

Success Story: MIGROS

"Il était important pour nous, que l'administration et la configuration centrale du système puissent être réalisées avec un système d'alerte précoce afin d'anticiper les véritables cas d'urgence."

Balz Koch,
responsable SAP Basis,
MIGROS IT Services



L'introduction du nouveau logiciel de Gestion et de Monitoring **syslink Xandria** pour tous nos systèmes SAP a été un succès.

Grâce à l'intégration de **syslink Xandria**, la stabilité de nos systèmes SAP a été augmentée et simultanément les coûts de gestion considérablement réduits.

Situation initiale

La forte augmentation du nombre de systèmes SAP à administrer a fortement impacté le besoin d'efficacité et de contrôles simplifiés. Les logiciels existants n'apportaient qu'une partie des fonctionnalités exigées et s'avéraient contraignants à gérer et à administrer.

Méthode

Pour résoudre cette situation, nous avons créé, au courant de l'été 2007, un groupe 'Projet' en interne dont la mission était d'étudier une nouvelle solution de Monitoring et de gestion. Nous avons rédigé un cahier des charges détaillant toutes les fonctions à monitorer, les composants et les systèmes en les classifiant conformément à leur degré d'importance.

5 solutions au total ont été évaluées parmi lesquelles 3 ont rapidement été éliminées. Nous avons, pour les 2 solutions restantes, procédé à une installation de test en interne afin d'étudier leurs fonctionnalités sur une durée de plusieurs semaines.

Nous avons porté une attention particulière à la facilité d'utilisation, à la gestion centralisée, et à un système pouvant déclencher des alertes avant d'atteindre des situations critiques.

syslink Xandria

C'est syslink Xandria qui est ressorti vainqueur: le logiciel a été développé spécifiquement pour les Systèmes SAP et répondait à toutes nos pré-requis/spécifications techniques/contraintes. Nous avons pris notre décision d'acquérir la solution syslink Xandria en décembre 2007.

Mise en œuvre

Dès janvier 2008, nous avons travaillé à l'élaboration du projet avec un conseiller de Syslink. L'installation et la configuration des systèmes ont ensuite permis de démarrer avec une nouvelle solution de gestion et de monitoring. Les alertes sont effectuées soit par SMS (Short Message Service) ou par Courriel et restent visibles sur la console centrale.

Les fonctions supplémentaires de 'Daily Checks' automatisés sur tous les systèmes ont permis de détecter et d'éliminer les problèmes de performance ou de ressources le plus tôt possible.

Environnement Système SAP

Côté chiffres, 125 instances SAP distribuées (Test-, IDES-, Formation-, QAL et systèmes Prod) sur IT distribution, industrie, MGB, Groupe et Prestataire de Services).

Côté produits, nous administrons R/3, FI/CO/HR mais aussi SCM APO, Retail, XI, SRM, Portal, NW (KW, BI).



Success Story: MIGROS

MIGROS

L'entreprise

Plus grand distributeur de Suisse

590 supermarchés

Chiffre d'affaire ~23 Milliards CHF

83'000 employés

Environnement System

Nombre d'applications ~120

120 serveurs Unix

230 serveurs Windows

13'000 utilisateurs SAP

125 systèmes SAP

Systèmes SAP surveillés

Retail ERP 6.0

BI 7.0 + BI-Java

KW 7.0 + J2EE Content

SEM, SEM-BW 6.0

ERP 6.0

SCM 5.0

FiCo / HR 6.0

XI 3.0

SRM 5.5

SAP J2EE (6.40)

IXOS 9.6, 9.5

SoMan (prévu)

SLD (prévu)

ESS-MSS Portal (prévu)

Investissement initial

1 transport par système SAP

1 heure pour connecter 10 systèmes SAP

Pas besoin de consultant externe pour la mise en place

Notre bilan depuis l'introduction de **syslink Xandria**

„Nous pouvons, d'ores et déjà, dire que cet investissement est rentable pour nos clients externes et internes. Nous pouvons désormais réagir plus rapidement, avec plus d'efficacité aux problèmes. De plus, nous détectons déjà très en amont les problèmes à venir. Pour nos clients, cela signifie plus de sécurité, une disponibilité plus grande de nos systèmes SAP et une qualité accrue. Tout cela pour un coût identique.“

- L'administrateur SAP Basis reconnaît la défaillance et les défaillances possibles très tôt
→ Surveillance sûre
- La stabilité des Systèmes est augmentée (2 blocages de Systèmes Productifs évités)
- L'administrateur Basis ne perd pas son temps à surveiller l'état des systèmes, cela est fait automatiquement en parallèle ce qui le libère pour d'autres tâches
- Plateforme centrale pour la documentation des systèmes/interlocuteurs, etc.
- syslink Xandria impressionne par sa facilité d'utilisation
- Le logiciel évolue et bénéficie de tous les nouveaux perfectionnements
- Pas besoin de passer par 4 étapes pour joindre un interlocuteurs technique chez Syslink
- Les interfaces sont claires et requièrent peu de ressources (4.6C), 6.20, 6.40, 7.00
- Le produit nécessite q'une petite DB (500MB)
- syslink Xandria n'a pas d'influence négative sur SAP ni les serveurs

Bénéfices pour Migros

- Surveillance des systèmes SAP conforme au SLA avec nos clients
- Développement en interne de scripts éliminé
- Tâches de routine éliminées
- Paramétrage des Systèmes centralisé
- Nombre de fausses alertes = 0
- Gain de temps de 10-20 jours pour l'installation de corrections/mises à jour
- Une mise à jour s'installe en 30 minutes
- Mise à jour du Serveur en 1 à 2 heures
- Travail requis après une copie système en 3 minutes maximum aujourd'hui et 3 heures avant syslink Xandria
- Ajout d'un nouveau système en 30 minutes aujourd'hui et ½ journée avant syslink Xandria
- Implémentation d'une nouvelle version de l'outil de monitoring en 1 journée avec Xandria, avant il fallait 2 mois

Solution programmée pour évoluer avec des fonctions supplémentaires **syslink Xandria**

- Contrôle des Checks quotidiens
- Rapports de niveau de service intégrés (SLR)

Balz Koch, mai 2008

Service	OK	Warn	Crit	Info	Unk	Off	Down	OK	Warn	Crit	Info	Unk	Off	Down
Instance 001 (001)	OK							OK						
Instance 002 (002)	OK							OK						
Instance 003 (003)	OK							OK						
Instance 004 (004)	OK							OK						
Instance 005 (005)	OK							OK						
Instance 006 (006)	OK							OK						
Instance 007 (007)	OK							OK						
Instance 008 (008)	OK							OK						
Instance 009 (009)	OK							OK						
Instance 010 (010)	OK							OK						
Instance 011 (011)	OK							OK						
Instance 012 (012)	OK							OK						
Instance 013 (013)	OK							OK						
Instance 014 (014)	OK							OK						
Instance 015 (015)	OK							OK						
Instance 016 (016)	OK							OK						
Instance 017 (017)	OK							OK						
Instance 018 (018)	OK							OK						
Instance 019 (019)	OK							OK						
Instance 020 (020)	OK							OK						



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

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