

REFERENZBERICHT

Größter Schweizer Einzelhändler senkt Betriebskosten mit Avantra

Avantra für SAP®-Systeme sorgt für mehr Stabilität und erhebliche Zeitersparnisse

Mit über 600 Filialen und einem Umsatz von über 28,1 Milliarden Schweizer Franken im Jahr 2017 ist die Migros die größte Supermarktkette der Schweiz und gleichzeitig der größte Einzelhändler des Landes. Der Lebensmittelgigant mit Hauptsitz im Herzen von Zürich beschäftigt über 105.000 Mitarbeiter und gehört damit zu den 40 größten Einzelhändlern der Welt.

Die Migros betreibt derzeit eine hochkomplexe SAP-Landschaft, die sich aus 120 Unix-Servern und 230 Windows®-Servern sowie aus mehr als 100 Anwendungen zusammensetzt. 125 SAP-Systeme bilden das Rückgrat des Unternehmens, so zum Beispiel:

- Retail ERP 6.0
- BI 7.0, einschließlich BI Java
- KW 7.0, einschließlich J2EE Content SEM und SEM-BW 6.0
- ERP 6.0 und SCM 5.0
- FiCo/HR 6.0
- SRM 5.5
- SAP J2E

Die Systemlandschaft umfasst mehr als 13.000 SAP-Benutzer aus den Bereichen Handel, Industrie und Unternehmensbetrieb.

WACHSTUM DER SAP-LANDSCHAFT SPRENGT VORHANDENE MÖGLICHKEITEN

Bis 2007 sah sich das für die SAP-Basisdienstleistungen zuständige Team mit einer ständig wachsenden Zahl an zusammengewürfelten Systemen konfrontiert, die zur Abdeckung der komplexen betrieblichen Anforderungen des Unternehmens implementiert worden waren.

Im Laufe der Zeit wurde dem Team immer mehr bewusst, dass das bestehende Setup nicht mehr den Anforderungen der wachsenden SAP-Landschaft entsprach. Die zunehmende Komplexität machte zur Pflege der immer stärker vernetzten Systeme zusätzliche Personalressourcen erforderlich. Je mehr das Unternehmen wuchs, desto mehr Features und Funktionen mussten in die bestehende

ZUSAMMENFASSUNG

NAME DES KUNDEN:
MIGROS

BRANCHE:
Einzel- und Großhandel

UMSATZ:
CHF 28,1 Mrd.

UNTERNEHMENSGRÖßE:
über 105.000 Mitarbeiter

DIE HERAUSFORDERUNG:

- Schwierigkeiten bei der Überwachung eines riesigen Flickenteppichs aus Systemen
- Bedarf nach einem zentralen Tool zur Verwaltung einer heterogenen Technologieumgebung
- Kein Frühwarnsystem – Probleme werden zu spät erkannt

DIE LÖSUNG:

Geschäftsprozess- und technische Überwachung mit Avantra

DIE VORTEILE:

- Patch-Installationszeiten um bis zu 20 Tage verkürzt
- Einspielen von Server-Updates in nur 1 bis 2 Stunden
- Nachbearbeitung von Systemkopien von 3 Stunden auf 3 Minuten verkürzt
- Einbindung neuer Systeme in den Monitoring-Prozess von einem halben Tag auf 30 Minuten verkürzt
- Einspielen von Release-Updates der Monitoring-Lösung von zwei Monaten auf weniger als einen Tag verkürzt
- Bereits zwei schwerwiegende Ausfälle in SAP-Produktivsystemen verhindert
- Überwachung von über 120 SAP-HANA-Systemen

Konfiguration integriert werden. Es dauerte nicht lange, bis der administrative Aufwand nicht mehr beherrschbar war.

Im SAP-Basis-Team war man sich schnell einig, dass es an der Zeit für eine effiziente und umfassende Überwachungslösung war, und es wurde eine interne Task Force eingerichtet, die sich der Bewertung eines neuen Monitoring-Systems widmen sollte.

DAS TEAM SUCHT NACH MÖGLICHKEITEN ZUR VEREINFACHUNG DES SAP SYSTEM MANAGEMENTS

Im Sommer 2007 war es dann soweit: Die Task Force legte ein umfassendes Lastenheft vor, das alle erforderlichen Überwachungsfunktionen, Komponenten und Systeme behandelte. Das Team priorisierte seine Aufstellung nach Bedeutung und Relevanz und legte die Bereitschaftsverwaltung als eine zentrale Anforderung fest.

Von den fünf Softwareprodukten, die es in die engere Auswahl geschafft hatten, wurden drei in der Anfangsphase bereits wieder verworfen, so dass nur Avantra und eine weitere mögliche Lösung übrig blieben. Das Migros-Team entschied sich, beide Systeme gegeneinander antreten zu lassen und führte in der Folge über mehrere Wochen intensive interne Tests zur Beurteilung ihrer Effizienz und Zuverlässigkeit durch.

Das SAP-Basis-Team erhoffte sich eine Vielzahl zentraler Vorteile von ihrer Verwaltungsoberfläche, so zum Beispiel Flexibilität, Skalierbarkeit und allgemeinen systemübergreifenden Datendurchsatz. Ihr Hauptaugenmerk galt jedoch der Auswahl eines Systems, das ihnen die Verwaltung erleichtern würde.

„Wir wollten ein System mit einer zentralen Oberfläche für die Systemverwaltung und -konfiguration“, so Balz Koch, Leiter Basisdienstleistungen SAP bei Migros. „Zudem wollten wir ein Frühwarnsystem einrichten, das die Wahrscheinlichkeit von Notfällen auf ein Minimum reduzieren würde.“

Am Ende triumphierte Avantra, nicht nur weil es eigens für Unternehmen mit SAP-Systemen ausgelegt ist, sondern zudem praktisch alle Vorgaben des Unternehmens erfüllte. Schon im Dezember 2007 hatten sich Migros und Avantra auf alle Details geeinigt und waren bereit, die Implementierung der neuen Software in Angriff zu nehmen.

BESSERES MONITORING VERMEIDET PROBLEME UND SPART ZEIT

Im Januar 2008 schickte Avantra einen Berater, um einen Implementierungsplan anhand der spezifischen Anforderungen der Migros zu erarbeiten. Nach Abschluss der Installations- und Konfigurationsarbeiten sowie der Anbindung der SAP-Systeme ließen die augenscheinlichen Vorteile von Avantra nicht lange auf sich warten.

An erster Stelle stand die Verfügbarkeit eines zentralen Dashboards für die Anzeige automatisch generierter Alarmmeldungen und die Benachrichtigung der zuständigen Mitarbeiter per SMS und E-Mail. Die täglichen Checks aller Systeme halfen der Migros zudem dabei, weitere Funktionen zu automatisieren und so die IT-Abteilung von Routineaufgaben zu entlasten. Angesichts dieser Vielzahl an Verbesserungen wandelte sich das System Monitoring von einer zeitfressenden Mammutaufgabe zu einer Aufgabe, die sich auch bequem nebenbei erledigen lässt.

„Durch den Einsatz von Avantra konnten wir bereits 2 schwerwiegende Ausfälle in unseren SAP-Produktivsystemen verhindern. Zudem benötigen wir heute nur 1 bis 2 Stunden zum Einspielen von Server-Updates, konnten den Aufwand für die Nachbearbeitung von Systemkopien von 3 Stunden auf 3 Minuten verkürzen und benötigen anstelle eines halben Tages nur noch 30 Minuten, um ein neues System in den Monitoring-Prozess einzubinden.“

**Balz Koch,
Leiter Basisdienstleistungen
SAP bei MIGROS**

Mit dem neuen Setup werden Performanceprobleme und Engpässe frühzeitig sichtbar und dank der verbesserten Stabilität konnte das Unternehmen bereits zweimal Betriebsstörungen in seinen SAP-Produktivsystemen vermeiden.

In der Zwischenzeit konnte die Migros durch die Einführung von Avantra auch ihre Zeitaufwände deutlich reduzieren:

- Patch-Installationszeiten um bis zu 20 Tage verkürzt
- Einspielen von Server-Updates in nur 1 bis 2 Stunden
- Nachbearbeitung von Systemkopien von 3 Stunden auf 3 Minuten verkürzt
- Einbindung neuer Systeme in den Monitoring-Prozess von einem halben Tag auf nur 30 Minuten verkürzt
- Einspielen von Release-Updates der Monitoring-Lösung von 2 Monaten auf weniger als einen Tag verkürzt
- Bereits zwei schwerwiegende Ausfälle in SAP-Produktivsystemen verhindert

Darüber hinaus ist auch der Platzbedarf der Datenbank auf gerade einmal 500 MB gesunken. Aufgeräumte Oberflächen senken den Ressourcenverbrauch und minimieren den Einarbeitungsaufwand, so dass auch neue Administratoren innerhalb kürzester Zeit produktiv arbeiten können. Insgesamt hat das Team nur Positives über die Auswirkungen auf Server und SAP-Systeme zu berichten.

Mit Blick auf die Ergebnisse sagt Koch, dass die neue Monitoring-Lösung für den Geschäftsbetrieb und die Kunden der Migros den entscheidenden Unterschied gemacht hat.

„Uns war es wichtig, dass das System benutzerfreundlich ist und dass die Verwaltung und Konfiguration von zentraler Stelle erfolgen kann. Die Möglichkeit zur Einrichtung eines Frühwarnsystems war eine weitere zentrale Anforderung, um Notfälle von vornherein zu verhindern. Avantra lässt keine Wünsche offen“, so Koch.