

## » TOBACCO ZHEJIANG (CHINA) HOCHLEISTUNGSVERKABELUNG

Das im Rahmen des elften „Fünfjahres-Plans“ für die technologische Erneuerung ausgeführte Projekt einer Tabakfabrik durch die China Tobacco Zhejiang Industrial Co., Ltd., in Hangzhou ist ein Schlüsselprojekt für die Verwaltung des staatlichen chinesischen Tabakmonopols und für die Stadt Hangzhou in der Provinz Zhejiang.

„Die Referenzliste unserer Kunden in den Bereichen Office Cabling, Data Center, Fiber to the Home (FTTH), Health Care, Residential bis hin zu Industrial Cabling zeigt, dass wir unsere Partner auf der ganzen Strecke kompetent begleiten. Das ist es, was unsere Kunden erwarten“, so René Eichenberger.

### FAZIT

Auf die Frage, was das Alleinstellungsmerkmal der Technogroup für das globale Unternehmen R&M ist, lautet die Antwort: Single Point of Contact (SPOC).

Pascal Andermatt fasst wie folgt zusammen: „Die Technogroup hat ein umfassendes Portfolio als Multi Vendor-Dienstleister, ist zertifiziert, direkt und gleichzeitig flexibel, hat überzeugende Lösungen für die



QUALITÄT IN  
KOMMUNIKATION:  
Leistungsschnelles  
Glasfasernetz von  
Reichle & De-Massari

Betreuung unserer Niederlassungen in den verschiedenen Ländern, ist unbürokratisch, hat kurze, zuverlässige Reaktionszeiten und damit alle Eigenschaften, die wir uns wünschen.“

Er fährt fort: „Die Kooperation entspricht voll und ganz unserer Vorstellung davon, was ein SPOC-Partner mitbringen und leisten muss. Die Technogroup hat die Verantwortung für Zertifizierungen und HP-Schulungen, und die HP-Systeme laufen einwandfrei.“

„Diese neue Art von Service wird von global agierenden Unternehmen vermehrt nachgefragt werden. Unsere Strategie SPOC ist als erfolgreiche Symbiose mit R&M auf-

gegangen. Dienstleistung im internationalen Markt mit unseren zertifizierten, geschulten Partnern ist der richtige Schritt in die Zukunft“, beschreiben Charles Gubler und Claus Fischer, Geschäftsführer der Schweizer Technogroup IT-Service AG, das Geschäftsfeld „Support International“.

[www.rdm.com](http://www.rdm.com)

## » CUSTOMER SUCCESS STORY



 **TECHNOGROUP**  
keep IT running...

### ! INFO BOX

#### HERAUSFORDERUNG

- Überproportionales Datenwachstum
- Hohe Erwartungshaltung in der Datenübertragung
- Informationsschutz

#### SYSTEME & SOFTWARE

- HP Hardware
- IBM Systeme
- Windows und ESX Betriebssysteme

#### VORTEILE

- + Zertifiziert, direkt und gleichzeitig flexibel
- + Überzeugende Lösungen
- + Kurze, zuverlässige Reaktionszeiten

M1102037-1

TECHNOGROUP IT-SERVICE GMBH

Feldbergstraße 6 · 65239 Hochheim · Telefon: +49 6146 8388-0 · Telefax: +49 6146 8388-22 · E-Mail: [info@technogroup.com](mailto:info@technogroup.com)

[www.technogroup.com](http://www.technogroup.com)

## REICHLÉ & DE-MASSARI AG

INFORMATIONEN- UND  
KOMMUNIKATIONSTECHNOLOGIE

WARTUNG

» 04.2017





**PRÄZISION IM RECHENZENTRUM:**  
Herausragende Stellung im Bereich Verbindungstechnologie

# R&M – VERKABELUNGEN SIND UNSERE WELT

## TECHNOGROUP ÜBERZEUGT DURCH SPOC

Reichle & De-Massari AG (R&M) ist seit der Gründung 1964 ein unabhängiges Schweizer Familienunternehmen.

Heute ist Reichle & De-Massari im ICT-Markt einer der führenden Anbieter von passiven Verkabelungslösungen für technologisch hochwertige Kommunikationsnetze mit langjährigen Kundenbeziehungen in der Schweiz, Europa, dem Mittleren Osten sowie Asia-Pacific. Weltweit leistet das Unternehmen einen wichtigen Beitrag zum Thema Betriebssicherheit in der Sprach-, Daten- und Videoübertragung mit Kupfer- und Glasfasersystemen, welche die Kommunikation mit höchster Verfügbarkeit und bester Qualität sicherstellen.

### EIN GESCHÄFTSMODELL, DAS ÜBERZEUGT

R&M beschäftigt über 700 Mitarbeiter in mehr als 30 Ländern, bei einem Umsatz von 183,6 Mio. CHF (2012) und einem Exportanteil von 69 %. 34 % der Mitarbeiter sind in der Produktion und 30 % im Vertrieb & Marketing tätig.

### » INNOVATION

Forschung und Entwicklung haben bei R&M einen hohen Stellenwert und bilden mit 7 %

der Mitarbeiter einen bedeutenden Posten. State-of-the-Art-Ingenieursarbeit und Kompetenz auf dem Gebiet der Hochfrequenztechnik und Fiberoptik, verbunden mit der Nähe zu den Kunden, machen die Entwicklung von bedürfnisgerechten und innovativen Produkten möglich. Die Quintessenz der Forschungsarbeiten ist eine Reihe von Patenten, die mit zum Erfolg von R&M beitragen, und dies nicht zuletzt zum Vorteil der Kunden.

### » QUALITÄT

Ein zielstrebiges Qualitätsmanagement garantiert die stetige Verbesserung der Produkte, Services und Prozesse. So auch die neuen Referenzkabel von R&M, mit denen sich die Güte von Glasfaser-Steckverbindungen präziser denn je bestimmen lässt. Damit profitieren R&M-Kunden weltweit vom gleichbleibend hohen Schweizer Qualitätsstandard. Dies spiegelt sich in anerkannten Zertifizierungen wie EN ISO 9001:2008 wider.

### KOMMUNIKATION – DEM NETZWERK EIN GESICHT GEBEN

Der Mensch der Zukunft will uneingeschränkt kommunizieren. Kommunikation

über Netzwerke bestimmt mehr denn je unser Leben und ist der Schlüssel zu einer unbeschränkten Kommunikation. Dies zu gestalten, hat sich R&M zum Ziel gesetzt. Was sind heute die Ansprüche der Informationsgesellschaft?

### » IMMER MEHR DATEN

Datenmengen wachsen rasant – immer mehr Informationen werden ausgetauscht und Big Data lässt auch in den nächsten Jahren ein überproportionales Wachstum erwarten.

### » IMMER SCHNELLER ÜBERTRAGEN

Bandbreiten werden größer – Highspeed ist gefragt.

### » IMMER WEITER WACHSEN

IP macht die Welt zum globalen Dorf – umfassende Netzwerke umspannen die ganze Erde.

### » IMMER VERFÜGBAR

Informationen sind eine leicht „verderbliche“ Ware – „Always ON“ ist zum Standard geworden. »

### WARUM SICH KUNDEN FÜR R&M ENTSCHEIDEN

R&M ist international in mehr als 30 Ländern vertreten. Von Ägypten über Rumänien und Portugal, bis nach Thailand und Australien findet man zufriedene Kunden, die ihre Wahl wieder zu Gunsten von R&M als Netzanbieter treffen würden. Die Kunden aller Herren Länder haben sich für ein System mit innovativer Funktionalität in Schweizer Qualität und Zuverlässigkeit mit hoher Installationsfreundlichkeit entschieden.

Weitere Merkmale der R&M-Marktleistung sind maßgeschneiderte kundenspezifische Lösungen mit erheblichem Nutzen und beträchtlicher Verfügbarkeit sowie schnelle Auftragsabwicklung, verbunden mit Kompetenz und Kundennähe. Eine effiziente und rasche Projektentwicklung rundet die Alleinstellungsmerkmale ab.

„70 % aller Autounfälle passieren infolge schlechter Straßen oder an problematischen Kreuzungen. Hardwareprobleme in den Netzwerken verursachen 44 % aller Datenverluste. Unsere Mission ist, dass wir den Kunden einen schnellen Aufbau von sicheren Datennetzen ermöglichen“, so äußert sich René Eichenberger, Head of Corporate Communications, zu Motivation und Mission von R&M.

Eine feine Auswahl an Referenzkunden belegt die herausragende Stellung von R&M am internationalen Markt – unter anderem von ABB und BMW über Bosch, DHL und Nestlé bis hin zu Lufthansa, Toyota und IKEA.

### IT – EINE INTERNATIONALE HERAUSFORDERUNG

Im Hardwaresektor greift R&M überwiegend auf Produkte von HP zurück, weitere Systeme kommen von IBM, z. B. eine AS400. Die Betriebssysteme Windows und ESX vom Hersteller VMware stellen sicher, dass die Hardware optimal läuft und in Verbindung mit der Software aus dem Hause SAP alle Aufgaben immer zufriedenstellend gelöst werden.

Kritische Anwendungen sind im SAP-Umfeld angesiedelt. Seien es die Lagerbestände, Produktion, der Vertrieb mit der Auftragsannahme, die Auslieferung oder Verwaltung. Die Konsequenz ist, dass die Aufgaben auf drei physikalisch getrennte Rechenzentren verteilt werden. Dieses Si-

cherheitsdenken spiegelt sich im Aufbau der Infrastruktur wider. Die Hardware und Services am Hauptort Wetzikon sind auf zwei Rechenzentren verteilt. Alle Daten dieser zwei Zentren werden in Echtzeit auf die jeweilige andere Seite gespiegelt. Das dritte Rechenzentrum dient einzig und allein zur Datensicherung. Selbstverständlich sind alle diese Zentren mit einer Breite von technischen Sicherheiten, wie Stickstofflöschung und Notstrom, abgesichert.

### GESCHÄFTSERFOLG HAT EINEN NAMEN: VERFÜGBARKEIT

Die IT ist vom Standort Schweiz mit einer Vielzahl von Vertriebsstandorten mit eigenen Servern vernetzt. Im Einzelnen sind dies die Länder der D/A/CH-Region sowie Shanghai, die Niederlande, Singapur, Ungarn, Spanien, Saudi-Arabien, Dubai, Indien, Polen, Bulgarien, Frankreich und Italien.

SPOC (Single Point of Contact) heißt das Lösungswort, mit dem R&M die Verantwortung aller globalen IT-Services für den Hardwarebereich der internationalen Serverstandorte an Technogroup übertragen hat.

Üblicherweise „EmergencyPhone“ genannt, so ist „WhatsUp“ das Schlüsselwort in der IT-Zentrale bei Fehlern jeglicher Art, die in dem globalen IT-Netzwerk auftreten. Whats-Up ist ein Produkt der Firma Ipswitch, das auf einem unabhängigen Server in der Zentrale in Wetzikon installiert ist und die weltweite Server- und Netzwerkinfrastruktur überwacht. Sobald ein Fehler auftritt, werden die System Engineers per SMS informiert und können das Problem im Optimalfall lösen, bevor Unterbrechungen auftreten. Parallel dazu wird von den System Engineers noch ein 7 x 24 Bereitschaftsdienst durchgeführt. Dieser Bereitschaftsdienst wird auch genutzt, wenn die Niederlassungen Probleme und Fragen zur IT haben.

Im Falle von Hardwareproblemen geht der Report entsprechend an Technogroup. Sollte also eine Notsituation entstehen, so wird im Rahmen der SPOC-Vereinbarung Technogroup informiert, um entweder im D/A/CH-Bereich oder global die IT-Wartung zu starten. Es ist unschwer vorstellbar, was der Ausfall kritischer Prozesse für R&M bedeutet. Datenverlust bringt zwangsläufig Beeinträchtigungen in Auftragsannahme und Auslieferung mit sich. Eine Berechnung hat ergeben, dass sich bei R&M ein Ausfall pro Tag auf 1 Mio. CHF belaufen könnte. Damit dieser „Worst Case“ nicht eintritt, hat R&M vorgebaut und sich frühzeitig für Spie-

gelung der Daten und Backup entschieden.

„Dabei hilft auch ein Disaster-Recovery-Handbuch, das im Einzelnen beschreibt, welche Prozesse in welchen Situationen einzuleiten und durchzuführen sind. Trotz der Hoffnung, dass man es niemals einsetzen muss, hilft es ungemein, alle IT-Verantwortlichen und die Geschäftsführung ruhiger schlafen zu lassen“, fasst Pascal Andermatt, System Engineer bei R&M, die strategisch ausgearbeiteten Vorkehrungen gegen einen IT-Ausfall zusammen.

### ERFOLG DURCH QUALITÄT

Beispiele dreier Referenzanwendungen machen deutlich, dass die R&M ihr Geschäft versteht und lebt, zur Zufriedenheit der Kunden.

#### » BOBST MEX SA (CH) DIE EVOLUTION EINES NETZWERKS

Als international führender Key Player im Verpackungsmarkt betrieb BOBST früher ein klassisches Firmennetzwerk. Acht Jahre und zwölf Projektetappen später glänzt das Unternehmen am gleichen Standort in Mex (CH) durch ein wegweisendes Campus LAN mit redundanter Glasfaserinfrastruktur und ausfallsicheren Rechenzentren. Weitsichtige, exakte Planung und die richtigen Partner waren die Basis für eine bemerkenswerte Evolution.

#### » COGAS (NL) RASCHER AUSBAU DES GLASFASERNETZES

Cogas, Netzbetreiber in der holländischen Provinz Twente, schließt in neun verschiedenen Gemeinden Hausanschlüsse, Bürogebäude und Büros an die fiberoptische Zukunft an. Dank einer maßgeschneiderten R&M-Lösung, die auf optischen Verteilern mit hoher Anschlussdichte basiert, können annähernd 1.000 zusätzliche Anschlüsse pro Verteilerkasten innerhalb kürzester Zeit installiert werden. »