



ITSDONE & WOTAN

# QUALITÄTSSICHERUNG AUF HÖCHSTEM NIVEAU

Fotos: ©WOTAN Monitoring, GH-Informatik GmbH

Über ein strategisches IT-Großprojekt für umfassenden Kundenmehrwert, langfristige Qualitätssicherung und echte Transparenz durch eine agile SAP-Monitoring-Lösung, gelebte Serviceorientierung und vertrauensvolle Partnerschaft.

*Vorhang auf, herzlich willkommen – hier wird nichts versteckt.*

Als Full Stack IT Service Provider arbeitet die ITSDONE Services GmbH (kurz ITSDONE) für Unternehmen mit gehobenem Anspruch an Qualität, Service und Innovation. Um dieses Leistungsversprechen einhalten zu können, steht das Thema Qualitätssicherung im Sinne der Kund:innen ganz oben auf der Agenda des österreichischen Spezialisten für IT-Dienstleistungen.

Dank ihrer Open Book Policy ist die Arbeit der ITSDONE für ihre Kund:innen stets transparent, nachvollziehbar und jederzeit einsehbar: „Unsere Kund:innen können jederzeit alle Alerts und Checks Status in den dafür vorgesehenen Dashboards einsehen. Wir verstecken nichts, sondern bieten den Kund:innen alle Infos an, die auch wir zur Verfügung haben. Diese Transparenz ist uns sehr wichtig“, erklärt Alexander Kantz, Head of Customer Success bei ITSDONE.



Alexander Kantz, Head of Customer Success,  
ITSDONE Services GmbH

## Effizientes SAP-Monitoring in 15 Minuten ausgerollt

Für eine transparente Qualitätssicherung braucht es nicht nur hervorragende Mitarbeiter:innen, sondern auch entsprechende Systeme, wie eine übersichtliche und hochperformante Monitoring-Lösung.

„Als ich zu ITSDONE kam, hatten wir mehrere Monitoring-Lösungen parallel im Einsatz. Das war nicht zufriedenstellend, weder für unsere Kund:innen als noch für mich im Daily Business. Jedes Tool hat seine Eigenheiten und manche waren nicht mehr „State of the Art“, berichtet Alexander Kantz. Daher wurde der Wunsch nach einem stabilen und einfachen Standardmonitoring, in erster Linie für SAP-Kund:innen laut, das auch problemlos auf alle anderen Kund:innen ausgerollt werden kann.“

Alexander Kantz arbeitete selbst 20 Jahre lang mit den SAP Tools CCMS und Solution Manager. Diese Produkte bieten zwar alle Möglichkeiten und Monitoring bis ins kleinste Detail, doch durch die Komplexität und die technischen Voraussetzungen ist die Einrichtung zeitaufwändig. „Für ein Standardmonitoring benötigen wir für einen Großteil unserer Kund:innen nur einen Bruchteil an Monitoring Tree Elements. Dafür war der Einrichtungsaufwand zu hoch. Unser Ziel war eine neue Lösung, ein effizienteres System, das Gesamtansichten bietet und das wir innerhalb weniger Minuten ausrollen können.“



WOTAN KPI Dashboard: alle wichtigen Kennzahlen auf einen Blick

### Die Kraft des „Word of Mouth“

Empfehlungen aus dem eigenen Umfeld sind auch für Alexander Kantz wichtig, der im Quality und Service Management tätig war. Als ihm zwei Kund:innen unabhängig voneinander von WOTAN Monitoring und der GH-Informatik GmbH (kurz GHI) erzählten, wurde er hellhörig. „Die Monitoring-Lösung war mir grundsätzlich ein Begriff, aber erst nach den Empfehlungen bin ich aktiv auf die GHI zugegangen.“

Wie das üblich ist, evaluierte Alexander Kantz neben WOTAN noch vergleichbare Lösungen. Viele Anbieter stießen dabei auf Grenzen, sobald zusätzliche Features gefordert waren, die nicht standardmäßig zur Verfügung standen.

### Gesamtlösung mit Entwickler:innen Support

Helmut Ghirardini – Gründer der GH-Informatik GmbH und mittlerweile pensionierter Geschäftsführer – zeigte im Erstgespräch bereits mögliche Lösungen auf und konnte so das Vertrauen von Alexander Kantz gewinnen. „Helmut Ghirardini hat uns nicht nur ein Monitoring Tool, sondern eine Gesamtlösung angeboten. Das hat mich überzeugt“, erinnert sich Alexander Kantz, der begeistert und skeptisch zugleich war, als ihm das GHI-Team entspannt rückmeldete, dass sie den Anforderungskatalog erfüllen können.

## Als wären sie Teil des Unternehmens

Die ITSDONE Geschäftsführung erkannte, dass eine entsprechende Priorisierung für eine zügige Umsetzung notwendig war und stufte die neue Monitoring-Implementierung als strategisches Großprojekt ein. Als ein Hauptziel des Projekts wurde die Konsolidierung der bestehenden Infrastruktur auf eine zentrale Plattform festgelegt.

Neben dem SAP CCMS waren bei ITSDONE ebenfalls openITCOCKPIT, Nagios XI sowie ein paar selbstgeschriebene Eigenentwicklungen im Einsatz, die abgelöst werden sollten. Ein weiteres Ziel war die Einführung einer Schnittstelle zwischen dem Monitoring und der Configuration Management Database (CMDB), die einen automatischen Datenabgleich zwischen dem Monitoring-System und CMDB gewährleisten soll.



Links von hinten nach vorne:  
Philipp Ghirardini, Geschäftsführung, WOTAN Monitoring, GH-Informatik GmbH; Alexander Kantz, Head of Customer Success, ITSDONE Services GmbH

Rechts von hinten nach vorne:  
Franz Eisenkölbl, Systementwicklung & Consulting, WOTAN Monitoring, GH-Informatik GmbH; Neli Petkova, Cloud Management and Automation Engineer, ITSDONE Services GmbH

## Ziele und Nicht-Ziele im Monitoring-Großprojekt

Die lösungsorientierte und partnerschaftliche Zusammenarbeit zwischen ITSDONE und der GHI zeigte sich in der klaren gemeinsamen Definition von Zielen und Nicht-Zielen, die im Projekthandbuch festgehalten wurden und bis auf eine einzige Ausnahme eingehalten werden konnten. Die Zusammenarbeit mit der GHI beschreibt Alexander Kantz als sehr eng und von stetigem, konstruktiven Austausch geprägt.



**„Aus allen Anforderungen war nur ein einziger Change Request nicht umsetzbar, da dieser ein zu tiefer technischer Eingriff gewesen wäre. Aber Franz Eisenkölbl, der uns federführend betreut, ist extrem responsiv – egal zu welcher Tages- oder Nachtzeit. Er hat immer gute Tipps und Tricks parat!“**

Alexander Kantz, Head of Customer Success, ITSDONE Services GmbH



## Gemeinsames Wachsen und Weiterentwickeln

Nachdem die Einführung von WOTAN Monitoring und die Integration der ersten Systeme mit SAP reibungslos funktionierten, das Feedback der eigenen Mitarbeiter:innen, sowie der Kund:innen positiv war, fiel bei ITSDONE der Entschluss, den Weg mit der GHI und WOTAN Monitoring weiterzugehen.

In der Folge wurden weitere Systeme und Applikationen wie beispielsweise Azure Monitoring integriert. Da ITSDONE auch Kund:innen betreut, die oft zeitnah innovative und neue Technologieprodukte in ihren Unternehmen einsetzen möchten, ist eine flexible und mitwachsende Monitoring-Lösungen gefordert. Gemeinsam wurden deshalb individuelle WOTAN Features entwickelt, die sich perfekt an die veränderten Kund:innenbedürfnisse anpassen lassen.

## Mit Staging System Monitoring Testumgebung schaffen und IT Qualität sichern

Das Staging System ist für den im Jänner 2021 designierten Geschäftsführer von WOTAN Monitoring, GH-Informatik GmbH Philipp Ghirardini ein Beispiel für eine besonders kundenorientierte Weiterentwicklung.

Diese Qualitätsstufe wurde eingeführt, um ungestört neue Alerts oder Checks einrichten und testen zu können – ohne den produktiven Betrieb zu stören.



*„Der Vorteil des Staging Systems ist, dass man Updates oder Produktentwicklungen testen kann, ohne dass Fehlalarme oder Tickets aus den Live-Systemen produziert werden. Auf diese Weise kommt man nicht in die Verlegenheit den Kund:innen mögliche Fehlalarme erklären zu müssen, nur weil man im Hintergrund etwas Neues ausprobieren wollte.“*

Philipp Ghirardini, Geschäftsführung,  
WOTAN Monitoring, GH-Informatik GmbH

## Effiziente Kommunikation zwischen Mensch und Monitoring System

Ein weiteres gemeinsam erarbeitetes Feature in WOTAN Monitoring sind die implementierten Sammelmails. Hierbei handelt es sich um tägliche Reportmails an Kund:innen mit dem Ziel eine Übersicht aller aufgetretenen Alerts in einem bestimmten Intervall zu reporten. „Das spart den Kund:innen täglich Zeit, denn sie müssen ihre manuellen Prüfungen nicht selbst durchführen, sondern es lassen sich die Ergebnisse – auf einen Blick – in den automatisierten Mails anzeigen“, erklärt Alexander Kantz.

Heute ist WOTAN bei ITSDONE nicht nur an allen eigenen Unternehmensstandorten im Einsatz, sondern auch direkt bei Kund:innen. „Wir bieten unseren Kund:innen die Möglichkeit direkt am Unternehmensstandort einen WOTAN-Satelliten einzusetzen, der zentral an den Haupt-WOTAN berichtet. Das bietet erhebliche Vorteile in Puncto IT Security und Performance“, ergänzt Alexander Kantz, der gespannt ist, welche innovativen Features sein Team gemeinsam mit der GHI noch entwickeln wird, um den Kund:innen weiterhin einen Mehrwert in Puncto Servicequalität und Sicherheit bieten zu können.

## Kennzahlen der Zusammenarbeit

**1** Zentraler Konfigurations- und Reporting-WOTAN

**2** Staging Systeme

**8** Satelliten Systeme im Einsatz

**3.000**  
Hosts im Endausbau

**36.000**  
Service Checks im Endausbau

**7** Gemeinsame Projekte (z.B.: Staging, spezielle Kundenkonfigurationen, etc.)

**53** umgesetzte Feature Requests von ITSDONE, welche direkt in den WOTAN Core implementiert wurden

**250** Service Requests von GHI in der Projektphase bearbeitet

### → Anforderungen

- Stabiles und leistungsstarkes Standardmonitoring mit Fokus auf SAP-Kund:innen
- Sichere Monitoring-Lösung, sie sich an Kund:innenanforderungen anpasst und maximale IT-Sicherheit bietet
- Flexible Add-ons mit zusätzlichen Funktionalitäten für individuelle Kund:innenbedürfnisse

### → Ergebnisse

- Transparente Qualitätssicherung der IT durch ein rasch ausrollbares Monitoring
- Reibungslose Implementierung von WOTAN Monitoring, für eine höhere Mitarbeiter:innen- und Kund:innenzufriedenheit
- Einrichten und Überprüfen von Alerts ohne Störung des Betriebs durch Staging Systeme

### → Mehrwert für ITSDONE Kund:innen

- + Personalisierte Monitoring-Lösungen durch individuelle Features
- + Reportmails an Kund:innen zur Steigerung der Übersicht über Alerts
- + Steigerung der IT Security und Performance durch WOTAN-Satelliten am Kundenstandort

ITSDONE Services GmbH  
 Guglgasse 15/4a & 4b  
 A-1110 Wien

**ITSDONE**

2003 gegründet agiert die ITSDONE derzeit mit fast 250 Mitarbeiter:innen als FULL STACK – IT SERVICE PROVIDER für Unternehmen mit gehobenen Anspruch an Qualität, Service und Innovation. Seit Herbst 2021 ist ITSDONE Teil der COVOTIS Gruppe und wird so zum strategischen Partner in der Digitalisierung von Managementprozessen. Der USP liegt im Consulting, Engineering und in der 24\*7 Operation von automatisierten SAP-, M365-, und Azure-Services. An mehreren Standorten in Österreich, der Slowakei und in Rumänien unterstützt die ITSDONE internationale Kund:innen mit ihrem umfassenden IT-Dienstleistungs- und Beratungsportfolio.

Weitere Informationen unter [www.itsdone.at](http://www.itsdone.at)