | www.amasol.de