



Case Study

IT-Dienstleister verbessert Service-Angebot mit Managed-Monitoring

DER KUNDE

Unternehmen: Siedl Networks GmbH

Standort: Krems an der Donau, Österreich

Website: www.siedl.net



Der IT-Dienstleister Siedl Networks aus Österreich ist auf Open-Source- und Linux-basierte Lösungen in den Bereichen Virtualisierung, IT-Infrastruktur, E-Mail, Groupware und IT-Monitoring spezialisiert. Das Technologieunternehmen erbringt IT-Leistungen für private Unternehmen, öffentliche Einrichtungen und Non-Profit-Organisationen.

KERNPUNKTE

-  Im Jahr 2019 wechselte Siedl Networks auf die Checkmk Managed Services Edition und löste damit Icinga als IT-Überwachungslösungen ab. Dadurch kann Siedl Networks unter anderem die Monitoring-Instanzen bei seinen Kunden deutlich einfacher verwalten.
-  Auf Basis der Managed Services Edition von Checkmk bietet Siedl Networks seinen Kunden ein flexibles Monitoring-as-a-Service an. Mit der Checkmk Watchbox hat Siedl Networks ein eigenes Produkt entwickelt, das in wenigen Minuten die Implementierung von Checkmk in jeder Kundenumgebung ermöglicht.
-  Dank umfangreicher Reporting-Mechanismen, ausdrucksstarker Dashboards und präziser Benachrichtigungen kann das Support-Team die Dienstleistung optimal auf individuelle Kundenwünsche anpassen.

ALS IT-DIENSTLEISTER IMMER DEN KUNDEN IM FOKUS

Als Experte für Open-Source-Lösungen und Linux-Software bietet Siedl Networks Kunden in ganz Österreich umfassende IT-Leistungen an. Das Monitoring von IT-Systemen ist für den IT-Dienstleister dabei gleich in doppelter Hinsicht essenziell: Einerseits als Service-Angebot für Kunden, die kein eigenes Monitoring-System betreiben wollen, und andererseits als Lösung für die Qualitätssicherung seines eigenen IT-Service-Angebots. Für beide Varianten ist ein flexibles Monitoring notwendig, das mit unterschiedlichsten Systemen zurechtkommt.

Siedl Networks hat sich deshalb schon vor Jahren dazu entschlossen, einen Managed Service für die IT-Überwachung anzubieten. Die Verwaltung dieses Managed-Monitoring-Angebots erwies sich jedoch aufgrund der anfangs eingesetzten Monitoring-Lösung als äußerst aufwendig. Auf der Suche nach einer Open-Source-Alternative befasste sich das Support-Team mit Checkmk. Nach ersten vielversprechenden Tests wechselte Siedl Networks schließlich im Jahr 2019 von Icinga auf die Checkmk Enterprise Managed Services Edition und hob damit die Qualität seines Monitorings auf ein neues Level.



Abbildung 1: Mit Checkmk hilft Siedl Networks seinen Kunden

Das Support-Team überwacht standardmäßig Systeme, die Teil eines anderen Managed Services von Siedl Networks sind. Zudem können die Kunden entscheiden, welche Systeme Siedl Networks zusätzlich überwachen soll. Checkmk informiert anschließend automatisch die Kunden, wenn diese ein Problem haben. Dank der präzisen Benachrichtigungen, der tiefgreifenden Informationen zum Zustand des Netzwerks, der Systeme sowie der einzelnen Prozesse hilft Checkmk Siedl Networks dabei, die richtigen Maßnahmen schnell einzuleiten und Ausfälle zu vermeiden.

DIE HERAUSFORDERUNG

Als IT-Dienstleister benötigt Siedl Networks ein flexibles Monitoring-Tool, das je nach Kundenwunsch unterschiedliche Systeme überwacht und gleichzeitig ein verteiltes Monitoring ermöglicht. Das bedeutet, dass die Monitoring-Daten der einzelnen Endkunden in einer zentralen Monitoring-Instanz beim Dienstleister zusammenlaufen müssen und die Kundeninformationen dabei nur nach einer entsprechenden Sicherheitsfreigabe einsehbar sein dürfen.

Siedl Networks stellt jedem seiner Kunden auf Wunsch individuelle Dashboards für seine jeweilige Monitoring-Umgebung zur Verfügung. Außerdem erstellt der IT-Dienstleister basierend auf den jeweiligen Monitoring-Daten regelmäßige Berichte und Analysen, um etwa Trends zu identifizieren oder Vorfälle zu analysieren. Darauf basierend legt Siedl Networks gemeinsam mit seinen Kunden anschließend Prioritäten für die weitere Entwicklung der IT-Infrastruktur fest. Siedl Networks ist eine solche partnerschaftliche Beziehung auf Augenhöhe besonders wichtig. Deshalb liefern die Reporting-Funktionen von Checkmk einen großen Mehrwert und erlauben es, mit wenig Aufwand – und je nach Kundenwunsch – die entsprechenden Berichte zu erstellen.



Checkmk hilft uns, jedem Kunden die besten Optionen für den Ausbau oder für die Anpassung seiner IT-Umgebung vorzulegen.

Robert Siedl, Gründer und CEO bei Siedl Networks

MONITORING FÜR IT-SERVICE-PROVIDER

Siedl Networks installiert bei jedem seiner Kunden seine Checkmk Watchbox. Dabei handelt es sich um eine Low-Energy-Hardware-Appliance, auf der Checkmk vorinstalliert ist. Siedl Networks bindet die Appliance nach der Implementierung als Remote-Site in sein verteiltes Monitoring ein. Das Aufsetzen des Monitorings beim Kunden dauert so nur wenige Minuten. Die Verwaltung findet anschließend durch die Zentralinstanz im Firmenhauptquartier von Siedl Networks statt.



Abbildung 2: Mit Checkmk werden Probleme umgehend erkannt

Durch das Monitoring kann Siedl Networks nicht nur erkennen, welche Hardware-Ressourcen am Kapazitätslimit laufen, sondern auch die optimale Performance seiner anderen Managed Services gewährleisten. Dadurch profitieren nicht nur die Kunden, sondern auch das Support-Team selbst, da es umgehend auf mögliche Vorfälle reagieren kann.

DIE LÖSUNG

Seit 2019 setzt Siedl Networks auf die Checkmk Enterprise Managed Services Edition. Die Migration von der Vorgängerlösung zu Checkmk fiel durch den Einsatz des Livestatus-Protokolls leicht. Siedl Networks betreibt eine zentrale Checkmk Instanz in seinem Unternehmenssitz in Krems an der Donau sowie mehrere Checkmk Remote-Instanzen. Sämtliche Remote-Instanzen werden als Checkmk Watchbox in den IT-Umgebungen der Kunden aufgesetzt, einer vorkonfigurierten Hardware-Appliance von Siedl Networks.

Die Benachrichtigungen und die unterschiedlichen Dashboards helfen dem Support-Team, mögliche Probleme schnell zu erkennen. Dank Checkmk ist Siedl Networks in der Lage, die meisten Probleme zu beseitigen, bevor sie sich auf die Nutzererfahrung der Kunden auswirken. Dabei hilft auch ein großer Bildschirm im Büro, auf dem eine globale Ansicht sämtlicher überwachten Systeme der Kunden zu sehen sind. Auf diese Weise hat das Support-Team jederzeit den Zustand des Monitorings bei den Kunden im Blick.



Abbildung 3: Ein Bildschirm zeigt jederzeit eine globale Übersicht aller Systeme



Von Einsichten in detaillierte Echtzeit-Metriken für Administratoren bis hin zum Rundum-Sorglos-Paket für kleinere Unternehmen liefern wir für jeden unserer Kunden das optimale Monitoring.

Robert Siedl, Gründer und CEO bei Siedl Networks

Die Checkmk Enterprise Managed Services Edition ist mandantenfähig, sodass ein Austausch von Kundendaten zwischen den einzelnen Remote-Instanzen ausgeschlossen ist. Sie erlaubt es außerdem, Kunden einen Zugang auf Dashboards in ihrer eigenen Monitoring-Umgebung zu gewähren und dabei höchstmögliche Sicherheit bei der Überwachung zu gewährleisten.

Ein weiterer Vorteil ist der minimale Aufwand bei der Anpassung des Monitorings. Beispielsweise kann Siedl Networks Monitoring-Agenten automatisch ausrollen. Zudem liefert Checkmk mit der Agent Bakery ein Feature, um individuelle Agenten und Konfigurations-Updates automatisch auf bestimmte Host-Gruppen zu verteilen. Außerdem ist Checkmk mit über 2.000 Monitoring-Plugins in der Lage, eine breite Palette von Systemen out of the box zu überwachen.

DIE VORTEILE

Siedl Networks kann jede Checkmk Instanz bei seinen Kunden zentral verwalten und so das Monitoring als kompletten Service anbieten. Der Aufwand für das IT-Team hat sich durch den Einsatz von Checkmk deutlich reduziert. Die einfache Installation und die Möglichkeit, eine große Menge an unterschiedlichen Systemen mit wenig Aufwand zu überwachen, bilden in Kombination mit dem transparenten Lizenzierungssystem von Checkmk die optimale Grundlage für den IT-Dienstleister.

Damit kann Siedl Networks den meisten Kundenwünschen ohne zusätzlichen Aufwand entsprechen. Für spezielle Anforderungen hat Siedl Networks bereits eigene Monitoring-Erweiterungen geschrieben. Bei einem Kunden überwacht Checkmk beispielsweise die Temperatur des Server-Raums und sorgt dafür, dass bei einer kritischen Hitze-Entwicklung die Server automatisch heruntergefahren werden. Dafür hat das Support-Team neben der Monitoring-Erweiterung ein zusätzliches Skript geschrieben, das das Herunterfahren veranlasst.



Checkmk hat unseren Arbeitsaufwand deutlich reduziert. Nicht nur das verteilte Monitoring, auch weitere, gut durchdachte Features machen Checkmk zu einem idealen Tool für IT-Service-Provider.

Robert Siedl, Gründer und CEO bei Siedl Networks

Press contact:

tribe29 — the Check**mk** company
Kellerstraße 29
81667 München
Deutschland

E: info@tribe29.com

T: +49 89 9982 097 00