

ITSM Referenz-Stories

ITSM-Erfolgsgeschichten unserer Kunden

LÖWENSTEIN
medical



LÖWENSTEIN medical

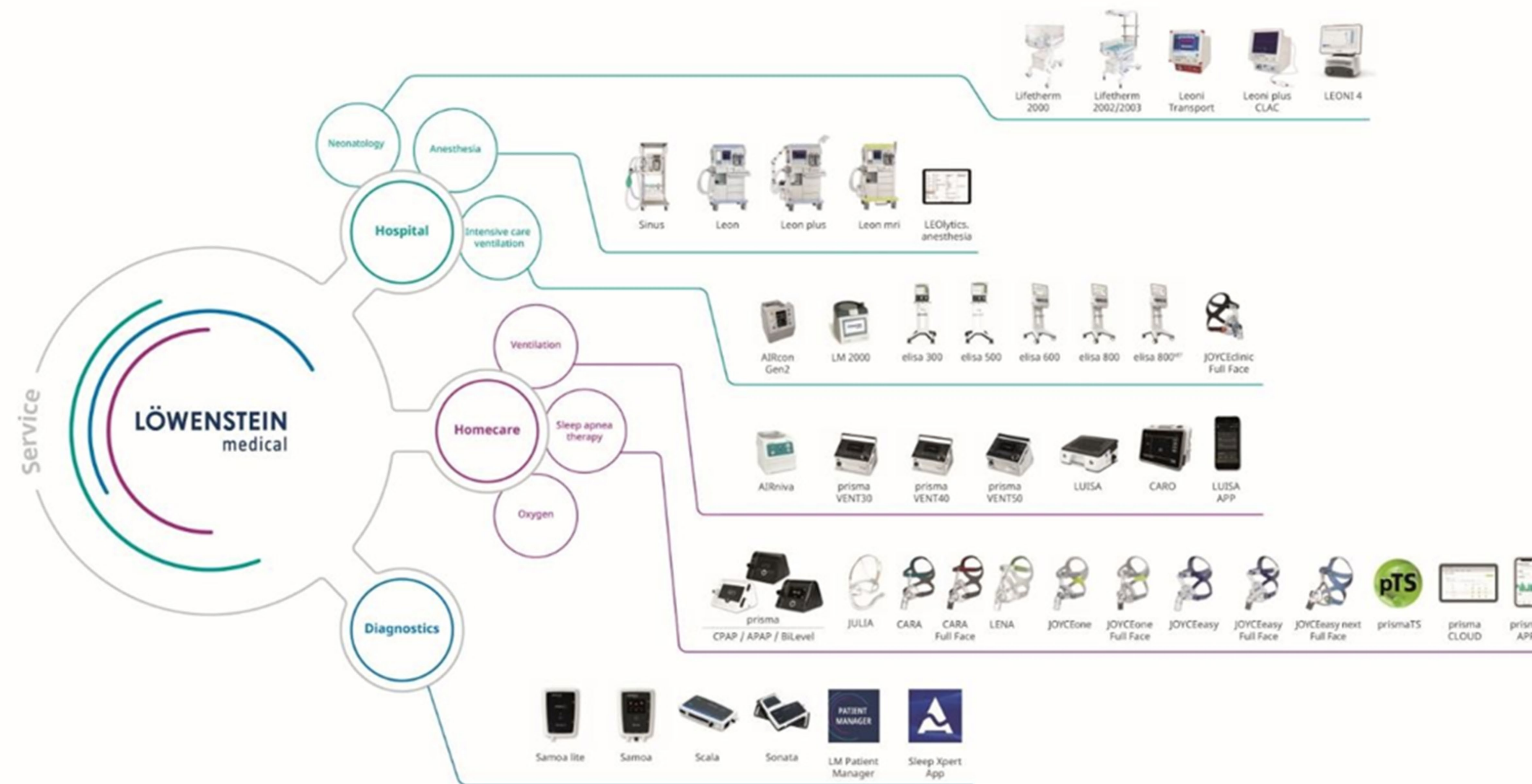
SNAG-View Systemverantwortlicher Christoph Rust
Leader IT Infrastructure / Security Thread Hunter

Eckdaten zur Löwenstein Medical Technology + Co. KG

- Löwenstein Medical Technology entwickelt und vertreibt seit fast 40 Jahren Medizintechnik
- Kompetenzfeld ist die Beatmung
- Teil der Löwenstein Gruppe mit über 3.500 Mitarbeitende
- 130 Länder, in die exportiert wird



Unser Produktportfolio



Eckdaten zur SNAG-View Installation bei Löwenstein

- Seit 2006 ist SNAG-View bei Löwenstein im Einsatz
- SNAG-View ist das zentrale Monitoring-Tool für die Überwachung der gesamten IT-Infrastruktur
- Aktuell ist das SNAG-View-Release 4.9 installiert

Wo sind wir jetzt...

- Eine VM (6 CPU, 8 GB RAM, 500 GB HDD)
- Wir monitoren aktuell 378 Hosts mit 1638 Services.
- SMS Notfall Alarmierung über BrainTower SMS Modem
- Im März 2022 haben wir mit der Alpha von SNAG-View 4 ALPHA / BETA 4.0.5 gestartet
- Immer weitere Updates installiert, bis auf die Version 4.8.2
das verlief bei mir stets, ohne das Monitoring zu stören. Updates waren immer erfolgreich
- Aktuell noch rein Nagios Checks (Noch kein Telegraf)
- Ein paar Bugs gab es, der einzig nervige war das nicht mögliche Klonen von Objekten
Workaround über ein Template war aber möglich...
- Zwischenzeitlich schon 4 Produktiv genutzte Diagramms bequem über Token auth.

SNAGVIEW

SEARCH AREA

+ Create

Bookmarks

Monitoring

Configuration

Help

Christoph Rust

CRU

Git Hash: d7d24a98

v4.5.1

08.09.2025 10:24:24

Browser

Problems

Devices (405) & Sensors (1715)

Device

active

is

true

Switch to text mode

Load filter

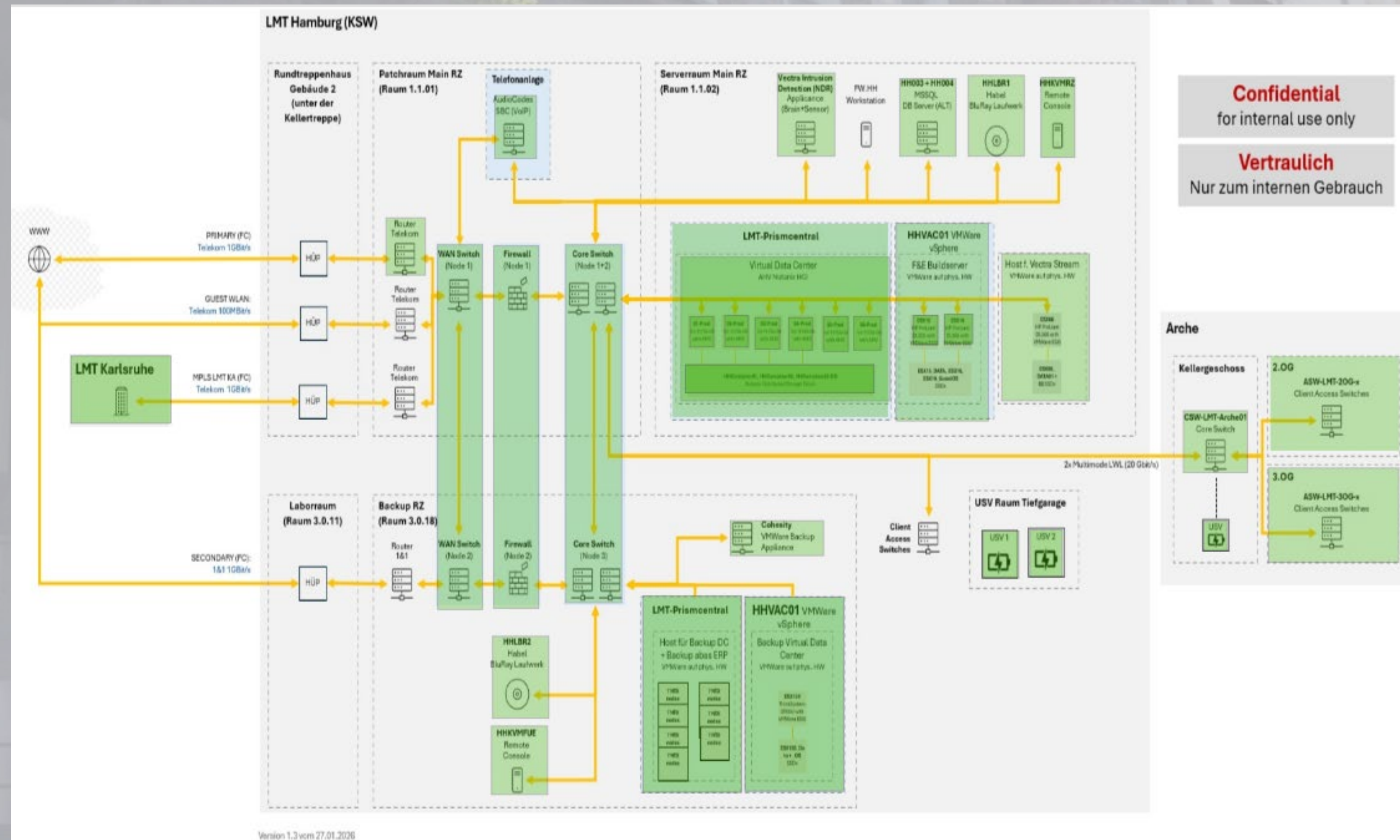
Save filter

NAME	ADDRESS	ICONS	STATE	LAST CHANGE	LAST CHECK	MESSAGE	TAGS
10.17.20.83	10.17.20.83		CRITICAL	31.08.2025 18:20:08	0h 4m ago	OK: 00 WARN: 00 CRIT: 02 UNK: 00 PEND: 00	3 Open
172.28.48.1	172.28.48.1		OK	06.09.2025 01:12:08	0h 4m ago	OK: 03 WARN: 00 CRIT: 00 UNK: 00 PEND: 00	6 Open
172.30.1.33	172.30.1.33		OK	19.08.2025 18:00:11	0h 4m ago	OK: 03 WARN: 00 CRIT: 00 UNK: 00 PEND: 00	6 Open
172.30.1.36	172.30.1.36		OK	04.09.2025 00:36:07	0h 4m ago	OK: 03 WARN: 00 CRIT: 00 UNK: 00 PEND: 00	6 Open
ASW-3D-Drucker	172.30.1.43		UNKNOWN	26.08.2025 11:48:14	0h 4m ago	OK: 00 WARN: 00 CRIT: 03 UNK: 01 PEND: 00	6 Open
ASW-Buero-Reserve04	172.30.1.45		OK	10.08.2025 14:24:09	0h 4m ago	OK: 04 WARN: 00 CRIT: 00 UNK: 00 PEND: 00	6 Open
ASW-Buero-Reserve07	172.30.1.48		OK	19.08.2025 18:00:11	0h 4m ago	OK: 04 WARN: 00 CRIT: 00 UNK: 00 PEND: 00	6 Open
ASW-Buero-Reserve210	172.30.1.210		OK	05.08.2025 06:28:09	0h 4m ago	OK: 04 WARN: 00 CRIT: 00 UNK: 00 PEND: 00	6 Open
ASW-Buero-Reserve211	172.30.1.211		OK	04.09.2025 00:36:07	0h 4m ago	OK: 04 WARN: 00 CRIT: 00 UNK: 00 PEND: 00	6 Open
ASW-Buero-Reserve213	172.30.1.213		UNKNOWN	05.09.2025 12:44:07	0h 4m ago	OK: 00 WARN: 00 CRIT: 03 UNK: 01 PEND: 00	6 Open
ASW-Buero-Reserve214	172.30.1.214		OK	19.08.2025 18:00:11	0h 4m ago	OK: 04 WARN: 00 CRIT: 00 UNK: 00 PEND: 00	6 Open
ASW-Buero-Reserve216	172.30.1.216		OK	13.08.2025 21:24:09	0h 4m ago	OK: 04 WARN: 00 CRIT: 00 UNK: 00 PEND: 00	6 Open
ASW-Buero-Reserve217	172.30.1.217		OK	22h 0m ago	0h 4m ago	OK: 04 WARN: 00 CRIT: 00 UNK: 00 PEND: 00	6 Open
ASW-Buero-Servicekeller	172.30.1.29		OK	22h 0m ago	0h 4m ago	OK: 05 WARN: 00 CRIT: 00 UNK: 00 PEND: 00	6 Open
ASW-UMT-Arbeits-PC-1	172.30.1.201		OK	04.09.2025	0h 4m ago	OK: 04 WARN: 00 CRIT: 00 UNK: 00 PEND: 00	6 Open

<< < 1 / 9 > >>

List settings

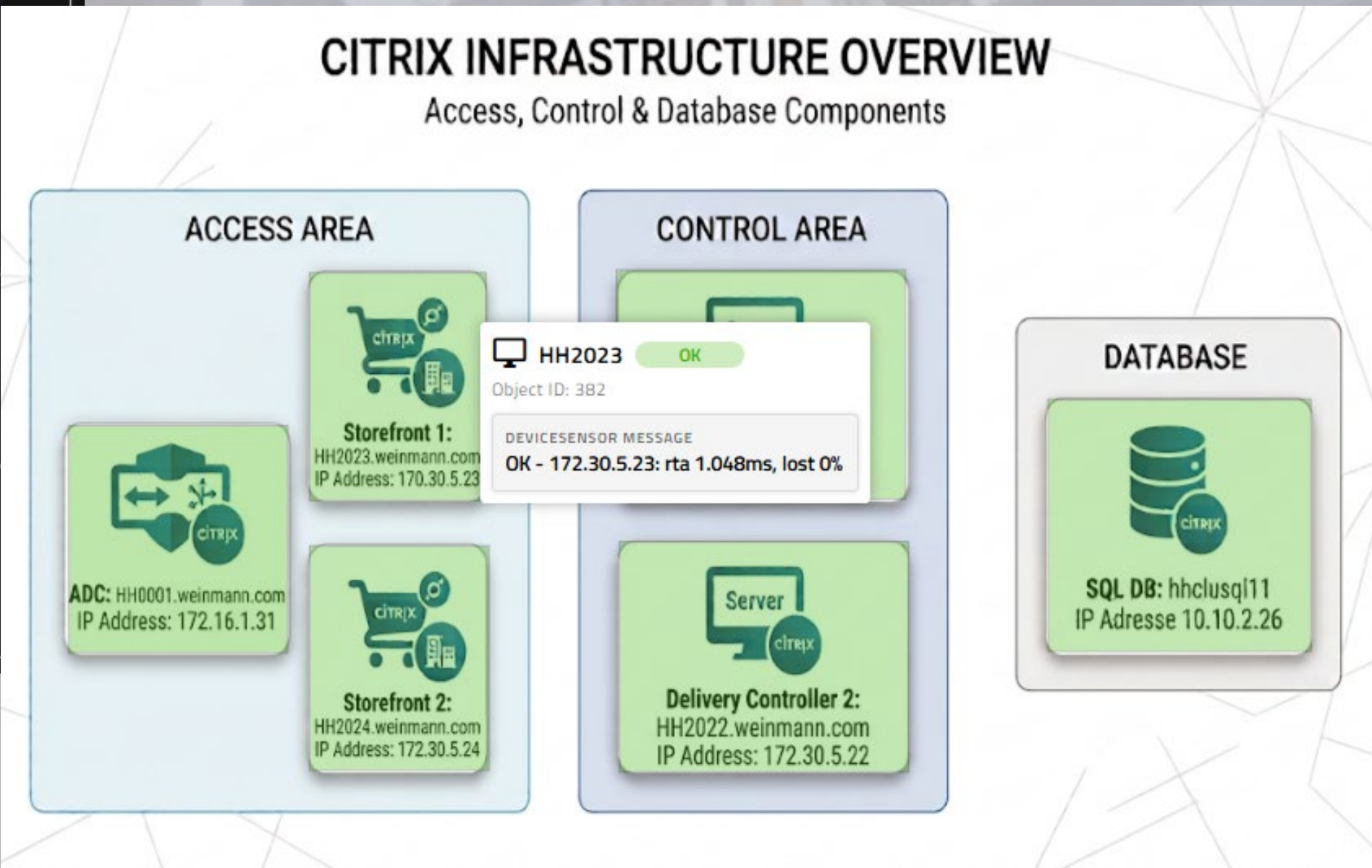
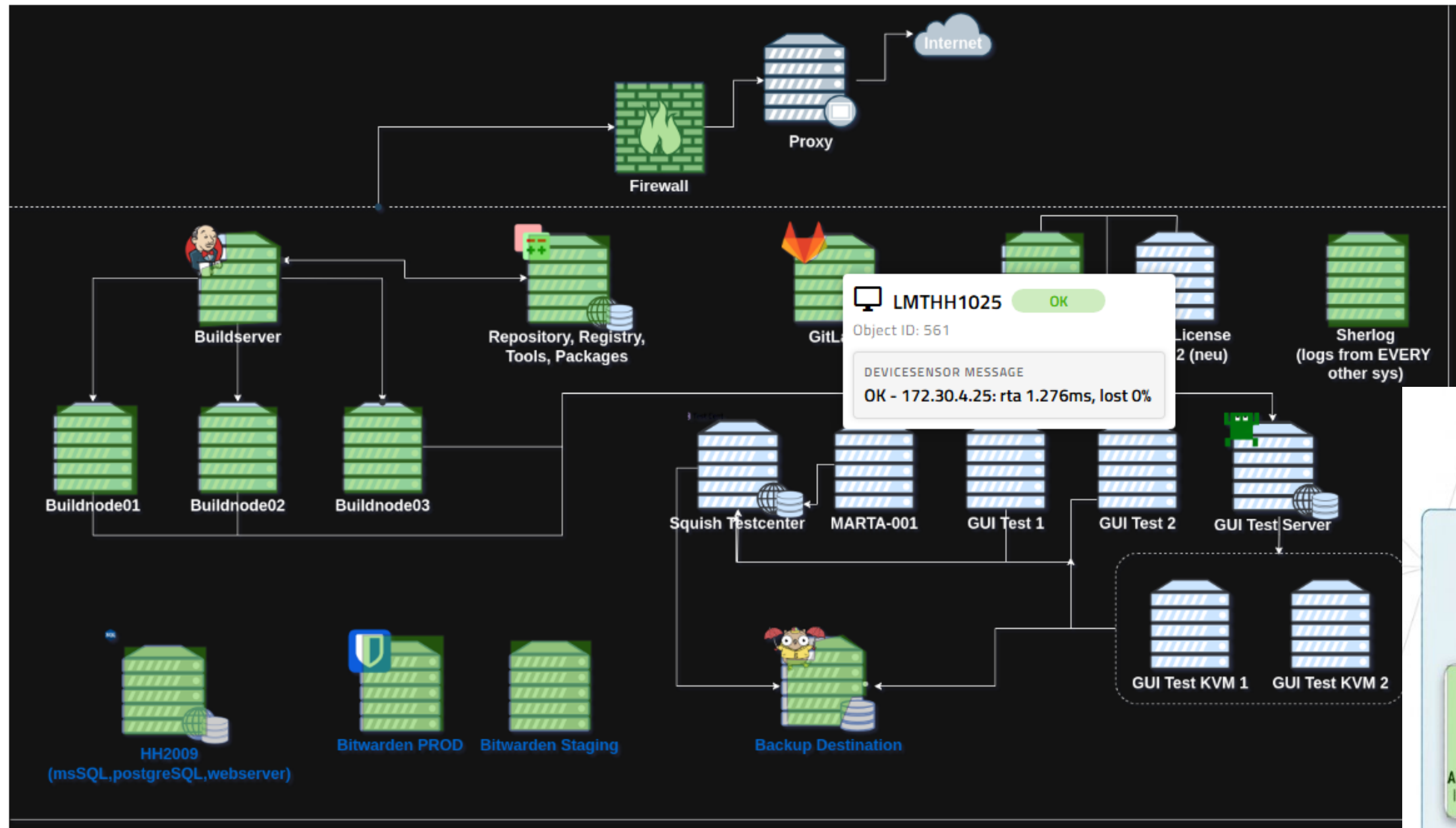
SNAG-View – Übersicht Devices & Sensoren



Confidential
for internal use only

Vertraulich
Nur zum internen Gebrauch

SNAG-View – Zentrale Übersicht / IT-Landkarte



F&E Build / Citrix

Wie geht es bei uns weiter...

Wir müssen unser SNAG-View System in ein neues Subnetz bringen. Da wir hier praktisch jeden Host anfassen müssen, ist es geplant hier dann auf Telegraf zu wechseln. Wir suchen Löwenstein Gruppenweit eine Einheitliche Monitoring Lösung, da werden weitere Herausforderungen auf mich und SNAG-View hinzukommen...



i-doit Systemverantwortlicher Nils Vojtech

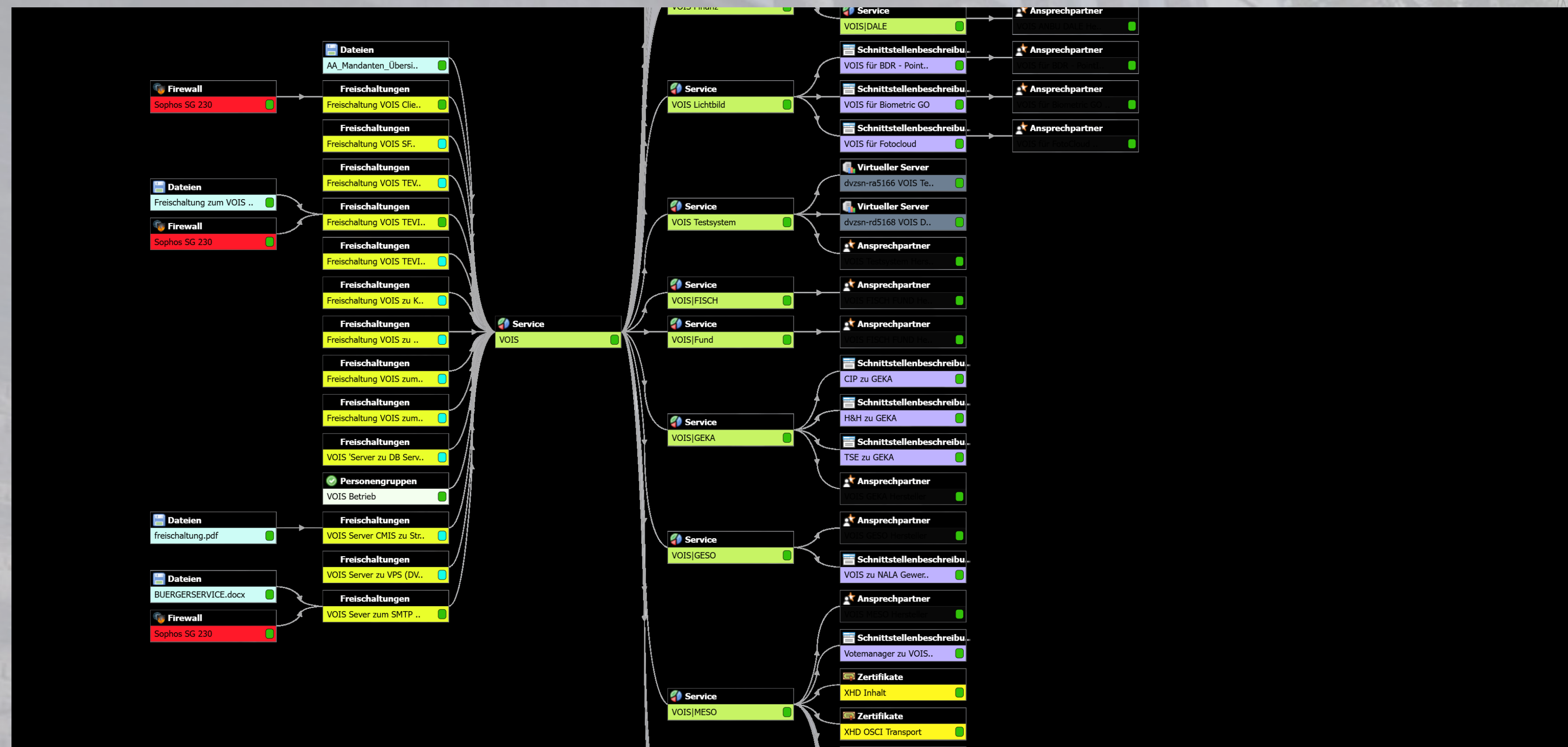
Anwendungsbetreuer / IT-Projektleiter
Sachgebiet Betrieb und Infrastrukturen

Eckdaten zum eGo-MV

- Gründung im Jahre 2006 als fester Ansprechpartner für Kommunen und Verwaltungen in M-V
- Unterstützung und Konzeptionierung bei kooperativen eGovernment-Vorhaben und gemeinsamer Nutzung zentraler Infrastrukturen
- 80 Mitarbeiter aufgeteilt auf Standorte Schwerin, Rostock und Greifswald
- Portfolio: Zentrale Infrastrukturen, Zentrale Verfahren, Rechenzentrumsbetrieb bei Partnern, Kommunale Datenschutzbeauftragte, Datenschutzbeauftragte an Schulen, IT-Sicherheitsbeauftragte, Digitalisierung der Schulen...

Eckdaten zur i-doit Installation

- seit 2021 wird die i-doit-Installation von der SECTOR NORD betreut
- SECTOR NORD ist exklusiver i-doit-Partner für die Kommunen in Mecklenburg-Vorpommern
- Über das i-doit Mandanten-Add-on werden zumeist kleinere Kommunen im Rahmen einer Hosting-Lösung zentral betreut
- Größere Kommunen mit 5000+ Lizenzen nutzen derzeit **noch** eine OnPrem-Lösung



Betrachtung Service als zentrale Komponente

Dashboard

Editieren

Lizenz Administration

Ihr Objektlimit liegt bei **4500 Objekten**. Davon nutzen Sie aktuell **498** lizenzpflichtige Objekte - was bedeutet, dass Sie noch **4002 Objekte** anlegen können:

Die Lizenz wurde am **01.01.2026** erstellt und läuft am **31.12.2026** ab. Die Lizenz ist somit noch **0 Jahr(e), 3 Monat(e) and 23 Tag(e)** gültig:

Quicklaunch

Funktionen

Import

Export

Listeneditierung

Templates

Logbuch

Dialog-Administrator

Systemübersicht

System-Cache leeren

Konfiguration

Verwaltung

LDAP

Nagios

i-doit Update

i-doit Update

Objekte

Virtueller Server

Service

Personen

Client

Arbeitsplatz

Funktionsaccounts

Dateien

Freischaltungen

Zertifikate

Monitore

Anwendung

Schnittstellenbeschreibung

Raum

Personengruppen

eShop

Betriebssystem

Switch

Möbel

Server

Lizenzen

Firewall

Storage-System

Amt

Headset

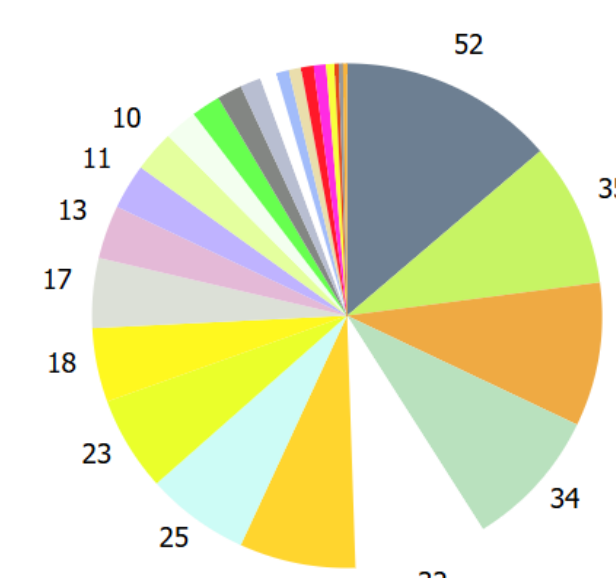
Sicherheitsgateway

Serverfarm

Telefon

Amt

Personengruppen



Category	Count
Virtueller Server	52
Service	35
Personen	35
Client	34
Arbeitsplatz	32
Funktionsaccounts	28
Dateien	25
Freischaltungen	23
Zertifikate	18
Monitore	17
Anwendung	13
Schnittstellenbeschreibung	11
Raum	10
Personengruppen	9
eShop	8
Betriebssystem	7
Switch	6
Möbel	5
Server	4
Lizenzen	3
Firewall	2
Storage-System	1
Amt	1
Headset	1
Sicherheitsgateway	1
Serverfarm	1
Telefon	1
Amt	1
Personengruppen	1

Objektinfo

 **Virtueller Server (Normal)**

Allgemein

Bezeichnung

dvzsn-ra5166 VOIS Test

 **Switch (Normal)**

Allgemein

Bezeichnung

Meine zuletzt geänderten Objekte

Bezeichnung	Erstellungsdatum	Änderungsdatum
I-doit Betrieb hat Mitglied Pascal Domeracki	20.08.2026 13:51:32	20.08.2026 13:51:32
Pascal Domeracki	14.12.2023 10:04:43	20.08.2026 13:51:32

Customizing zum Umsetzen interner und externer Anforderungen

Weitere Planungen rund um i-doit

- ISMS in Evaluierung mit Datenschutzbeauftragten MV und Brandenburg
- SNAG-View und NeDi sind in Planung als Lösungen für eGo und ggf. landesweit für Kommunen



Verband
**AHAUS
VREDEN**

Dirk Heming
Znuny- und i-doit Systemverantwortlicher

Staatl. gepr. Betriebswirt / IT-Abteilung

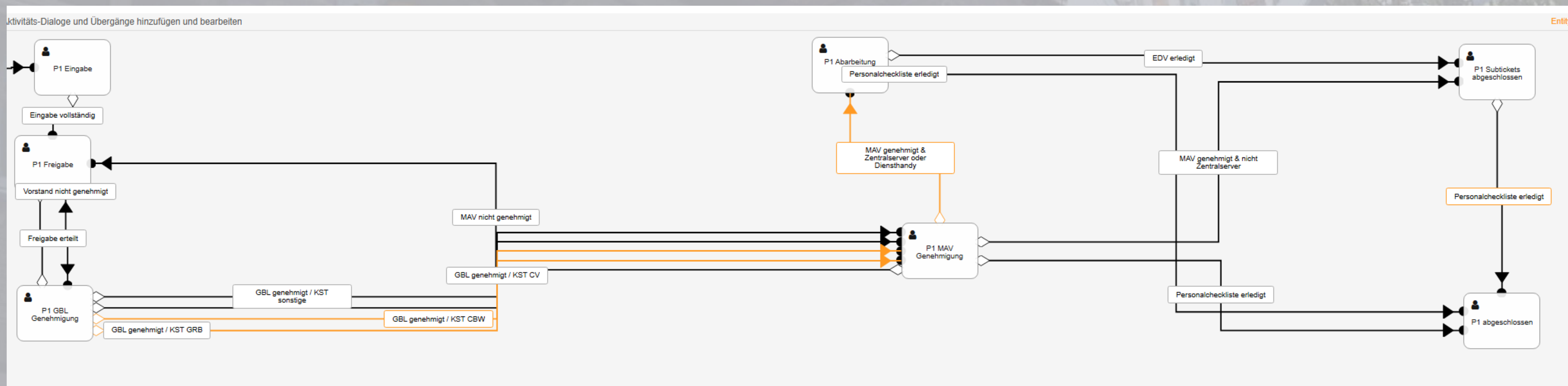
Eckdaten zum Caritasverband Ahaus-Vreden

- Der Caritasverband im Dekanat Ahaus-Vreden e. V. ist ein katholischer Wohlfahrtsverband
- 1.800 Hauptamtliche Mitarbeitende inklusive Gesellschaften
- 500 Ehrenamtliche Mitarbeiter
- 60 Einrichtungen und Diensten
- Aufgeteilt nach Geschäftsbereichen, z. B. Ambulante Pflege oder Beratungsdienste.

Eckdaten zur i-doit und zur Znuny Installation

- seit 2015 werden die i-doit- und die Znuny-Installation von der SECTOR NORD betreut
- IT: i-doit für ca. 8.000 Objekte in Benutzung
- IT: ca. 8.500 Tickets / Jahr
- Personalabteilung ca. 2.250 Tickets / Jahr
- Abbildung der „Stellenplanmitteilung“ über das ProzessManagement

Übersicht über den Stellenplanprozess-Neueinstellung



Stellenplanmitteilung:

- Wird durch DSL ausgefüllt
- Personalabteilung kontrolliert und gibt frei
- Automatische Zuordnung an zuständigen GBL und MAV

TicketProcess:Subaction=DisplayActivityDialog;TicketID=67160;ProcessEntityID=Process-2c6ab443544ce19fc7a71cd611e021c2;ActivityDialogEntityID=ActivityDialog-3e12bdae808535f99d3cae53e3b15ea9

* Kostenstelle: 11000 Geschäftsstelle

* An Queue: GS

ACHTUNG: Queue wird automatisch gesetzt

Zusätzliche Kostenstellen:

Aufteilung in Prozent pro Kostenstelle:

* Tätig als: hauptamtlicher MA

* Vorname: Dirk

* Nachname: Heming-Test

* Geburtsdatum: 16 04 1983

* Straße/Hausnummer: Coesfelder Straße 6

* PLZ / Wohnort: 48683 Ahaus

* Telefonnummer: 12346578

Erforderlicher Corona-Impfstatus gegeben:

* Eintrittsdatum: 16 04 2026

* Tätigkeit: Total wichtiger Mitarbeiter!

* Anlage: Anlage 2 (allgemein)

* Vergütungsgruppe: 1

Ziffer: 10

Stufe: 10

Sonderregelungen:

* Stunden pro Woche: 1

* Tage/Woche: 1 Tage

Geplante Arbeitstage: Mittwoch

* Befristung: unbefristet

Befristungsdatum: 27 08 2026

Grund der Befristung:

* Erstbelehrung Gesundheitsamt nach §43 erforderlich: nein

* Zentralserver Zugang: ja

Rechte wie: Vorstand

* Email Adresse notwendig?: ja

* Software: Xview

* Arbeitsplatz-Hardware benötigt: Ja (Neu)

Übernommene Arbeitsplatz-Hardware:

* Arbeitsplatz: Laptop mit Dockingstation mit 2x Monitor (mit Maus und Tastatur)

* Diensthandy: Ja (Neu)

Übernommenes Diensthandy (z.B. IMEI):

Vivendi Mobil-PIN: nein

* Persönliche EDV-Beratung: nein

Sonstiges Wichtig: Text geht zur Personalabteilung, GBL und MAV: Total wichtiger Mitarbeiter. Soll auch einen Dienstwagen bekommen!

Nachfolgend können Anhänge und eine Ticket-Notiz hinzugefügt werden.

Anhänge:

Weiterleitung-Anhänge

Mitteilung freigeben: ☐

Betreff:

Checkliste IT

- Prozess erschafft Subtickets
- DSL und MAV genehmigen
- Zuletzt kommt das Ticket zur IT
- Zugänge werden erstellt
- Ticketersteller werden automatisch benachrichtigt

AD-Benutzer:	
AD-Passwort:	
E-Mail-Adresse:	
AZS-Webterminal-Benutzer:	
AZS-Webterminal-Kennwort:	
AZS-Zeiterfassung-Benutzer:	
AZS-Zeiterfassung-Kennwort:	
Advantage-Benutzer:	
Advantage-Kennwort:	
Bewerbermanagement Benutzer:	
Bewerbermanagement Passwort:	
Cube-Benutzer:	
Cube-Kennwort:	
Diamant-Finanzbuchhaltung-Benutzer:	
Diamant-Finanzbuchhaltung-Kennwort:	
Kidicap-Benutzer:	
Kidicap-Kennwort:	
Menü-Wunscherfassung-Benutzer:	
Menü-Wunscherfassung-Kennwort:	
Planacad-Benutzer:	
Planacad-Kennwort:	
Seminarmanager-Benutzer:	
Seminarmanager-Kennwort:	
Sfirm-Benutzer:	
Sfirm-Kennwort:	
Sopart-Benutzer:	
Sopart-Kennwort:	
Vivendi Benutzer:	
Vivendi Passwort:	
Vivendi PIN:	
Xview-Benutzer:	
Xview-Kennwort:	
Alles erledigt:	☐
Optionale Bemerkung (intern):	
Betreff:	
Text:	BIUS <

Planungen 2027

- Update auf Version 7
- Schnittstelle zum dvelop documents
- Anpassung der Prozesse
- Schnittstelle i-doit zu MS Intune

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!