

Minimalisierter Wiederherstellungsaufwand bei Austausch von defekten Switchen



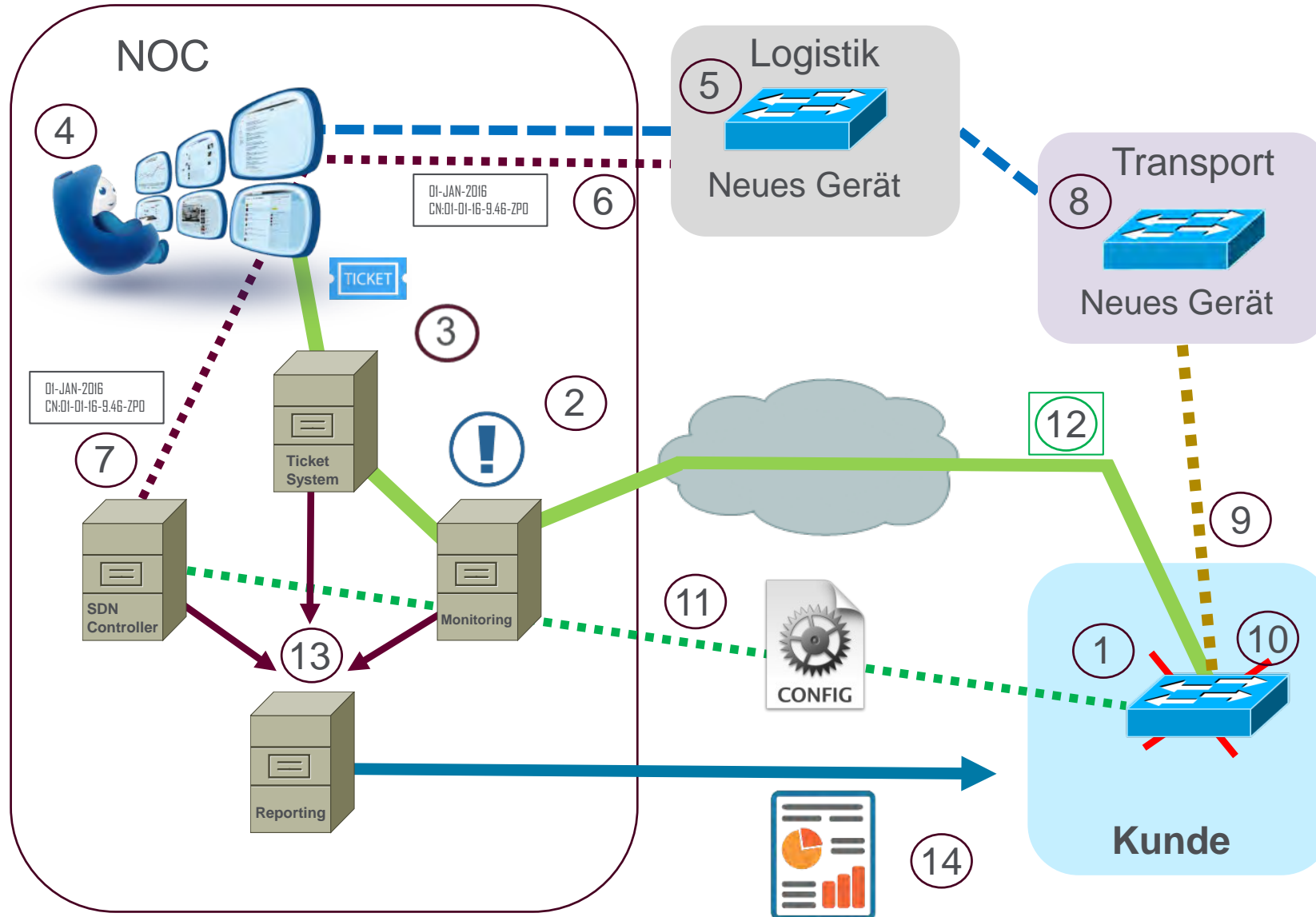
Change Driver

Mit seinem Team im zentralen Network Operations Center (NOC) hat der IT Service Operations Manager eines internationalen Textilhandelsunternehmens die Aufgabe, den reibungslosen Betrieb von Switchen in 125 Shops weltweit und rund um die Uhr sicherzustellen.

Bei Ausfall eines Switches und erforderlichem Austausch durch ein Ersatzgerät möchte er die Wiederherstellungszeiten auf ein Minimum begrenzen.

Zudem ist er daran interessiert, wesentliche Teile des gesamten IT Serviceprozesses zu automatisieren.





Erfolgsfaktor unseres Lösungsansatzes war die Integration der vorhandenen Systeme und der Einsatz von Damovo Applikationen, sodass eine nahtlose und nahezu vollautomatisierte Abfolge aller Teilschritte im Ausfallszenario ermöglicht wurde.

Der Incident-Prozess ist nun wie folgt automatisiert: (1) – (3) Das Monitoringsystem meldet den Switch-Ausfall und generiert automatisch einen Incident im Ticketsystem.

(4) + (5) Der benachrichtigte NOC Mitarbeiter prüft, ob der Switch ausgetauscht werden muss und initiiert dann willentlich den Austauschprozess beim Hersteller.

(6) + (7) Die Seriennummer des Austauschgerätes wird per eMail bekanntgegeben, mit einer Middleware ausgelesen und per API Aufruf dem APIC-EM Controller mitgeteilt.

(8) – (11) Der defekte Switch und die verkabelten Geräte werden ausgesteckt. Der Ersatz-Switch, der direkt in den Shop ausgeliefert wird, erhält -sobald er im Netzwerk angeschlossen ist- nach erfolgter Authentifizierung die korrekten Konfigurationsdaten.

(12) Die Damovo Applikation ANPA führt nun eine automatisierte Geräteerkennung durch, die die korrekten Konfigurationsdaten, auch bei Umstecken auf einen abweichenden Port, umzieht und somit die Funktionsfähigkeit des Dienstes sicherstellt.



Customer Value

D A M O V O

So profitiert der IT Service Operations Manager

Die Wiederinbetriebnahme kann nahezu vollständig automatisiert und ohne Experteneinsatz vor Ort sowie mit einem um 30% reduzierten zeitlichen Aufwand erfolgen.

Die Fehlerquote im Austauschfall sinkt aufgrund der automatischen Konfigurationsbetankung und garantierter Geräte-Konnektivität signifikant.

Zudem steht nun auf Knopfdruck eine fehlerfreie und umfassende Echtzeit-Dokumentation aller Ports zur Verfügung.



So profitiert das Unternehmen

Durch die Automatisierung und den Wegfall von Netzwerkspezialisten an den Remote-Sites kann die Bestandsmannschaft im NOC auch ein erhöhtes Ticketaufkommen bearbeiten.

Die Transportkosten können durch die Entkopplung von Konfiguration und Logistik erheblich reduziert werden.

Die Reparatur- und Austauschzeiten werden insgesamt reduziert, sodass der Geschäftsbetrieb schneller wieder fortgeführt werden kann.