

### NMS unterstützt die Dienstleistungen der Intercity Group

Die Intercity Group AG (Intercity) ist ein unabhängiges Immobiliendienstleistungsunternehmen mit Gruppengesellschaften in der ganzen Schweiz und namhaften Partnern im In- und Ausland. Rund 160 Mitarbeitende stehen im Dienste einer anspruchsvollen Kundschaft. Das familiengeführte Unternehmen mit Hauptsitz in Zürich blickt auf eine über 100 jährige Erfahrung im Immobilienbereich zurück.

#### Vorsprung durch Know-how

Um als Immobiliendienstleisterin in einem sich schnell ändernden Markt zu bestehen, ist Vorsprung durch Know-how Voraussetzung für den Erfolg. Die Informatik, als Fundament für sämtliche Dienstleistungen, in den 30 Profitcentern ist deshalb klar auf die Geschäftsanforderungen ausgerichtet.

„Jederzeit zu wissen, ob die Datenflüsse und Schnittstellen einwandfrei funktionieren, war für uns früher mit grossem manuellem Aufwand verbunden. Die Motivation des „Monitoring Projektes“ war es, einerseits diese manuellen Tätigkeiten zu reduzieren und andererseits wieder zu agieren anstatt zu reagieren. Von Anfang an war klar, dass nur eine flexible Lösung in Frage kommt. z.B. sind klassische Bandbreitenmessungen nutzlos, wenn ich sie nicht in Beziehung zur Anwendung und die Qualitätsmessung setzen kann“, bemerkt Michael Oppliger, IT-Leiter.

„Die Herausforderung war eine Lösung zu finden, mit welcher Latenzzeiten in den wichtigen Datenströmen schnell und einfach erkannt werden können. In der Testperiode war schnell klar, das Produkt UIM und die Firma Acentix ist die ideale Kombination. Argumente wie Know-how, Kosten, Flexibilität und die breite technische Abdeckung in den wichtigsten Bereichen haben mir den Entscheid leicht gemacht“, so der IT-Leiter.

#### Konzentration auf das Wesentliche

„Unter dem Motto „richtige Informationen zur richtigen Zeit“ haben wir uns bei der Umsetzung auf das Wesentliche konzentriert. Heute sind wir beispielsweise in der Lage, Probleme im Datenfluss zwischen Bank und Buchhaltung zu erkennen. Wenn z.B. Mieterzahlungen länger als einen Tag nicht verarbeitet werden, wird direkt aus UIM der CFO informiert. Eine frühzeitige Eskalation an die Verantwortlichen in der Buchhaltung schafft Transparenz und bringt einen grossen Mehrwert. Auch die Überwachung von Spezialanwendungen, wie die Gebäudetechnik oder die komplette virtuelle Infrastruktur, erfolgt heute im UIM, wodurch u.A. Lizenzkosten reduziert werden konnten. Dadurch hat sich die Lösung bereits im ersten Jahr für uns ausbezahlt“, freut sich Michael Oppliger.



*"Die Motivation des „Monitoring Projektes“ war es, einerseits diese manuellen Tätigkeiten zu reduzieren und andererseits wieder zu agieren anstatt zu reagieren."*

Michael Oppliger, IT-Leiter

Intercity Group AG  
www.intercity.ch

Branche: Immobilien

Präsenz: Schweiz

#### Nutzen:

- Reduktion manueller Abläufe
- Reduktion von Lizenzkosten
- Prozessschwachstellen frühzeitig erkennen
- Optimierung der DL-Qualität

#### Infrastruktur:

- Virtuelle Instanzen
- Citrix
- Lotus Notes



### Vorgehensweise als Basis für den Erfolg

Bei der Evaluation eines Produktes stand die Unterstützung einer gut funktionierenden Informatik im Vordergrund. Das Monitoring muss über die klassische Komponentenüberwachung hinaus Prozessschwachstellen frühzeitig erkennen können. Daraus resultierten Anforderungen wie eine solide Architektur, hohe Flexibilität, einfache Handhabung und der Unterstützung von Technologien wie Virtualisierung, Citrix, Lotus Notes und Netzwerk.

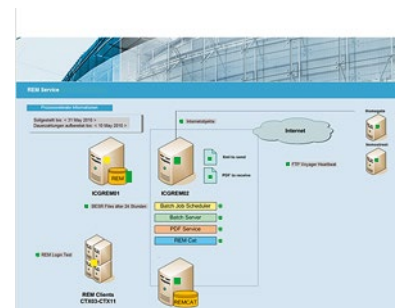
„Mit Acentix wurden in einem eintägigen Workshop die wichtigsten Datenflüsse analysiert und die für die Überwachung nötigen Messpunkte identifiziert. Die Testphase war für uns sehr wertvoll, um einen effizienten Know-how Transfer ohne Schulung sicherzustellen. Zu erwähnen ist, dass wir nach Abschluss der Testphase ebenfalls alle nötigen Angaben für die Umsetzung wie Nameskonventionen, Meldungsstandard etc. erarbeitet hatten. Dank diesen Vorarbeiten gab es in der Umsetzung keine konzeptionellen Fragen mehr. Mit der Konzentration auf das Wesentliche konnten bereits in der Testphase erste Erfolge ausgewiesen werden“, resümiert Michael Oppliger.

UIM ist heute als zentrale Monitoringlösung etabliert. An unterschiedlichen Schnittstellen werden Proben eingesetzt, um kritische Datenflüsse zu überwachen. Die dirscan Probe überwacht beispielsweise den Transfer von externen Daten ins ERP-System. Inhalt von Logfiles und Datenbankrecords werden punktuell überwacht, um Probleme bei Schnittstellen im Prozessablauf frühzeitig zu erkennen. Die Eskalation durch UIM erfolgt direkt an die verantwortlichen Organisationseinheiten.

### Messbarer Nutzen wirtschaftlich und technisch

Aus den über 150 Standard Proben werden durch gezielten Einsatz die unterschiedlichsten Anforderungen abgedeckt. Der Nutzen der realisierten Lösung ist auf verschiedenen Ebenen auszumachen. Durch das Fokussieren auf die Datenflüsse wurde die Dienstleistungsqualität gegenüber Anwender/Kunde weiter optimiert. Die Supportabteilung konnte durch die Konsolidierung auf eine einheitliche Plattform entlastet werden. Mit UIM werden Leistungsdaten der virtuellen Umgebung sowie der Infrastrukturkomponenten gesammelt und ausgewertet, wodurch zusätzliche Lizenzkosten für das Erfassen von Leistungsdaten eingespart werden. Das automatische Aufzeichnen von Performance und Verfügbarkeitsdaten liefert Fakten bei der internen Fehlersuche und im Schnittstellenbereich zu externen Stellen.

„Das Projekt hat unser angestrebtes Ziel erfüllt. Unsere Mitarbeitenden verlassen sich auf UIM und neue Anforderungen kommen direkt aus unseren Geschäftsbereichen. Das methodische und unkomplizierte Vorgehen in der Zusammenarbeit mit Acentix, wie auch die Flexibilität des Produktes, haben entscheidend zu diesem Ergebnis beigetragen“, schliesst Michael Oppliger.



NMS Dashboard



Michael Oppliger

*"Das Projekt hat unser angestrebtes Ziel erfüllt. Unsere Mitarbeitenden verlassen sich auf UIM und neue Anforderungen kommen direkt aus unseren Geschäftsbereichen."*

Michael Oppliger, IT-Leiter