



## Customer Success Story: MIGROS

*“Wichtig war für uns, dass das Handling einfach, die System-Administration und -Konfiguration zentral getätigt werden können und dass ein Frühwarn-System etabliert wird, sodass es gar nicht erst zu eigentlichen Notfällen kommen kann.“*

*Balz Koch,  
Leiter SAP Basis  
Dienstleistungen,  
MIGROS IT Services*



**Neue Überwachungs- und Monitoring Software *syslink Xandria*, für alle SAP Systeme erfolgreich eingeführt.**

**Durch die Einführung der System Management- und Monitoring Lösung *syslink Xandria* wurde die Stabilität der SAP Systeme erhöht und gleichzeitig der Betriebsaufwand wesentlich gesenkt!**

### **Ausgangssituation**

Mit der stark zunehmenden Zahl der betreuten SAP Systeme in der Gruppe Basis-Dienstleistungen wurde auch der Bedarf nach einer effizienten, einfachen und umfassenden Überwachung immer grösser. Die bestehende Software konnte nur einen Teil der geforderten Leistungen erbringen und war sehr schwerfällig zu administrieren.

### **Vorgehensweise**

Aus diesem Grund wurde im Sommer 2007 eine interne Projektgruppe ins Leben gerufen, die die Aufgabe hatte, eine neue Monitoring/Überwachungs-Software zu evaluieren. Als erster Schritt wurde ein Pflichtenheft erstellt, in dem alle zu überwachenden Funktionen, Komponenten und Systeme aufgenommen und nach Wichtigkeit und Pikettrelevanz (Bereitschaftsdienst) klassifiziert wurden.

Insgesamt wurden 5 Produkte einer Evaluation unterzogen, wobei 3 Produkte schon früh aus dem Rennen fielen. Für die 2 verbliebenen Kandidaten wurde dann auch eine Testinstallation bei uns im Hause durchgeführt und die Produkte in einem Probebetrieb mehrere Wochen auf ihre Tauglichkeit geprüft.

Ein Hauptaugenmerk wurde auch darauf gerichtet, dass das Handling einfach, die System-Administration und -Konfiguration zentral getätigt werden können und dass ein Frühwarn-System etabliert wird, sodass es gar nicht erst zu eigentlichen Notfällen kommen kann.

### ***syslink Xandria***

Schlussendlich schwang *syslink XANDRIA* als Sieger obenauf, unter anderem auch darum, weil das Produkt spezifisch für SAP Systeme und SAP Systemhäuser entwickelt wurde und praktisch alle unsere Anforderungen erfüllte. Nach einer abschliessenden Preis- und Lizenzverhandlungsrunde wurde im Dezember 2007 der Vertrag unterzeichnet und die Software bestellt.

### **Implementierung**

Bereits im Januar 2008 wurde ein Berater der Firma *syslink* zur gemeinsamen Erarbeitung eines auf die Bedürfnisse der Migros zugeschnittenen Konzepts eingeladen. Anschliessend startete die Installation und Konfiguration und die ersten SAP Systeme wurden an die neue Überwachung angeschlossen. Die Alarmierung oder Benachrichtigung erfolgt jeweils via SMS oder E-Mail und ist auf einer zentralen Konsole einsehbar.

Weitere Funktionen sind die automatischen Daily-Checks auf allen Systemen, sodass Engpässe, Platz- oder Performanceprobleme frühzeitig erkannt und behoben werden können. Mittlerweile sind alle von uns betreuten SAP und SAP-nahen Systeme angeschlossen.

### **SAP Systemlandschaft**

Zahlenmässig sind es ca. 125 SAP Instanzen (Test, IDES, Schulungs-, Qualitätssicherung und natürlich alle Produktivsysteme) verteilt auf IT Retail, Industrie, MGB, Konzern und Dienstleister.

Produktmässig decken wir Standard R/3 ab, FI / CO / HR, aber auch SCM APO, Retail, XI, SRM, Portal, NW (KW, BI).



# Customer Success Story: MIGROS

## Auf einen Blick

### Unternehmen

Grösster Retailer der Schweiz  
590 Verkaufsstellen  
Umsatz CHF ~23 Mia.  
83'000 Mitarbeiter

### Systemlandschaft

Anzahl Applikationen ~120  
Unix Server 120  
Windows Server 230  
SAP User 13'000  
SAP Systeme 125

### überwachte SAP Systeme

Retail ERP 6.0  
BI 7.0, inkl. BI-Java  
KW 7.0, inkl. J2EE Content  
SEM, SEM-BW 6.0  
ERP 6.0 (Industrie-Systeme)  
SCM 5.0  
FiCo / HR 6.0  
XI 3.0  
SRM 5.5  
SAP J2EE (6.40)  
IXOS 9.6, 9.5  
SolMan (geplant)  
SLD (geplant)  
ESS-MSS Portal (geplant)

### Initialaufwand

1 Transport pro System  
1 Std. für 10 Systeme  
kein externer Berater nötig

## Fazit seit der Einführung von **syslink Xandria**

„Was man bereits jetzt schon sagen kann ist, dass sich die Investition sowohl für unsere Kunden als auch für uns gelohnt hat. Wir können schneller und effizienter auf Probleme reagieren und sehen mögliche Probleme aber auch schon im Vorfeld kommen. Für unsere Kunden bedeutet das eine erhöhte Sicherheit, Verfügbarkeit und Qualität, und das alles zum selben Preis“.

- Basis erkennt Fehler und mögliche Fehler frühzeitig → zuverlässige Überwachung
- Stabilität der Systeme wurde erhöht (2 P-Systemstillstände abgewendet)
- Systemüberwachung kann im Nebenamt betrieben werden
- Zentrale Plattform für Systemdokumentation / Ansprechpersonen, etc.
- syslink Xandria besticht durch seine Einfachheit!
- Patcherei ist Kinderspiel
- Produkt lebt, wird weiterentwickelt
- Technische Ansprechpersonen nicht über 4 Stufen ansprechbar
- saubere Schnittstellen → wenig Ressourcen, (4.6C), 6.20, 6.40, 7.00
- kleine DB (500MB), schlankes Produkt
- syslink Xandria fällt weder im SAP noch auf Server (negativ) auf

## Nutzen für Migros

- SAP System-Überwachung gemäss SLA mit unseren Kunden
- Eliminierung selbst entwickelter Test-Scripts
- Eliminierung der Routinetätigkeiten
- Zentrale Parametrisierung der Systeme
- Fehlalarm-Quote = 0
- Pro Korrektur/Erweiterung Einsparung von 10-20 Tagen
- Updates werden in 30 Minuten eingespielt
- Server Update in ca. 1-2 Stunden
- Nacharbeiten bei System-Kopie, heute max. 3 Minuten, früher 3 Stunden
- Anbinden eines neuen Systems, heute ca. 30 Minuten, früher ½ Tag
- Release Update des Monitoring Tools selbst, heute max. 1 Tag, früher 2 Monate

## Geplanter Einsatz weiterer syslink Xandria Funktionen

- Daily Checks Überprüfung
- SLR Reporting

Balz Koch, Mai 2008

System	Server				SAP System				SAP Instance			
	OK	W	E	M	OK	W	E	M	OK	W	E	M
Bluewin Monitoring	OK				OK				OK			
Bluewin ERP	OK				OK				OK			
Bluewin HR	OK				OK				OK			
Bluewin BI	OK				OK				OK			
Bluewin CRM	OK				OK				OK			
Bluewin SCM	OK				OK				OK			
Bluewin SRM	OK				OK				OK			
Bluewin SolMan	OK				OK				OK			
Bluewin SLD	OK				OK				OK			
Bluewin ESS-MSS	OK				OK				OK			



syslink software AG  
Seedammstrasse 3  
CH-8808 Pfäffikon  
Telephone: +41 (0)61 295 99 99  
www.syslink.ch

Verkaufs-Kontakt:  
Renzo Meneghetti  
Mobile: +41 (0)79 335 21 31  
Mail: renzo.meneghetti@syslink.ch