



**BEDAG**  
Success Story

## Schöne Sicht für Bedag-Kunden

Mit einem Umsatz von über 100 Mio. Franken gehört die Bedag zu den führenden IT-Dienstleistungsunternehmen der Schweiz. Ihr Kerngeschäft ist die Entwicklung, die Wartung und der Betrieb von geschäftskritischen Informatiklösungen. Zu den Kunden gehören hauptsächlich öffentliche Verwaltungen und Betriebe, Unternehmen im Gesundheits- und Versicherungswesen und aus der Privatwirtschaft sowie UN-Organisationen. Um die hohen Anforderungen an die zu erbringenden IT-Services zu erfüllen, werden diese lückenlos und End-to-End durch die Produkte von SKOOR überwacht.

### Ziele

- Effiziente und permanente Überwachung der Services
- Globale Sicht auf sämtliche Abhängigkeiten zwischen den verschiedenen Geschäftsprozessen
- Vereinfachung der Prozesse und einheitliches Reporting

### Umfang

- Ermittlung der Abhängigkeiten und der Modelle bis auf CI und KPI Ebene
- Validation und Verwendung der bereits vorhandenen Service Modelle
- Ursachenanalyse als zentraler Einsatzpunkt unserer Überwachungslösung

### Nutzen

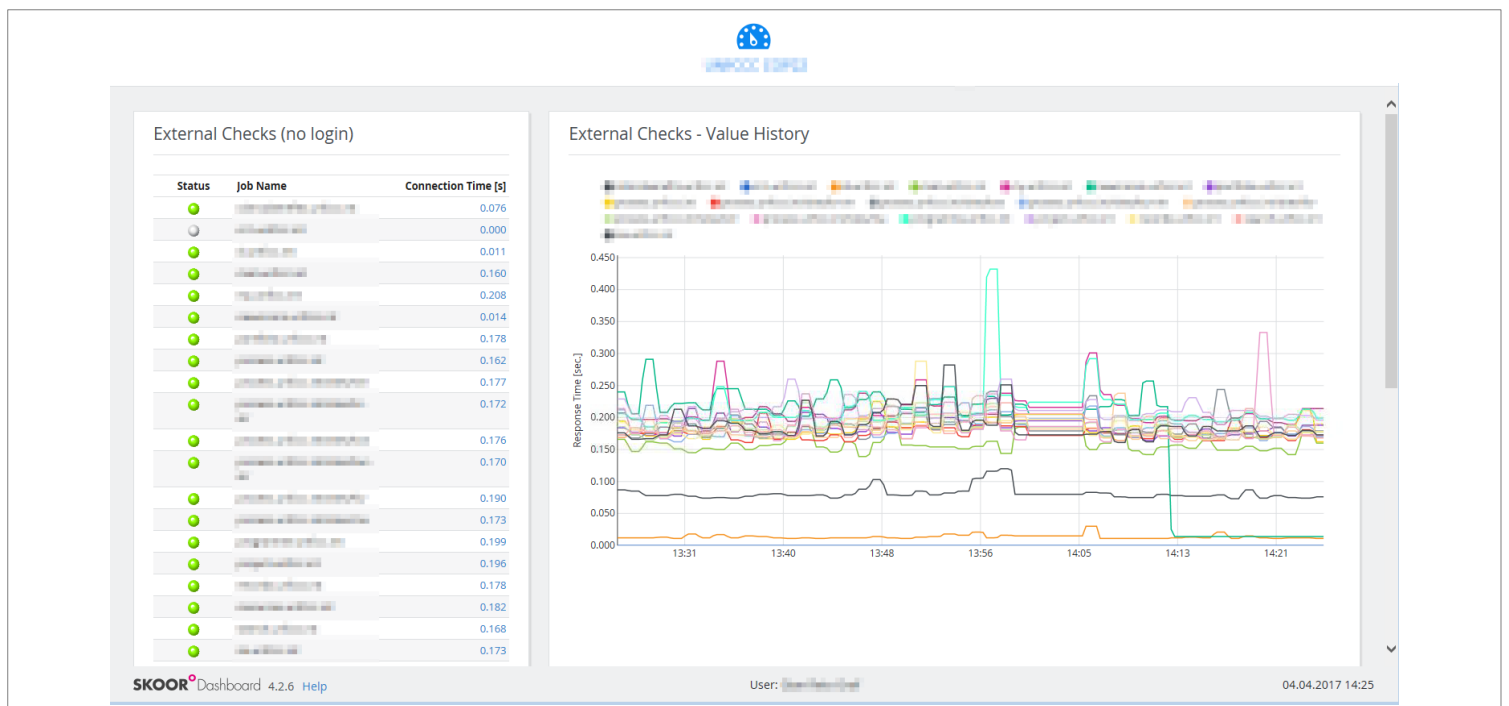
- Schaffung von Transparenz durch Einsatz von kundenspezifischen Dashboards und Reportings
- Verfügbarkeit der Services aus Sicht der Kunden in Echtzeit ersichtlich
- Ausweisung von Service Level Agreements gegenüber Kunden

Die Bedag ist im Besitz des Kantons Bern und beschäftigt 400 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, davon über 20 Lernende. Mit einem Netz von hochsicheren Rechenzentren sowie Standorten in Bern, Aarau, Le Noirmont, Delémont und Wettingen bietet sie ihren Kunden umfassende Informatik-Dienstleistungen an: Das Angebot reicht von skalierbaren Rechenzentrums-Dienstleistungen wie System-Management, Betrieb und Wartung von Servern und Netzen sowie Sicherheitsdienstleistungen über IT-Services bis zur Software-Entwicklung.

## Automatisierung des Reportings

Seit 2006 setzt der Bereich Data Center Services auf die Lösungen von SKOOR. Damit gewährleistet die Bedag eine effiziente, permanente Überwachung der Services und der darunter liegenden IT-Infrastruktur sowie eine globale Sicht auf sämtliche Abhängigkeiten zwischen den verschiedenen Geschäftsprozessen und der dazugehörigen Service-Erwartung des einzelnen Kunden.

Im Laufe der Zeit haben sich die Spezifikationen und der Funktionsumfang der eingesetzten Lösungen ständig erweitert. So ist auch der Wunsch entstanden, die Prozesse zu vereinfachen und ein einheitliches Reporting zu unterstützen.



## Kunden wollen heute sehen, wie es ihren Services geht

„Unsere Kunden wollen je länger, je mehr sehen, wie es ihren Services aktuell geht“, sagt Michel Kohler, Manager System Operations. „So bieten wir heute dem Kunden eine Top-Ansicht an, welche zeigt, wie es um die Verfügbarkeit seiner Services steht, unabhängig davon wie der Einzelzustand der darunter liegenden Server ist. Es kann beispielsweise sein, dass zwei von 100 Servern ausser Betrieb sind und die Ampel der Services, jeweils abhängig von den entsprechenden Service Level Agreements (SLAs) und der Verfügbarkeit, einen „grünen“ Status anzeigt. Für den Kunden ist es heute wichtig zu sehen, ob die Ampel der jeweiligen Services auf Grün, Gelb oder sogar Rot steht“, fügt Kohler hinzu.

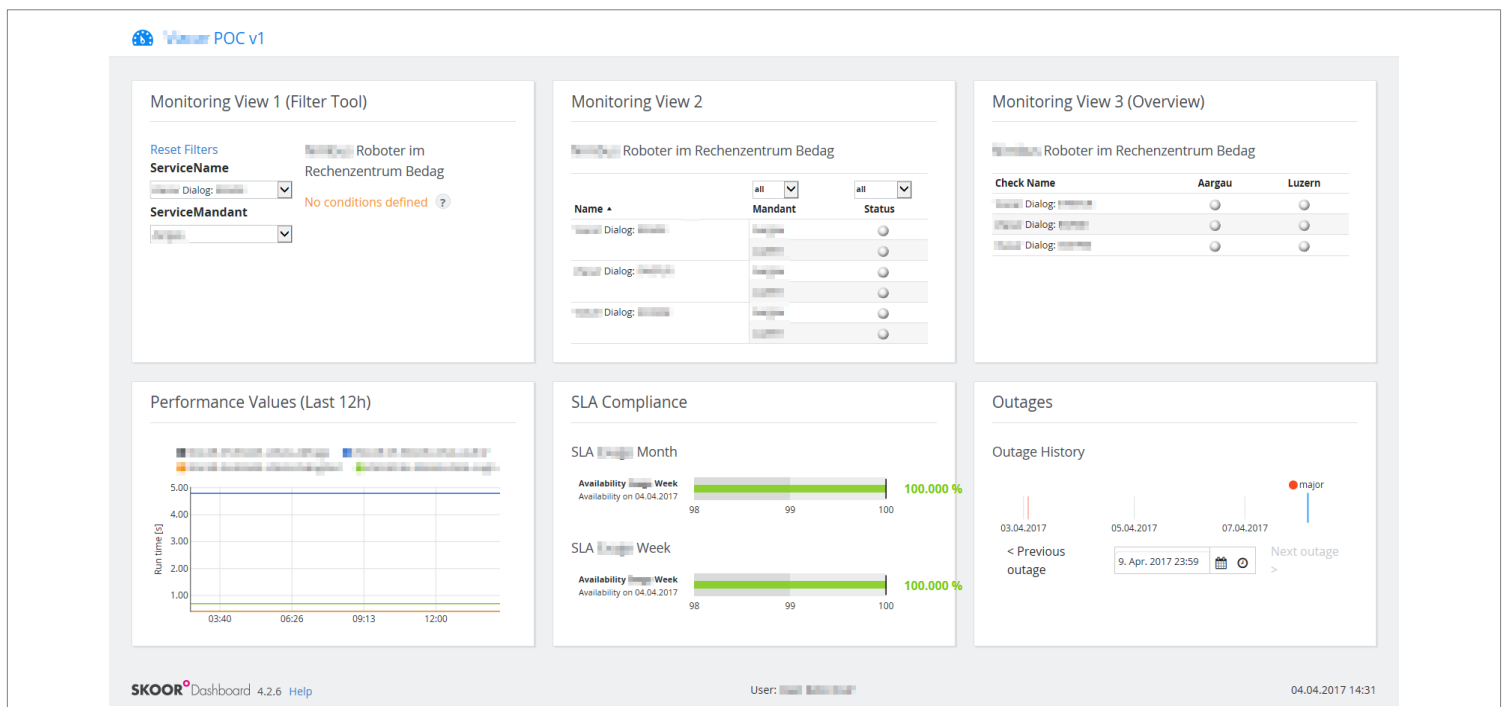
Neu werden bei Bedag auch kundenspezifische Dashboards eingesetzt, welche den Bedarf und die Anforderungen der Kunden optimal abbilden. Der Trend, dass die Kunden in die Qualität und Verfügbarkeit der Services Einsicht nehmen wollen nimmt stetig zu.

„Hier hat ein starker Wandel stattgefunden“, sagt Gian Reto Graf, Senior System Specialist Automation. „Zu Beginn wurde das Produkt lediglich durch unsere Abteilung intensiv benutzt, später haben weitere Fachgruppen Interesse bekundet und begonnen, die Monitoring-Lösung zu nutzen. Aufgrund der zusätzlichen Anforderungen und der zusätzlichen internen Nutzerinnen und Nutzer hat sich der Einsatz der SKOOR-Lösung ständig leicht verändert. Heute können wir ‚unterschiedliche Flughöhen‘ abbilden und unterschiedliche Nutzergruppen bedienen“, ergänzt Graf. Dieses Bedürfnis ist heute auch bei den Kunden angelangt und so bietet die Bedag diesen die Möglichkeit, den Zustand ihrer Services wunschgemäss zu überwachen.

## Die Infrastruktur verliert an Bedeutung und die Services stehen hoch im Kurs

Immer weniger sind die Kunden der Bedag am Zustand der Infrastruktur interessiert und immer mehr verlangen sie stattdessen eine deutliche Sicht auf die Qualität und die Verfügbarkeit der IT Services. Sie wollen sehen können, ob sämtliche Applikationen einwandfrei laufen und somit der Service gewährleistet ist. Nur was gemessen wird, kann auch überwacht und optimiert werden. Systeme und Umgebungen, welche aus irgendeinem Grund nicht so stabil laufen können, können mit zusätzlicher Überwachung ausgestattet werden, so dass Optimierungspotential erkennbar wird. Auch die Nachvollziehbarkeit nach Vorfällen wird immer wichtiger, genauso wie pro-aktive Massnahmen oder das richtige Einschätzen von Situationen während eines Vorfalls.

Auch Ursachenanalysen sind heute zu zentralen Einsatzpunkten der SKOOR-Überwachungslösung bei der Bedag geworden. Dadurch kann die Störung schneller behoben und für die Kunden wertvolle Zeit gewonnen werden.



## Mehr Effizienz und tiefere Kosten

Sämtliche Daten stammen aus der SKOOR Engine und werden einheitlich dargestellt. Dies ist ein grosser Vorteil: Somit kann auch die Total Cost of Ownership (TCO) deutlich gesenkt werden. Auch wenn nach einem Vorfall mit Hilfe der SKOOR-Engine die Gründe ermittelt und analysiert werden, kann ebenfalls ein weiterer Mehrwert erzielt werden.

Ein weiterer Grund, der zu Begeisterung der Bedag-Kunden geführt hat, ist das Redesign und die neuen Dashboards. Insbesondere die neue Funktion der Value-Graphen, die es ermöglichen auch in die Vergangenheit zu blicken, wird als echter Mehrwert wahrgenommen.

Es ist heutzutage ein Standard-Anspruch der Kunden, dass die IT-Werkzeuge nicht nur einfach zu bedienen sind, sondern dass sie auch ansprechend aussehen. Die bildlichen Darstellungen mittels Ampeln oder Lightbulbs (Glühbirnen) ermöglichen es sofort und unmissverständlich, den Zustand eines Systems oder Services abzulesen.

Früher mussten diverse Parameter abgelesen werden, wenn sich die Zahlen verändert hatten und heute kann das alles auf einem grafischen Dashboard dargestellt werden. Dies vereinfacht die Arbeit enorm und ermöglicht vor allem eine schnellere und effizientere Implementierung.

## Das gewinnen Bedag und SKOOR aus der Partnerschaft

Bedag setzt seit 2006 konsequent auf den Ausbau und die Zusammenarbeit mit SKOOR. Die Hauptgründe dafür sind das gute Kosten-/Nutzenverhältnis der Lösung, die enge Zusammenarbeit und die rasche Reaktion auf Anliegen der Bedag.



**Gian Reto Graf**  
System Specialist Automation

„Unsere Kunden wollen je länger je mehr sehen, wie es ihren Services aktuell geht. So bieten wir heute dem Kunden eine Top-Ansicht an, welche zeigt, wie es um die Verfügbarkeit seiner Services steht. Für den Kunden ist es heute wichtig zu sehen, ob die Ampel der jeweiligen Services eben auf Grün, Gelb oder sogar Rot steht.“