



„Mit OpManager von ManageEngine haben wir stets freie Sicht auf unsere IT – und das bei einfachster Bedienung. So können wir unseren Kollegen zuverlässig alle nötigen IT-Services bieten.“

- Thomas Baart,
Mitarbeiter IT-System-
Administration Infrastruktur
bei Carglass

Immer vollen Durchblick dank OpManager

Carglass in Deutschland ist Spezialist für die Reparatur und den Austausch von Fahrzeugglas. In Deutschland beschäftigt Carglass rund 2.200 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, davon sind circa 1.500 speziell geschulte Carglass-Monteure. Mehr als 300 Mitarbeiter arbeiten in der Hauptverwaltung in Köln, über 200 Mitarbeiter sind im Customer Contact Center (Call Center) beschäftigt. Das Unternehmen bearbeitet rund 1,2 Mio. Kundenkontakte pro Jahr und hilft Autofahrern in ganz Deutschland, entweder in einem der 330 Service Center oder unterwegs mit mehr als 380 mobilen Einheiten.

Carglass gehört seit 1990 zur internationalen Belron-Familie und firmiert seit 1993 als Carglass GmbH. Belron ist weltweit das größte auf die Behebung von Fahrzeugglasschäden spezialisierte Unternehmen. Die Gruppe beschäftigt weltweit über 24.000 Mitarbeiter, von denen mehr als die Hälfte hochqualifizierte Monteure sind, und ist in 35 Ländern auf fünf Kontinenten aktiv. Im Jahr 2012 erzielte das Unternehmen weltweit einen Umsatz von rund 2,7 Mrd. Euro, rund 10,4 Mio. Kunden nutzen die Dienstleistungen der Gruppe.

Die Ausgangslage – Unübersichtlich und überfrachtet

Wer auf Reparaturen spezialisiert ist, dem liegt schneller und zuverlässiger Service im Blut. Das trifft nicht nur auf die 1.500 geschulten Carglass-Monteure zu, sondern auch auf das Team der IT-Abteilung. Knapp 30 Mitarbeiter sind dort beschäftigt. Drei von ihnen verantworten große Teile der IT-Infrastruktur – Effizienz ist damit oberstes Gebot, sowohl bei den Team-Mitgliedern als auch bei den Lösungen.

Für die Überwachung der Infrastruktur setzte die Abteilung seit einem Jahr den Microsoft System Center Operations Manager ein. „Die Darstellung der Informationen war für unsere Zwecke nicht optimal, sowohl was die Priorisierung als auch was die Inhalte angeht. Zudem war die Administration zu umständlich und erforderte einen Client auf den zu überwachenden Servern“, erklärt Thomas Baart, Systemadministrator IT-Infrastruktur bei Carglass.

Kundennutzen:

- » Gutes Preis-/Leistungsverhältnis
- » Schnelle Implementierung, einfache Bedienung
- » Erstellung von Langzeitanalysen
- » Hervorragende grafische Ansichten der Netzwerkstruktur

Personelle Engpässe in der Abteilung schmälerten zudem den Zeitrahmen, sich mit dem Tool intensiver auseinanderzusetzen. Da Thomas Baart den OpManager von ManageEngine aus seiner vorherigen Tätigkeit kannte und damit äußerst zufrieden war, schlug er im Frühjahr 2014 die Ablösung des bestehenden Tools vor. Der Abgleich des Carglass-Anforderungskatalogs mit den OpManager-Funktionen ergab: Die Lösung erfüllt alle Punkte. Der Beschaffung beim ManageEngine-Vertriebspartner MicroNova AG stand damit nichts mehr im Wege.

Die Lösung – Monitoring der kompletten IT-Infrastruktur

Die Installation konnte das Team dank der Erfahrung von Thomas Baart und des logischen Tool-Konzepts selbst durchführen. Die Inbetriebnahme gestaltete sich ähnlich einfach und schnell wie der Auswahlprozess. Seit Mai 2014 setzt Carglass den OpManager ein und überwacht alle seine 330 Service Center. Dort steht je ein Router, der an das hauseigene Netz über Multiprotocol Label Switching (MPLS) angebunden ist.

Außerdem nutzt das IT-Infrastrukturteam die Lösung an den beiden Hauptstandorten Köln und Bonn für die komplette virtuelle und physikalische Umgebung – mehr als 100 Server, Router, Switches, Datenbanken und Fileserver. Dazu kommen Dienste wie E-Mail, Domain Controller, SAN-Systeme und WAN-Beschleuniger. OpManager prüft dabei alle wichtigen Parameter wie CPU- oder etwa Speicherauslastung. Wird ein Schwellenwert überschritten, sendet das System eine E-Mail an den Helpdesk; bei kritischen Systemen, wie etwa dem Mail-Server, wird zusätzlich eine SMS verschickt.

Im Laufe der letzten Monate hat die IT-Infrastruktur-Abteilung zudem einen Prozess entwickelt, um relevante Durchschnittswerte der Systeme zu erhalten: „Hierfür ist es nötig, dass OpManager zum Beispiel einen Server oder einen Dienst für etwa einen Monat überwacht. Mit den gewonnenen Daten ermitteln wir die durchschnittliche Auslastung der Systeme und legen so exakte Schwellenwerte fest, die uns anzeigen, wann wir eingreifen müssen“, erklärt Thomas Baart.

Das Ergebnis – freie Sicht auf die IT

Seit der Inbetriebnahme zeigt OpManager den IT-Mitarbeitern bei Carglass sämtliche wesentlichen Informationen über die IT-Infrastruktur zentral auf einem Dashboard an. Dort sind alle wichtigen Geräte und Komponenten samt Status aufgelistet. Eine grüne Markierung signalisiert, dass alles in Ordnung ist; Handlungsbedarf hingegen besteht, sobald eine rote Kennzeichnung erscheint.

Frank Müller, IT-Leiter bei der Firma Carglass wirft jeden Morgen einen kurzen Blick auf den Monitor und kann – ohne dass er mit dem Tool näher vertraut ist – erkennen, ob mit „seiner“ Infrastruktur alles in Ordnung ist. „Mit dem Monitor sorgt die IT auch für mehr Transparenz und kann zeigen, wofür sie zuständig ist“, ergänzt Thomas Baart zufrieden. „Toll ist auch die hervorragende grafische Darstellung. Selbst für Ungeschulte ist die Lösung leicht verständlich.“

Fazit – Mehr Überblick und weniger Arbeit

Durch die Einführung des OpManager als zentrale Monitoring-Lösung erhält Carglass zuverlässig alle wichtigen Informationen über die hauseigene IT-Infrastruktur. Die einfache Bedienung und die schlüssige Darstellung helfen den Mitarbeitern dabei, ihren Kollegen jederzeit die IT-Services bieten zu können, die sie benötigen – schnell und zuverlässig.



Carglass:

- » Branche: Automobil
- » Mitarbeiter: ca. 2.200 (2014)
- » Unternehmenssitz: Köln

MicroNova AG

Unterfeldring 17
D-85256 Vierkirchen
Telefon: 0 81 39 / 93 00 - 456
Fax : 0 81 39 / 93 00 - 80
sales-ManageEngine@micronova.de