

# Migros zentralisiert die Überwachung von 38.000 Geräten mit LogicMonitor

# MIGROS

Die Migros, der größte private Arbeitgeber der Schweiz mit rund 100.000 Mitarbeitenden, betreibt ein komplexes Unternehmen, das Einzelhandelsgenossenschaften, Industrieunternehmen und Unternehmensdienste umfasst. Das Network Operations Team spielt eine entscheidende Rolle als zentrale Anlaufstelle für Netzwerkdienste in 50 Unternehmen. Jede Minute Ausfallzeit kann den Verkauf in den Filialen stoppen, Produktionslinien zum Stillstand bringen und den Geschäftsbetrieb stören – mit Auswirkungen auf Millionen täglicher Transaktionen und den Umsatz.

## BRANCHE

Handel

## PRODUKTE

LogicMonitor Envision platform

LM Logs

## LÖSUNGEN

- + Geringere MTTR (Mean Time to Recovery)
- + Konsolidierung von Tools
- + Out-of-the-box-Integrationen

## HERAUSFORDERUNGEN > ERGEBNISSE

- + Manuelle Koordination > Reduzierte Ausfallzeiten > Geringere Umsatzeinbußen
- + Fragmentiertes Monitoring mit mehreren Tools > Vereinheitlichte Plattform mit LogicMonitor
- + Langsame, reaktive Reaktion auf Vorfälle > Sofortige Problemerkennung und schnellere Reaktion
- + Begrenzte Skalierbarkeit alter Systeme > Skalierbarkeit über verschiedene Umgebungen hinweg

## ZENTRALE RESULTATE



### Kosteneinsparung und Effizienzsteigerung

Das Ersetzen von mehreren Alt-Systeme führte zu:

- Geringen Lizenzkosten
- Weniger Wartungsaufwand

**Ergebnis:** Freisetzung von Ressourcen zur Konzentration auf strategische, umsatzrelevante Initiativen anstelle von Systemwartung.



### Schnellere Reaktion auf Vorfälle

- Ausfälle, die zuvor eine manuelle Koordination über mehrere Tools hinweg erforderten, können jetzt sofort diagnostiziert werden

**Ergebnis:** Reduzierte Ausfallzeiten und Umsatzverluste in den Filialen; verbesserte Produktionseffizienz an Fertigungsstandorten.



### Zentrales Monitoring für über 38.000 Geräte

- LogicMonitor ermöglicht eine zentrale Überwachung von über 38.000 Geräten, darunter 10.000 Switches und 28.000 Access Points.

**Ergebnis:** Beseitigung von blindspots in 50 Geschäftseinheiten und vereinfachtes Management einer heterogenen Infrastruktur.



### Skalierbarkeit und Zukunftssicherheit der Plattform

- Erfolgreiche Migration und skalierbare Unterstützung zukünftiger Cloud-Initiativen im Rahmen der Cloud-First-Strategie von Migros

**Ergebnis:** IT-Betrieb für langfristiges Wachstum und Innovation positioniert, einschließlich Ausweitung der Überwachung auf zusätzliche Dienste wie Kameras und interne Anwendungen.

## Behebung von Lücken in 50 Geschäftsbereichen

Die Verwaltung der Netzwerkdienste für den größten privaten Arbeitgeber der Schweiz ließ keinen Raum für Intransparenzen in der IT-Infrastruktur. „Millionen täglicher Transaktionen hängen von der Zuverlässigkeit des Netzwerks ab, doch veraltete Monitoring-Lösungen gefährdeten die Fähigkeit, Ausfälle frühzeitig zu erkennen und schnell darauf zu reagieren.“

«Wir hatten zu viele Geräte, um unsere bisherige Lösung richtig laufen zu lassen», erklärt Claudius Külling, Leiter Netzbetrieb bei der Migros. „Wir waren ständig an der Grenze unserer Kapazität“.

Das Network Operations Team musste eine komplexe Vielfalt von Geräten überwachen – von 10.000 Switches und 28.000 Access Points bis hin zu Firewalls, Kernnetzwerk-Komponenten und IP-Proxys. Die bisherige Lösung konnte diese Vielfalt nicht bewältigen, sodass mehrere Systeme parallel betrieben werden mussten. Jedes davon erforderte separate Wartung, erzeugte eigene Warnmeldungen und speicherte Daten eigenständig. Für den Einzelhandel bedeutete dies mögliche Verzögerungen bei der Erkennung von Problemen mit dem Kassensystem. Für Produktionsstandorte bestand die Gefahr, dass Unterbrechungen der Produktionslinie unbemerkt blieben, die Produktionspläne und Auftragsabwicklung beeinträchtigten und letztendlich den Umsatz sowie die Kundenbindung gefährdeten.

Diese Fragmentierung wirkte sich auch auf die Reaktion auf Vorfälle aus. Wenn Probleme auftraten, koordinierte das Team Eskalationsanrufe und die Kundenkommunikation über mehrere Unternehmen hinweg, ohne eine einheitliche Sicht auf ihre Infrastruktur zu haben. Minutenverluste beim Wechsel zwischen den verschiedenen Monitoring-Lösungen – PRTG, Custom Access Point Monitoring und separate Logging-Systeme – führten direkt zu Umsatzeinbußen in den Filialen und Produktionsverzögerungen an den Produktionsstandorten. Die Überwachung des WLAN-Netzwerks war besonders anspruchsvoll und erforderte eine spezielle Lösung, die zugleich wichtige technische Ressourcen band und diese davon abhielt, Betriebsunterbrechungen zu erkennen und zu vermeiden.

## Skalierbare Überwachung für hybride Umgebungen

Nach der Bewertung von sechs Anbietern entschied sich die Migros für LogicMonitor, da es die Möglichkeit bietet, sowohl On-Premise als auch Cloud-Umgebungen in einer einzigen Lösung zu überwachen.

“Es war sehr schnell klar, dass LogicMonitor die richtige Lösung für uns ist“, teilt Külling mit. “Die Skalierbarkeit der LogicMonitor Envision-Plattform bedeutet, dass wir endlich alle unsere Geräte an einem Ort überwachen können und unsere bisherigen blinden Flecken beseitigen.“

Die Implementierung markierte einen entscheidenden Wandel von fragmentierten Lösungen hin zu einer einheitlichen Überwachung der Systeme. Die Bulk-Upload-Funktionen von LogicMonitor ermöglichten es Migros, ihren umfangreichen Gerätebestand effizient und schnell zu migrieren und durch die integrierten Schnittstellen wird der Bedarf an aufwändig gewarteten Überwachungslösungen überflüssig.



Viele Features standen sofort eingesetzt werden. Geräte lassen sich per Bulk-Upload von einer bestehenden Überwachungslösung zu LogicMonitor übertragen, was den Übergang deutlich erleichtert.“

**Claudius Külling**, *Netzwerkbetriebsleiter bei Migros*

Der Erfolg der Migration beruhte auf enger Zusammenarbeit zwischen den Teams. Das Migros Network Operations Team arbeitete eng mit den Ansprechpartnern von LogicMonitor zusammen und stand im regelmäßigen Austausch, um sicherzustellen, dass die Plattform optimal auf die komplexe Umgebung und Bedürfnisse der Migros abgestimmt ist.

“Wir erhielten großartige Unterstützung vom Projektteam von LogicMonitor“, erinnert sich Külling. “Sie halfen uns, die richtigen Anpassungen vorzunehmen, um sicherzustellen, dass wir genau die Daten erfassten, die wir benötigten.“

Die Implementierung bedeutete weit mehr als nur den Austausch eines Tools. Sie markierte einen entscheidenden Wandel in der Strategie des Unternehmens: von reaktiver und isolierter Überwachung hin zu proaktiver und einheitlicher Observability. Während das Unternehmen seine Cloud-First-Vision umsetzt, beseitigt die SaaS-Plattform von LogicMonitor den Wartungsaufwand lokaler Lösungen und bietet gleichzeitig

die Skalierbarkeit, um künftige Cloud-Initiativen zu unterstützen. Anstatt mehrere Systeme zu verwalten, kann sich das Team nun auf seine Kernaufgabe konzentrieren: die zuverlässige Bereitstellung von Netzwerkdiensten im gesamten Unternehmen.

## Von Überwachungslücken zu proaktivem Netzwerkmanagement

Die Implementierung der LM Envision-Plattform hat die Incident-Response bei Migros grundlegend verändert. Technische Ausfälle in Filialen, die früher koordinierte Untersuchungen zwischen mehreren Teams erforderten, können jetzt sofort diagnostiziert werden. Diese Geschwindigkeit wirkt sich direkt auf die Unternehmensleistung aus – sie verhindert Umsatzverluste an Einzelhandelsstandorten, hält die Produktionseffizienz an den Produktionsstandorten aufrecht und sorgt für einen konsistenten Kundenservice in allen Breichen..

Aussendienst-Teams verschiedener Migros-Unternehmen nutzen maßgeschneiderte Monitoring-Ansichten für ihre spezifischen Bedürfnisse. Techniker im Einzelhandel erkennen potenzielle Probleme, bevor sie Kassensysteme oder Kundentransaktionen beeinträchtigen. Teams an den Produktionsstandorten überwachen die Infrastruktur ihrer Fertigungslinien und verhindern so kostspielige Unterbrechungen im Produktionsprozess. Dieser proaktive Ansatz hat die Art und Weise, wie die Migros die Geschäftskontinuität aufrechterhält, grundlegend verändert.

Die Integration mit ServiceNow verstärkte diese Vorteile noch. Die Geräteinformationen werden automatisch in die zentrale Datenbank übernommen und ersetzen fehleranfällige manuelle Prozesse, die früher Konfigurationsprobleme und damit verbundene Ausfälle verursachen konnten.

“Die Datenbank von LogicMonitor hilft uns, eine richtige CMDB aufzubauen. Wir extrahieren kritische Daten, um mehrere Systeme zu verbessern, was uns wiederum ermöglicht, in all unseren Unternehmen einen besseren Service zu bieten.”

**Claudius Külling**, *Netzwerkbetriebsleiter bei Migros*

Diese Automatisierung sorgt für eine präzise Nachverfolgung ihrer umfangreichen Infrastruktur und verringert gleichzeitig das Risiko von Fehlkonfigurationen, die den Geschäftsbetrieb beeinträchtigen könnten.

Der konsolidierte Ansatz führte zu deutlichen Effizienzsteigerungen. Durch die Ablösung der bisherigen, unterschiedlichen Monitoring-Lösungen und die Reduktion der Abhängigkeit von separaten Logging-Systemen, senkte die Migros sowohl die Lizenzkosten als auch den Wartungsaufwand. Am wichtigsten ist, dass sich das Engineering-Team jetzt auf die Vermeidung von Netzwerkproblemen konzentriert, die sich auf den umsatzgenerierenden Betrieb auswirken könnten.

## Weitere Potenziale mit LogicMonitor

Die Migros baut den Einsatz von LogicMonitor weiter aus, wobei die automatisierte Incident Response im Vordergrund steht.

“Achtzig Prozent der Access Point-Ausfälle können mit einem Neustart behoben werden”, erklärt Külling. “Wir wollen diese Automatisierungsfunktionen nutzen, um Alarmmeldungen zu bewältigen.”

Diese Funktion könnte die Auswirkungen häufiger Netzwerkprobleme auf den Filialbetrieb und die Fertigungsprozesse erheblich reduzieren.

Das Team erhält außerdem Anfragen, seine Services über Netzwerkgeräte hinaus zu erweitern. So möchten interne Teams beispielsweise Observability für ihre Services, Kameras und andere Geräte implementieren. Diese wachsende Nachfrage führt dazu, dass die Einrichtung eines dedizierten internen Teams in Betracht gezogen wird.“

“LogicMonitor bietet eine leistungsstarke Monitoring-Plattform, die uns einen tiefen Einblick in unsere hybride, verteilte und hochkomplexe Netzwerkkumgebung bietet. Was wirklich auffällt, ist, wie nah sich das Produkt an den echten Kundenbedürfnissen orientiert – schnell und zielgerichtet. Dadurch entstehen neue Möglichkeiten, KI, Automatisierung und Qualitätsmanagement zu erkunden, und das alles im Rahmen einer starken, strategischen Partnerschaft.”

**Patrick Mosberger**, *Head of ICT Infrastructure*

Mosberger fügte hinzu: “Der Erfolg, den wir mit LogicMonitor im Bereich Netzwerk-Observability erzielt haben, hat im gesamten Unternehmen Interesse geweckt. Andere Teams prüfen nun, wie wir die Überwachung auf weitere geschäftskritische Services ausweiten können”

Für ein Unternehmen, das kritische Infrastrukturen in Dutzenden von Unternehmen verwaltet, ist LogicMonitor mehr als nur ein Ersatz für mehrere Überwachungslösungen – es hat die Art und Weise vereinfacht, wie Migros seine Netzwerkdienste sicherstellt und verwaltet.

## ÜBER MIGROS

Migros, mit rund 100.000 Mitarbeitenden der größte private Arbeitgeber der Schweiz, betreibt ein komplexes Unternehmen, das Einzelhandelsgenossenschaften, Industrieunternehmen und Unternehmensdienstleistungen umfasst. Das Netzwerk-betriebsteam spielt eine wichtige Rolle als zentrale Anlaufstelle für Netzwerkdienste über 50 Unternehmen hinweg. Jede Minute Ausfallzeit kann den Verkauf in Lebensmittelgeschäften zum Erliegen bringen und Produktionslinien lahmlegen. Außerdem kann es zu Störungen des Unternehmensbetriebs kommen, die sich auf Millionen von täglichen Transaktionen und damit auf den Umsatz auswirken.

Külling blickt auf die gesamte Implementierung mit LogicMonitor zurück: "Unser Hauptziel war es, die alte Überwachungslösung abzuschalten und alle Geräte problemlos in die neue KI-gestützte Hybrid-Observability-Plattform von LogicMonitor zu integrieren. Wir erhielten großartige Unterstützung, und auch wenn es Herausforderungen gab, verlief der Prozess insgesamt sehr reibungslos."

## ÜBER LOGICMONITOR

LogicMonitor® bietet hybride Observability auf Basis von KI. Die SaaS-basierte Plattform des Unternehmens, LM Envision, ermöglicht die Beobachtung von On-Premise- und Multi-Cloud-Umgebungen. LM bietet IT- und Business-Teams operative Transparenz und Vorhersagbarkeit für ihre Technologien und Anwendungen, damit sie sich weniger auf die Fehlersuche und mehr auf die Optimierung von Betriebsabläufen für Mitarbeitende und den Kundenservice konzentrieren können. Weitere Informationen finden Sie unter [logicmonitor.com](https://logicmonitor.com) und in unserem [Blog](#), oder folgen Sie uns auf [LinkedIn](#), [X](#), [Facebook](#) und [YouTube](#).



Um mehr darüber zu erfahren, wie LogicMonitor Ihre Monitoring Strategy transformieren kann, besuchen Sie [www.logicmonitor.com](https://www.logicmonitor.com).

DEMO ANFORDERN