



Case Study

ICE Consulting verbessert Service-Qualität mit Checkmk

DER KUNDE

Unternehmen: ICE Consulting

Größe: 90 Mitarbeiter

Standort: Milpitas, Kalifornien, USA

Webseite: www.iceconsulting.com



ICE Consulting ist ein führender Anbieter von IT-Lösungen für mittelständische Unternehmen in Kalifornien, USA. Mit über 24 Jahren Erfahrung als herstellerunabhängiger Anbieter von Managed-IT-Services bietet das Unternehmen seinen Kunden unter anderem eine Rund-um-die-Uhr-Sicherheitsüberwachung an. Um die Qualität seiner Dienstleistungen zu sichern, suchte ICE Consulting nach einer modernen Monitoring-Lösung, die den Anforderungen eines IT-Dienstleisters gerecht wird.

KERNPUNKTE

-  ICE Consulting verwendete mehrere Jahre erfolgreich die Checkmk Raw Edition. Im Jahr 2021 wechselte das Unternehmen zur Checkmk Enterprise Managed Services Edition, und reduzierte dadurch Arbeitsbelastung seiner Mitarbeiter deutlich.
-  Das IT-Team betreibt ein verteiltes Monitoring mit Remote-Instanzen in den IT-Umgebungen von insgesamt 12 ICE-Consulting-Kunden. Die IT-Spezialisten von ICE Consulting erkennen mit Checkmk problematische Zustände in den Netzwerken der Kunden und stellen zudem die Einhaltung von Service-Level-Agreements sicher.
-  Das Monitoring umfasst mehr als 12.000 Services. ICE Consulting überwacht hauptsächlich Windows-Server, Linux-Systeme und Netzwerkgeräte für seine Kunden. Zudem befinden sich einige Cloud-Systeme und Applikationen im Monitoring.

IM IT-BEREICH MUSS EIN PARTNER VERLÄSSLICH SEIN

Die IT wird immer verflochtener. Neue Software-Lösungen, bessere Verfügbarkeitszeiten, IT-Sicherheitsanforderungen, die wachsende Verteilung von Arbeitsplätzen, Backup-Mechanismen, Redundanz-Anforderungen von Technologien, mobiles Arbeiten bei gleichzeitiger Anbindung an IT-Ressourcen in der Cloud und im eigenen Rechenzentrum. All dies sind nur einige Gründe, warum Unternehmen die Komplexität von IT nicht unterschätzen sollten. ICE Consulting möchte Organisationen in diesen Bereichen entlasten und hat sich auf umfangreiche IT-Dienstleistungen spezialisiert. Das Angebot richtet sich besonders an Mittelständler und Bio-Tech-Unternehmen im Großraum Kalifornien und Texas. In 25 Jahren haben über 1.000 Kunden die Dienste von ICE Consulting in Anspruch genommen.

ICE Consulting nutzt seit 2013 Checkmk, da es sich für den Betrieb einer verteilten Monitoring-Umgebung besonders eignet. Es ist außerdem leicht aufzusetzen und bietet eine moderne Benutzeroberfläche mit flexiblen Dashboards. Nachdem das Unternehmen mehrere Jahre erfolgreich mit der Checkmk Raw Edition gearbeitet hat, entschied sich die Geschäftsführung im Jahr 2021 für den Wechsel zur Checkmk Enterprise Managed Services Edition.



Abbildung 1: Unternehmen schätzen die Erfahrung von ICE Consulting



Der Wechsel zur Checkmk Managed Services Enterprise Edition hat die Arbeitsbelastung unserer IT-Teams deutlich gesenkt.

Marcelo Carvalho, Sr. Linux AWS Systems Engineer bei ICE Consulting

DIE HERAUSFORDERUNG

ICE Consulting muss das Monitoring unkompliziert in den IT-Umgebungen seiner Kunden ausrollen können. Trotzdem soll dessen Verwaltung komplett aus der Ferne möglich sein. Eine weitere Anforderung ist die große Menge unterschiedlichster IT-Assets, die ICE Consulting je nach Kundenwunsch präzise überwachen muss. Nur so kann ICE Consulting Anomalien rechtzeitig erkennen und beseitigen. Das Monitoring dient zudem zur Absicherung von Service-Level-Agreements, deshalb ist ein hohes Maß an Zuverlässigkeit essenziell.

Ein Grund für den Wechsel ist unter anderem das verbesserte Reporting. Zuvor haben die technischen Mitarbeiter manuell Screenshots vom Monitoring erstellt und diese als Basis für ihre Berichte verwendet. Mit der Enterprise Edition läuft das Reporting jetzt vollkommen automatisch.



Checkmk hilft uns bei der Verbesserung unserer Service-Qualität. Wir erkennen Probleme für unsere Kunden schneller denn je.

Marcelo Carvalho, Sr. Linux AWS Systems Engineer bei ICE Consulting

EFFIZIENTE VERWALTUNG DES VERTEILTEN MONITORINGS

Aktuell umfasst das verteilte Monitoring 13 Checkmk Instanzen, mit insgesamt über 12.000 Services. Neben einer zentralen Monitoring-Instanz in der eigenen IT-Umgebung umfasst die verteilte Monitoring-Umgebung zwölf Remote-Instanzen in den Netzwerken der Kunden.

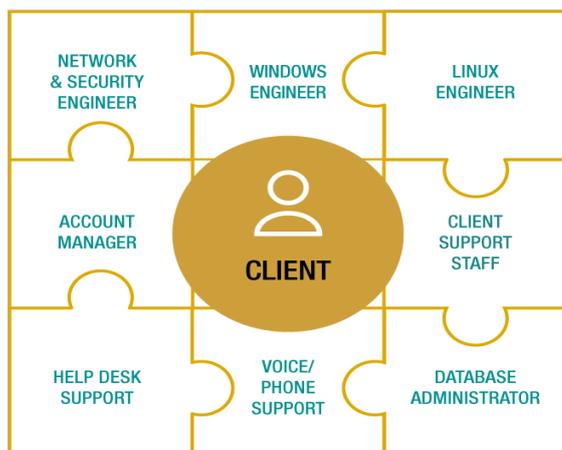


Abbildung 2: ICE Consulting vereint IT-Expertise aus mehreren Feldern

Jede Remote-Instanz überwacht zwischen 300 und 400 Systeme. Für ICE Consulting ist wichtig, dass das Monitoring nicht auf bestimmte Systeme wie ausschließlich Server und Netzwerkgeräte oder eine Höchstzahl von Hosts limitiert ist. Mit Checkmk kann ICE Consulting immer auf neue Anforderungen eingehen und auf Wunsch eines Kunden verschiedenste IT-Assets in die Überwachung aufnehmen. ICE Consulting überwacht zum Beispiel auch Cloud-Umgebungen und Container.

DIE LÖSUNG

ICE Consulting nutzte die Checkmk Raw Edition, ehe der IT-Dienstleister auf die Checkmk Enterprise Managed Services Edition umgestiegen ist. Mit ihr betreibt das Unternehmen ein verteiltes Monitoring. Die Checkmk Enterprise Managed Services Edition bietet dem IT-Dienstleister eine Reihe von zusätzlichen Features und steigert dadurch die Arbeitseffizienz seiner technischen Mitarbeiter. ICE Consulting profitiert besonders von den automatisierten Reportings, die gleichzeitig die Qualität der eigenen Services verbessern.

Checkmk kommt mit mehr als 2.000 offiziellen Monitoring-Plugins und kann damit eine breite Palette von Systemen out-of-the-box detailliert überwachen. Die Mitarbeiter von ICE-Consulting können dadurch auf spezielle Anforderung der Kunden eingehen, selbst wenn ICE Consulting kein tiefgreifendes Monitoring-Know-How für dieses System besitzt.



Checkmk ist ein echter Game-Changer für uns. Sogar Mitarbeiter ohne Monitoring-Erfahrung finden sich sofort zurecht.

Marcelo Carvalho, Sr. Linux AWS Systems Engineer bei ICE Consulting

HOHE ANFORDERUNGEN AN DAS IT-MONITORING

ICE Consulting bietet keinen reinen Monitoring-as-a-Service, sondern nutzt Checkmk als Teil von unterschiedlichen Service-Bundles. Die Kunden bezahlen zwar nicht für eine spezifische Monitoring-Dienstleistung, bekommen aber trotzdem Einsicht in bestimmte Monitoring-Daten. Außerdem hilft ICE Consulting den Kunden bei der Erstellung individueller Dashboards in Checkmk, um ihnen bessere Einblicke in ihre IT-Umgebung zu ermöglichen. Die Kunden schätzen dieses Angebot sehr.

Das IT-Team verwaltet den Zugang zum Monitoring und die unterschiedlichen Vorlagen für Reportings über verschiedene Nutzergruppen hinweg. Dadurch können Mitarbeiter ohne Erfahrung mit Checkmk mit nur einem Klick einen gewünschten Bericht erstellen. Neben diesen standardisierten Berichten für ICE-Consulting-Mitarbeiter erstellt das IT-Team auch Reportings für Kunden – beispielsweise Übersichten für Führungskräfte.

DIE VORTEILE

Dank der Checkmk Managed Services Edition ist ICE Consulting in der Lage, alle Monitoring-Instanzen seiner Kunden mit einer zentralen Instanz in einem verteilten Monitoring zu verwalten. Das Management des Monitorings ist besonders leicht, zudem lief die Migration von der Checkmk Raw Edition zur Checkmk Enterprise Edition reibungslos. Die Informationen aus dem Monitoring sorgen für Transparenz und helfen ICE Consulting, die Qualität seiner Services zu verbessern.

Media-Kontakt:

tribe29 — the Check**mk** company
Kellerstraße 29
81667 München
Deutschland

E: info@tribe29.com

T: +49 89 9982 097 00