

Wenn das IT-Netzwerk das Geschäft ausbremst

AMAG verbessert IT-Services markant mit Performance Monitoring von terreActive

Die AMAG stand Ende 2015 vor einem gravierenden Problem: Garagisten brachen Bestellungen ab, weil die Webseite zu langsam lud. Für das Performance-Problem gab es keine erkennbaren Muster. Um die Ursache zu finden, arbeitete der Autoimporteur mit den Spezialisten von terreActive zusammen.

Simone Bonanni ist Leiter Engineering und Operations und war verantwortlich für die Lösung des Problems: «Wir hatten in dieser Situation kein Werkzeug, um die Probleme zu lokalisieren. Für die Suche nach der Nadel im Heuhaufen brauchten wir externe Hilfe». Das Hauptproblem lag beim Tempo: Rief ein Garagenbetreiber oder interner Mitarbeiter eine Applikation auf, dauerte es statt drei Sekunden mehrere Minuten. Das war nicht tragbar.

Eine halbe Stunde von Bestellung bis Versand

Wenn eine AMAG-Garage Winterpneus für einen Autokäufer bestellt, geht diese Bestellung in das Logistikcenter in Buchs. Der Anspruch an die Logistik des Autoimporteurs ist hoch: Auf einer Fläche von 30 Fussballfeldern stehen die Positionen bereit. Mittels Handarbeit und Technologie wird daraus das richtige Produkt ausgesucht. Täglich liefert AMAG bis zu 20'000 Positionen aus. Zwischen Bestellung und Versand bleiben gerade 30 Minuten Zeit.

Langsames Netzwerk bremst Geschäft

Das Performance-Problem setzte AMAG unter Druck. Die Kunden, das sind die Garagenbetreiber und ihre Mitarbeitenden, konnten nur beschwerlich oder gar keine Bestellungen auslösen. Simone Bonanni sagt: «Einfache Konfigurationen dauerten plötzlich viel länger. Kunden wurden unzufrieden, dabei ist Kundenzufriedenheit unser Credo».

Auch die Mitarbeitenden der AMAG konnten ihre Leistung nicht mehr voll erbringen. Denn vom Performance-Problem waren zahlreiche netzwerkbasierende Applikationen betroffen: Bestellwesen, die Finanzbuchhaltung, die Telefonie, E-Mail und Intranet.

Patrick Berchtold ist Berater bei terreActive und Riverbed-Spezialist. Er sagt zur Ausgangslage: «Die AMAG hatte Schwierigkeiten, den internen Benutzern der AMAG-Gruppe die IT-Services in der erforderlichen Qualität zur Verfügung zu stellen.» Ein Performance Monitoring drängte sich auf, weil

- das langsame Netzwerk Bestellungen verzögerte
- der Helpdesk durch die fehlerhafte IT überlastet war
- eine Dokumentation der Netzwerkperformance fehlte

Gesucht: Teampartner und IT-Spezialist

Um dem Performance-Problem auf den Grund zu gehen, wendete sich Simone Bonanni an terreActive: «terreActive hatte mit Riverbed ein leistungsfähiges Performance Monitoring im Portfolio, das unserem Netzwerk und dem Anspruch auf Spitzentechnologie entspricht. Sie boten zudem ein gutes Preis-Leistungsverhältnis und wir merkten, dass ihre Arbeitsweise und Kultur zu uns passt.»



AMAG Automobil- und Motoren AG
 und das Logistikcenter Buchs in Zahlen

- Über 5'400 Mitarbeitende
- Über 80 Filialen
- 40'000 m² Fläche im Logistikcenter in Buchs (ZH) mit
- 120'000 Original-Ersatzteilen, Reifen, Werkzeugen und Verbrauchsmaterialien
- 20'000 Teile, die täglich zu den Garagen gesandt werden
- ½ Arbeitstag von der Bestellung bis zum Eintreffen in der Garage



Lösung: Performance Monitoring

terreActive integrierte ein Performance Monitoring für kritische Business-Applikationen in die bestehende Infrastruktur der AMAG. Zum Einsatz kamen mehrere Produkte aus der Riverbed SteelCentral NPM Familie. Die Komplettlösung von terreActive umfasste:

- Physische und virtuelle Hardware
- Paketaufzeichnung und -indexierung
- Flowdaten von Netzwerkgeräten (eigene und solche vom Provider)
- Ein Service-Monitoring
- Anbindung an das Active Directory, zwecks Zuordnung Computer zu Benutzer
- Loadbalancer, um Sessions vom Benutzer bis zum Server End-to-End zu verfolgen
- Switchport-Integration, um Endgeräte den Switchports zuordnen zu können

Schnelle Resultate in Echtzeit

Mit der Inbetriebnahme des Monitorings erhielt die AMAG umgehend Resultate, so Simone Bonanni: «Wir konnten die Ursachen der Probleme rasch sehen, beispielsweise optimierten wir das Netzwerk, indem wir Switches ersetzten.» Das Performance Monitoring half der AMAG in mehreren Punkten:

- Es zeichnet Problemzeiten und Normalzustand auf. Dadurch gewinnt man Visibilität für das eigene Netzwerk zur Aufdeckung und Behebung von Schwachstellen.
- Mit den Flowdaten gibt es bessere Analyse-möglichkeiten.
- Die IT erkennt Ursachen von Problemen und spart Zeit, weil sie Probleme gezielt angeht.
- Alarme zeigen Anomalien an und ermöglichen der IT-Abteilung zu reagieren, bevor der User betroffen ist. Diese Proaktivität führt intern zu einem besseren Ruf der IT.
- Die Anzahl Tickets ging stark zurück und der Helpdesk wurde massiv entlastet.

Performance Monitoring bei der AMAG

Im Logistikcenter der AMAG Automobil- und Motoren AG in Buchs leitet **Simone Bonanni** den Bereich Engineering und Operations. Er ist verantwortlich für die strategische Ausrichtung, den Betrieb der IT und deren Weiterentwicklung. Bonanni führt drei Teams: Enterprise Systems, Netzwerk und Voice, CSA Compliance Security und Access.

Sicht- und messbares Netzwerk

Simone Bonanni sagt: «Das Riverbed Performance Monitoring hat unser Netzwerk messbar gemacht. Es ist uns ein wertvolles Instrument, das uns die Sicherheit gibt zu sehen, wann etwas nicht gut läuft.» Das AMAG-Netzwerk wurde auch physisch sichtbar: Auf einer Monitorwand zeigt das Dashboard den Verlauf und Unregelmässigkeiten in Echtzeit an. Es dient auch als Frühwarnsystem.

IT verbessert interne Abläufe

Das Performance Monitoring hat aber nicht nur Flaschenhalse sichtbar gemacht, sondern verbesserte die internen Abläufe insgesamt. Simone Bonanni sagt: «Die Zusammenarbeit in den einzelnen Abteilungen hat sich verbessert, weil man Probleme rasch erkennt und diese gemeinsam angeht.» Das Tool alleine bringt zwar noch keine Performance-Steigerung, aber es zeigt, wo investiert werden muss, um die Performance zu verbessern. Es liefert so auch Argumente für nötige IT-Investitionen.

Unkomplizierte Partner

Eine Erkenntnis aus dem Projekt ist Simone Bonanni besonders wichtig: «Die Unternehmenskulturen müssen zueinander passen. Wir wollten die IT in die gleiche Richtung weiterentwickeln. Die Zusammenarbeit war unkompliziert, und bereits zu Beginn merkten wir, dass sich terreActive bei der Ausarbeitung der Lösung ins Zeug legte.»

Ausblick

Die AMAG und terreActive haben das Riverbed Projekt 2016 abgeschlossen. Potenzial zur Weiterentwicklung des Monitorings sieht Simone Bonanni durchaus. «Das Zusammenfassen von verschiedenen Instrumenten in einer Oberfläche wie dem Dashboard bringt Anreiz für die Mitarbeitenden. Die Nutzerfreundlichkeit motiviert und unterstützt uns, Prioritäten zu setzen.»

Über Riverbed

Der Anbieter für Application Performance Lösungen bietet die umfassendste Plattform für Unternehmen mit hybriden IT-Strukturen. Damit können diese Unternehmen sicherstellen, dass Anwendungen wie erwartet funktionieren, Daten bei Bedarf zur Verfügung stehen und Performance-Probleme entdeckt und behoben werden können, bevor sie den Geschäftsbetrieb beeinträchtigen.