

Open-Source-Monitoring mit OMD

Carglass: Störungsfreier IT-Betrieb



Kunde

Carglass

Branche

Automotive, Dienstleistungen

Webseite

www.carglass.de

Lösung

Monitoring der geschäftskritischen IT-Systeme in Kundenservice und Logistik auf Basis von OMD (Open Monitoring Distribution)

Überblick

OMD überwacht rund um die Uhr acht Systeme innerhalb der Call-Center- und der Logistik-Infrastruktur. Drohen Überlastungen oder Störungen, wird das ConSol-Support-Team automatisch informiert und leitet die notwendigen Maßnahmen ein.

Nutzenaspekte

- Stabiler und störungsfreier Betrieb der geschäftskritischen IT-Systeme
- Geringer Installationsaufwand, keine Lizenzkosten
- Implementierungsdauer bis zum Piloten nur zwei Monate
- Implementierung der Monitoring-Lösung und 24/7-Support aus einer Hand
- Eigene Hotline-Nummer sowie Support-E-Mail-Adresse

Der Fahrzeugglasspezialist Carglass steht für einen schnellen und zuverlässigen Reparaturservice bei allen Glasschäden von Fahrzeugen. Das Geschäftsmodell basiert auf einem exzellenten Kundenservice mit einer schnellen und zentralen Terminvergabe sowie angeschlossenen Dienstleistungen, etwa für die Abrechnung mit der Versicherung. Carglass Deutschland erhält täglich ca. 2.200 Aufträge, die per Telefon oder online terminiert und logistisch koordiniert werden müssen.

Für die erfolgreiche Abwicklung ist Carglass auf einen stabilen und störungsfreien Betrieb seiner IT-Systeme rund um Kundenservice und Logistik angewiesen. Denn jeder Ausfall bedeutet den Stopp der Auftragsannahme oder -ausführung, finanzielle Verluste – und unzufriedene Kunden. Um Störungen frühzeitig erkennen und beheben zu können, hat sich der Glasspezialist für die Einführung des „Monitoring-Ökosystems“ OMD (Open Monitoring Distribution) entschieden und ConSol mit der Implementierung und dem Support beauftragt.

OMD lässt sich mit einem einzigen Softwarepaket installieren, das alle benötigten Komponenten für Server, Software, Hardware oder Netzwerkverbindungen sowie für Meldungen und Reports aller Art bereits aufeinander abgestimmt enthält. Das System ist dabei so flexibel, dass jedwede Überwachung individuell konfigurierbar ist. Zur Einführung von OMD hat ConSol zunächst die zu überwachenden Systeme erfasst, pro System einen Satz von Überwachungsparametern erstellt und die Monitoring-Umgebung auf einer virtuellen Maschine im ConSol-Rechenzentrum implementiert. Anschließend wurde die virtuelle Maschine bei Carglass in Köln in Betrieb genommen. Von der Beauftragung bis zur Implementierung von OMD waren nur knappe zehn Tage nötig.

Heute überwacht OMD rund um die Uhr acht Systeme innerhalb der Call-Center und der Logistik-Infrastruktur. Droht etwa eine Überlastung der Web-Server für die Online-Terminvergabe, erstellt OMD automatisch eine Warnmeldung – noch bevor ein Kunde oder Mitarbeiter etwas merkt.

Das ConSol -Support-Team ist über eine Site-to-Site-VPN-Verbindung angebunden. Es wird automatisch über Störungen informiert und leitet die notwendigen Maßnahmen zur Stabilisierung der IT ein. Alle eingehenden Meldungen werden mithilfe der Prozessmanagement-Lösung ConSol CM aufgenommen, protokolliert, verwaltet und bearbeitet.

„ Mit ConSol haben wir einen mittelständischen IT-Partner und Monitoring-Spezialisten auf Augenhöhe gefunden, der seine Dienstleistungen flexibel auf unsere Anforderungen zuschneiden konnte und zudem über eine regionale Niederlassung verfügt. “

Frank Müller
IT Manager bei Carglass