

Bessere Qualität & mehr Verbindlichkeit im Service

Zusammen mit bluecue wertet die hagebau IT gezielt Unternehmens- und Systemdaten mithilfe von Splunk aus

Als IT-Dienstleister ist die hagebau IT sowohl für die hagebau KG als auch deren Tochtergesellschaften tätig. Entsprechend umfassend ist das gebotene Service Portfolio. Um die Serviceleistung zu verbessern und gleichzeitig mehr Transparenz zu schaffen, baut die hagebau IT zusammen mit der bluecue consulting GmbH & Co. KG eine komplexe Splunk Umgebung auf. Unterschiedlichste Datenquellen können so analysiert, korreliert und übersichtlich ausgewertet werden. Das Ergebnis kann sich sehen lassen.

„Die Splunk Umgebung mit all ihren Apps sorgt dafür, dass wir unsere Arbeit messbar machen können“, sagt Marco Riemer, Bereichsleiter Cloud Services bei der hagebau IT. „Wir können nachweisen, dass die Systeme performant, verfügbar und sogar sicher sind. Wir können Manipulationen erkennen, erhöhen so die Transparenz bei unseren Kunden und verbessern unsere Argumentationsfähigkeit.“

Starke Entwicklung

Natürlich wurde dieses umfangreiche Monitoring System nicht auf einen Schlag eingeführt. Vielmehr steckt eine zielgerichtete und schrittweise Entwicklung dahinter, die Riemer zusammen mit seinem Partner bluecue vorangetrieben hat.

„Die hagebau IT hat die Daten geliefert und wir haben uns daraufhin um die Umsetzung, das Design und die Logik dahinter gekümmert“, erzählt Sascha Ellerbrock von bluecue, der gemeinsam mit seinen Kollegen verschiedenste Apps für unterschiedlichste Anwendungsfälle für die Splunk Umgebung der hagebau IT entwickelt hat. Und genau das sei auch wichtig gewesen, erinnert sich Riemer, der die ersten Gehversuche zunächst allein mit seinem Team gemacht hatte: „Als wir bluecue als Partner dazu geholt haben, ist mir erst richtig bewusst geworden, was es eigentlich bedeutet, eine App in Splunk hochzuladen, die etwas sinnvoll und übersichtlich abbildet.“

Neben dem tiefen Verständnis der Materie seines Partners beeindruckt ihn bei der Zusammenarbeit nach wie vor ein Aspekt besonders: „Es wird auch nach links und rechts geschaut. Mit bluecue als Berater können wir ganz viele Dinge neugestalten und sind dabei nicht auf ein Schema F angewiesen.“ Gemeinsam wurde die Plattform so kontinuierlich weiterentwickelt. bluecue konnte dabei sämtliche Wünsche von der hagebau IT

umsetzen und hat seinem Kunden zudem als Berater auch immer wieder neue Potenziale aufgezeigt.

Umdenken

Nachdem erste Mehrwerte durch die automatisierte Auswertung der Daten sichtbar wurden, „habe ich mir vorgenommen noch einen ganz wesentlichen Schritt zu gehen“, erinnert sich Riemer. „Ich habe eine Fachgruppe Service & Reporting gegründet. Reporting als Bestandteil im Service Desk gab es vorher so nicht.“

Spätestens jetzt war klar, welchen Stellenwert das ganze Projekt im Unternehmen einnimmt und welche Strategie damit verfolgt wird: Die zielgerichtete Auswertung unterschiedlichster Daten sollte dabei helfen, die Qualität im Service zu verbessern, mehr Verbindlichkeit zu erreichen und die Transparenz dem Kunden gegenüber zu erhöhen. Dadurch habe auch ein Umdenken stattgefunden, sodass Bereiche wieder zusammengeführt wurden, „weil wir erkannt haben, dass der Mehrwert im zentralisierten Aufbereiten der Daten liegt“, so Riemer.

Verbindlichkeit schaffen

Als Rechenzentrumsanbieter sei ein Punkt dabei ganz wesentlich gewesen: „Wir wollen unseren Kunden natürlich nachweisen, dass wir eine entsprechende Leistungsfähigkeit haben“, so Riemer. Doch als neue Service Level Agreements (SLA) festgelegt wurden, fiel auf, dass ausgerechnet diese kaum nachweisbar waren und nicht einmal manuell zuverlässig ihre Einhaltung geprüft werden konnte. „Ohne belastbare Zahlen ist man natürlich angreifbar und kann keine Verbindlichkeit erzielen“, sagt Riemer weiter.

Und genau da kommt einmal mehr bluecue ins Spiel. „Wir konnten die vorhandenen unterschiedlichen Datenquellen so

„bluecue als Partner bringt umfassende Erfahrung mit, sodass wir immer wieder in einen Dialog mit jemandem treten konnten, der das System und die Aspekte rundum wirklich gut durchdrungen hat. Ein Unternehmen wie die hagebau IT ist groß und vielfältig und hat natürlich verschiedenste Anforderungen. bluecue war aufgrund seines tiefgehenden Systemverständnisses stets in der Lage, diese direkt umzusetzen, ohne sich noch lange in die Materie einarbeiten zu müssen.“

Marco Riemer, Bereichsleiter Cloud Services, hagebau IT



anbinden, dass die hagebau IT jetzt in der Lage ist, die vereinbarten SLAs für seine Kunden zu überwachen, auszuwerten und zu visualisieren“, erzählt bluecue Berater Ellerbrock.

Für Riemer ein klarer Mehrwert: „Heute kann ich ganz genau nachweisen, welcher Service für welchen Zeitraum möglicherweise nicht zur Verfügung gestanden hat. Wir sehen SLA-Verstöße und können so z.B. auch eine Pönale proaktiv an den Kunden zahlen.“ Gleichzeitig habe sich das ganze Team aber auch noch einmal viel intensiver mit dem SLA-Thema auseinandergesetzt, sodass jetzt einerseits die SLA-Vereinbarungen generell auf ihre Messbarkeit hin überprüft wurden und andererseits auch viel klarer ist, welche nicht relevanten Systeme in einem Notfall-Szenario ausgeschaltet werden können. „Die SLA-App war der Anstoß dazu, dass ganz viele Denkweisen verändert wurden“, so Riemer.

bluecue Business Development Managerin Inga Knoche sagt dazu: „Die Technologie und Plattform sind das eine. Aber eigentlich geht es bei diesem Projekt um die Business-Perspektive und die Tatsache, dass die hagebau IT die Qualität der Zusammenarbeit verbessern konnte, mehr Verbindlichkeit und Transparenz geschaffen hat und so letztlich den Service für seine Kunden optimieren konnte.“

Verschiedene Apps für verschiedene Anwendungsfälle

Insgesamt habe sich laut Riemer bei dem ganzen Projekt eine gewisse Dynamik entwickelt, sodass schrittweise immer mehr

Apps und Anwendungsfälle dazu gekommen sind. Von der UserExperience über die SLA-Transparenz hin zu Collaboration und Sicherheit. Während früher viel manuelle Arbeit in verschiedensten Auswertungen geflossen sei, laufe heute vieles praktisch automatisch. Das helfe generell auch bei der Planung auf unterschiedlichen Ebenen.

Dank der bluecue Review for Active Directory App, die in der Splunk Base verfügbar ist, konnte die hagebau IT zudem die Sicherheit und Compliance der IT-Umgebung maßgeblich verbessern. Denn: „Mithilfe der App können Microsoft Verzeichnisdienste optimal ausgewertet und dokumentiert werden, sodass für Sicherheit, Qualität und Transparenz im Active Directory gesorgt ist“, erklärt bluecue Geschäftsführer Nico Lüdemann.

Projekt mit Perspektive

Für Riemer steht fest: Die Reise wird weiter gehen. „Wir konnten das Monitoring bereits schärfen, erzeugen mittlerweile z.B. auch viel weniger Fehlalarme und sparen aktiv Kosten ein. In Zukunft werden wir aber noch mehr Transparenz in unserem eigenen Wirken erzeugen. Wir könnten ein Alarmsystem einbinden und noch mehr Automatismen integrieren.“

Die Möglichkeiten sind vielfältig und bei der weiteren Entwicklung wird bluecue als Partner dabei sein. Denn: „Die vielfältige Expertise aller Ansprechpartner bei bluecue hat maßgeblich dazu geführt, dass wir überhaupt so eine Entwicklung geschafft haben“, sagt Riemer zufrieden.



Die hagebau IT GmbH ist der zentrale IT-Dienstleister für die Gesellschafter und die Zentrale der hagebau. Die hundertprozentige Tochter der hagebau KG bietet umfassenden Service in den Bereichen Warenwirtschaft, Software und Dienstleistungen – kurz in allen IT-Bereichen, die Gesellschafter zur Umsetzung ihres Kerngeschäfts benötigen. Derzeit nutzen 80 Prozent der hagebau Gesellschafter die von der hagebau IT GmbH entwickelten und betreuten IT-Systeme.

hagebau IT GmbH

Celler Straße 47
29614 Soltau
Telefon: +49 5191 802 0
internet@hagebau.com
www.hagebau.com/



bluecue entwickelt individuelle digitale Strategien, um die Prozesse, die Teamarbeit und die Wertschöpfung in Unternehmen zukunftsfähig zu gestalten. Moderne Kommunikation, datengestütztes Management und digitale Kompetenzen dienen dazu, für anspruchsvolle Kunden aus der gesamten DACH-Region ein erfolgreiches System der Arbeit für Unternehmen im Zeitalter der Digitalisierung zu entwerfen.

bluecue consulting GmbH & Co. KG

August-Schroeder-Straße 4
33602 Bielefeld
Telefon: +49 521 9227 9800
info@bluecue.de
www.bluecue.de



BLUECUE DIGITAL STRATEGIES. EXCEEDING YOUR EXPECTATIONS.

