

» CUSTOMER SUCCESS STORY

DAS STARKE DUO GEGEN IT-AUSFÄLLE

MONITORING UND MULTIVENDOR-WARTUNG
AUS EINER HAND

AUSGANGSLAGE

- + AUTOMOBILZULIEFERER
- + 1.280 MITARBEITER
- + VIER STANDORTE
- + PRODUKTION UND LOGISTIK

IT

- + HETEROGENE, GEWACHSENE IT-LANDSCHAFT
- + INSELLÖSUNGEN
- + GERÄTE UNTERSCHIEDLICHER HERSTELLER
- + HYBRIDES SYSTEM MIT ETWA 90 SERVERN
- + ZUTRIITTSKONTROLLSYSTEM
- + WÄRMESENSOREN

HERAUSFORDERUNG

- + STABILITÄT DER IT-LANDSCHAFT
- + ÜBERWACHUNG DER HETEROGENEN SYSTEMUMGEBUNG
- + SCHNELLERE UND UNKOMPLIZIERTERE WARTUNG DER HARDWARE
- + AUSFALLZEITEN VERMEIDEN BZW. MINIMIEREN

LÖSUNG

- + MONITORING DER HARD- UND SOFTWARE SOWIE MULTIVENDOR-WARTUNG DER HARDWARE AUS EINER HAND
- + SINGLE POINT OF CONTACT
- + SCHNELLE BEHEBUNG VON STÖRUNGEN BEI HARD- UND SOFTWARE
- + PERSÖNLICHE BETREUUNG
- + QUALIFIZIERTES REPORTING UND REVIEW

EINE REIBUNGSLOS FUNKTIONIERENDE IT-LANDSCHAFT IST FÜR VIELE UNTERNEHMEN ESSENZIELL – UND GLEICHZEITIG ALLES ANDERE ALS EINFACH ZU GEWÄHRLEISTEN. EINE OFTMALS SEHR HETEROGENE SYSTEMUMGEBUNG MIT EINER VIELZAHL AN KOMPONENTEN ZU ÜBERWACHEN, ZU WARTEN UND ZU BETREIBEN IST EINE AUFGABE, DIE IT-ABTEILUNGEN AN DIE GRENZEN IHRER KAPAZITÄTEN BRINGEN KANN. **IT-MONITORING IN KOMBINATION MIT EINEM SINGLE POINT OF CONTACT UND MULTIVENDOR-WARTUNG** KANN EINE LÖSUNG SEIN. IN WELCHEN FÄLLEN DAS SINNVOLL IST, WIE ES UMGESETZT WIRD UND WELCHE VORTEILE ES BRINGT, SOLL HIER AN EINEM FIKTIVEN, ABER SEHR REALISTISCHEN BEISPIEL VERDEUTLICH WERDEN. NEHMEN WIR EIN GRÖßERES MITTELSTÄNDISCHES UNTERNEHMEN AN UND NENNEN ES ABCD AUTOMOTIVE GMBH...

DIE AUSGANGSLAGE

Die abcd automotive GmbH ist ein Automobilzulieferer mit 1.280 Mitarbeitern. Sie produziert Bezüge aus Stoff, Leder und Kunstleder für Autositze. Die Hauptauftraggeber sind die großen Automobilhersteller. Daher verfügt das Unternehmen über vier Standorte: die Firmenzentrale in Raunheim bei Frankfurt sowie Produktionsniederlassungen in Augsburg, Filderstadt bei Stuttgart und Gifhorn bei Wolfsburg. Die Niederlassungen verfügen je über eine Produktion und ein Lager. Das Herz des Unternehmens ist die Firmenzentrale in Raunheim. Sie ist nicht nur die größte Produktionsstätte, hier werden auch sämtliche strategischen Entscheidungen der Geschäftstätigkeit getroffen. In der Zentrale finden sich Distribution, Marketing, Vertriebsleitung, Finanzen und das Qualitätsmanagement. Vor 52 Jahren ist das Familienunternehmen als kleiner Fünf-Mann-Betrieb gegründet worden. Heute ist es der führende Hersteller von Autositzbezügen in Deutschland. Die Firma ist stetig gewachsen – und mit ihr die IT-Landschaft.

DIE IT

Diese gewachsene Systemstruktur hat eine große Heterogenität zur Folge. In der IT-Landschaft sind Hard- und Software verschiedener Hersteller vertreten: DELL, HPE, Cisco, IBM, ein ERP-System der SAP für alle Aspekte der Geschäftstätigkeit wie Finanzen, Einkauf, Verkauf, Logistik, Personalplanung und Fertigungsmanagement. Hinzu kommen Outlook und eine Voice-Infrastruktur über die Telefonate intern und extern sowie Audio- und Videokonferenzen abgewickelt werden. Das Hauptrechenzentrum mit etwa 50 Servern befindet sich in der Zentrale in Raunheim. In den Niederlassungen gibt es kleinere Servereinheiten mit je 10 bis 15 Servern. Das Backup erfolgt hybrid in der Cloud und Firmenzentrale. Im Hauptrechenzentrum sorgt ein Zutrittskontrollsystem dafür, dass kein Unbefugter das digitale Herz der Firma betreten kann. Wärmesensoren überwachen die Server- und Raumtemperatur.

DIE HERAUSFORDERUNG

Die dezentrale und heterogene IT-Landschaft stellt den IT-Leiter – nennen wir ihn Markus Fuchs – und das Infrastrukturteam vor Herausforderungen. „Durch die gewachsene Struktur existieren in unserem IT-System verschiedene Insellösungen, die in ihrer Gesamtheit schwierig zu überwachen sind. Die Vielzahl an Geräten und Herstellern verlangt von uns ein breites Fachwissen, das schwer zu erlangen und aufrechtzuerhalten ist“, schildert Fuchs die Problematik.

Eine funktionierende IT-Landschaft ist trotz der Heterogenität ein Muss. „Ein Auslieferungsverzug durch einen IT-Fehler in der Produktion, der Logistik oder dem ERP-System würde nicht nur einen finanziellen Verlust, sondern auch einen enormen Imageschaden mit sich bringen“, weiß der IT-Leiter. Jeden Morgen überprüfen er und seine Mitarbeiter das IT-System, ob es zu Problemen, Fehlern oder gar Ausfällen gekommen ist. Mit dieser sehr wichtigen Aufgabe sind zwei Mitarbeiter etwa drei Stunden pro Tag beschäftigt. „Das ist ein enormer zeitlicher Aufwand und schwierig zu leisten, gerade wenn Kollegen krank oder im Urlaub sind“, erläutert Fuchs. Zudem wird ein Fehler im System, der außerhalb dieses Überprüfungszeitfensters auftritt, erst spät entdeckt.

Ist der Fehler erkannt, kann sich die Behebung ebenfalls als schwierig erweisen. Durch die Heterogenität des Systems hat die abcd automotive GmbH Serviceverträge mit unterschiedlichen Herstellern. „War bei einem Fehler nicht direkt ersichtlich, an welcher Komponente es lag, mussten wir mit unterschiedlichen Service-Hotlines und Technikern der verschiedenen Hersteller arbeiten. Das kostete oft viel Zeit“, erinnert sich Fuchs.

Er und sein Team standen also vor zwei Herausforderungen: Erstens die komplexe IT-Landschaft möglichst lückenlos zu überwachen, um Fehler in den IT-Systemen zu erkennen bevor es zu einem Ausfall kommt. Und zweitens diese Fehler so schnell wie möglich zu beheben. Dabei hatten sie drei Probleme: erstens kein systematisches Monitoring, zweitens nicht genügend Manpower

und drittens nicht die nötige Fachexpertise für jedes Gerät in dieser komplexen und heterogenen IT-Landschaft. Ein Kompetenzpartner war hier eine logische Konsequenz.

DIE LÖSUNG

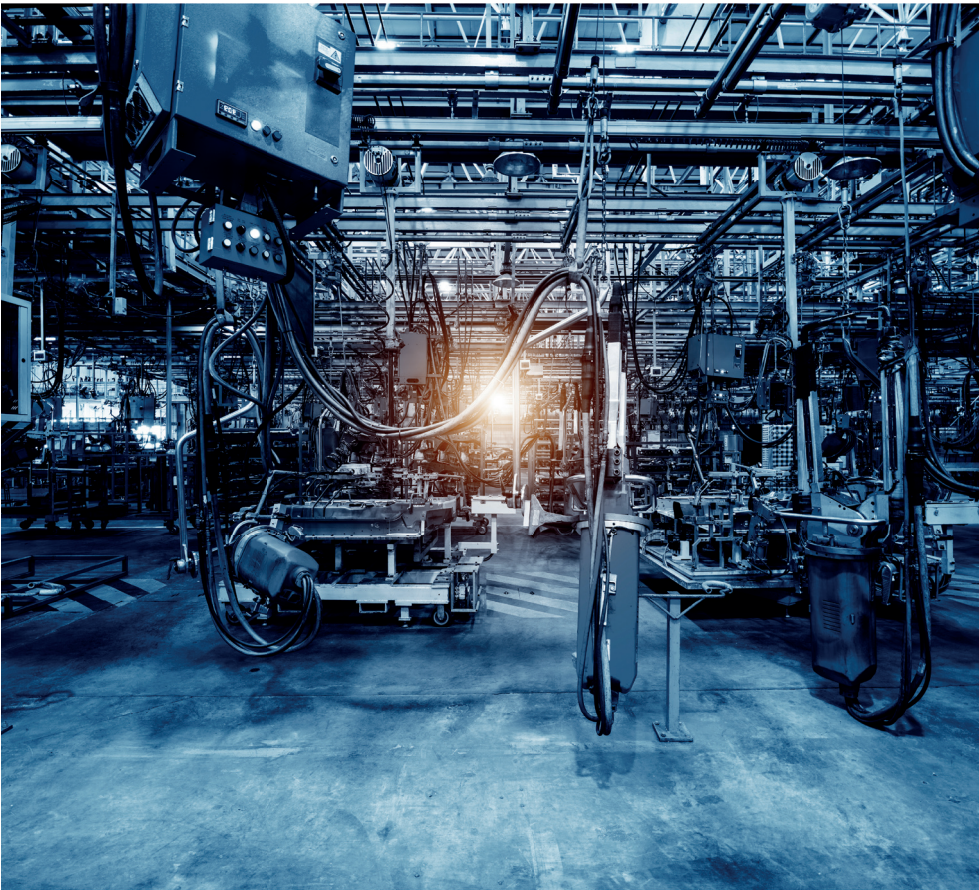
Auf der Suche nach einer geeigneten Lösung stieß Fuchs auf das Konzept der Multivendor-Wartung. Die Vorteile lagen für ihn auf der Hand:

- eine herstellerübergreifende Wartung mit entsprechender Fachexpertise
- die Ablösung der einzelnen Serviceverträge mit den verschiedenen Herstellern und dadurch mehr Kostentransparenz
- ein zentraler Ansprechpartner bei jeder Störung (Single Point of Contact)
- einen 24/7-Service
- Wartung über das Ende des Herstellersupports (End of Service Life / EOSL) hinaus, wodurch ein weitaus längerer Einsatz der Hard- und Software möglich ist
- eine Kostenersparnis bis zu 70 Prozent gegenüber der Herstellerwartung

In der Technogroup IT-Service GmbH fand Fuchs dann einen Dienstleister, der nicht nur Wartung, sondern auch IT-Monitoring aus einer Hand anbietet. „Für uns die ideale Lösung“, resümiert er. Technogroup überwacht das IT-System an allen kritischen Punkten der Hard- und Software – und das proaktiv. Der Prozess wurde dadurch für den Automobilzulieferer deutlich vereinfacht.

- Taucht ein Fehler auf oder bahnt sich an, wird dies sofort auf dem Dashboard der IT-Abteilung der abcd automotive GmbH, als auch der Techniker der Technogroup angezeigt.
- Automatisch geht ein Wartungsticket bei der Technogroup ein und ein Techniker nimmt sich des Problems an.
- Die Technogroup nimmt binnen 60 Minuten Kontakt mit der abcd automotive GmbH auf. Sollte ein Softwareproblem auftreten, eröffnet Technogroup direkt bei dem zuständigen Systemhaus bzw. dem Software-Hersteller ein Ticket und übergibt das Problem. Bei einem Hardware-Fehler ist ein Techniker der Technogroup innerhalb von vier Stunden inklusive Ersatzteil vor Ort. Dies gilt nicht nur für die Zentrale in Raunheim. Die Technogroup hat 18 Standorte im D/A/CH-Raum, sodass Techniker auch zeitnah in jeder Niederlassung sein können.

So wird das Problem umgehend erkannt, der Serviceeinsatz automatisch und in Echtzeit initiiert und schnellst möglich ausgeführt. Dadurch wird Wartung proaktiv statt reaktiv und Ausfallzeiten minimiert.



TECHNOGROUP

Technogroup ist der Marktführer für Third-Party Maintenance (TPM) in der D/A/CH-Region. Das Unternehmen bietet weltweit aus einer Hand Instandhaltungs-, Wartungs- und Reparaturdienstleistungen für alle gängigen IT-Systeme in Rechenzentren. Die umfassenden Servicepakete helfen, Hardwareausfälle zu vermeiden, zu beheben und die Nut-

zungsdauer von IT-Systemen für Unternehmen verschiedener Branchen kostengünstig zu verlängern. Zu den zusätzlichen Services gehören unter anderem Monitoring, Netzwerk-Services, IMAC-Services, Änderungen und Updates sowie Recycling von Altsystemen. Dank des umfassenden Know-hows und der langjährigen Branchenerfahrung

bietet Technogroup eine professionelle Herangehensweise bei hohem Service-Level und reduzierten Kosten. Als eines der ersten Unternehmen im Markt ist Technogroup in den Bereichen Qualitätsmanagement, Umweltmanagement und Informationssicherheit gemäß den ISO-Normen zertifiziert.

„WIR SIND FÜR UNSERE KUNDEN **KEIN AUSTAUSCHBARER LIEFERANT**, SONDERN EIN **LANGFRISTIGER PARTNER, AUF DEN ER SICH VERLASSEN KANN**“, ERKLÄRT KLAUS STÖCKERT, CEO DER TECHNOGROUP. „UNSER ANSPRUCH IST, NICHT NUR UNSEREN AUFTRAG OPTIMAL ZU ERFÜLLEN, SONDERN DIE IT-LANDSCHAFT DES KUNDEN GANZHEITLICH IM BLICK ZU HABEN, IHN QUALITATIV ZU BERATEN UND IHN FLEXIBEL MIT UNSEREN ANGEBOTEN ZU UNTERSTÜTZEN.“

„Als uns die Technogroup das Grundkonzept bei einem ersten Kennenlernen vorstellte, gefiel uns vor allem, dass alles aus einer Hand ist und wir als IT-Abteilung den Prozess nur noch begleiten und nicht initiieren müssen. Das schafft freie Kapazitäten, die wir für Weiterentwicklungen und die Herausforderungen der Digitalisierung brauchen“, so Fuchs. Nach dem ersten Gespräch erstellte die Technogroup eine Bedarfsanalyse. Dafür wurde die IT-Landschaft der abcd automotive GmbH analysiert und die zu überwachenden Geräte definiert. „Anhand dieser Analysen beraten wir unsere Kunden und erstellen ein Lösungskonzept“, erklärt Felix Hofmeister, Experte für Monitoring-Lösungen bei der Technogroup. „Dieses stellen wir dem Kunden vor und ergänzen es mit ihm.“ Stehen das Konzept und der Projektplan, bereiten Technogroup-Mitarbeiter das System auf die Implementierung des Monitoring-Tools vor. Sie implementieren virtuelle Maschinen und parametrieren sie auf die individuellen Einstellungen des Kunden. „Betrieb und Abläufe innerhalb des Unternehmens des Kunden werden davon nicht beeinträchtigt“, versichert Hofmeister. Die Implementierung dauert je nach Volumen etwa 10 bis 20 Tage. Danach wird das Monitoring komplett von Technogroup betrieben.

Überwacht werden bei der abcd automotive GmbH das EPR-System, der Status der Hardware, der Netzwerke, der Betriebssysteme und deren Prozesse, die Filesysteme, die Applikationsebene, die Temperatursensoren im Rechenzentrum, um eine Überhitzung der Server zu vermeiden und die Zutrittskontrolle für das Rechenzentrum in der Zentrale. Sollte die Funktionsfähigkeit des Kartenlesers eingeschränkt sein, oder jemand versuchen, unbefugt das Rechenzentrum zu betreten, geht eine Meldung am Dashboard der abcd automotive GmbH ein. Gleiches gilt, wenn ein Software-Fehler auftritt oder ein Update notwendig ist. Der Kunde kann dann schnell reagieren und entsprechende Maßnahmen treffen. Das ist ein sehr effektives Vorgehen, um mögliche Cyber-Attacken vorzubeugen, oder bei einem Angriff den Schaden so gering als möglich zu halten.

Auf Knopfdruck werden auf dem Dashboard die Verfügbarkeit und der Durchsatz der Server angezeigt. „Da nicht für jeden alle oder die gleichen Informationen relevant sind, ist es sinnvoll die Dashboards individuell auf die unterschiedlichen Nutzerbedürfnisse anzupassen. So kann es verschiedene Dashboards geben – für die Technogroup, den IT-Leiter, die

Admins und eines für die Geschäftsführung des Kunden“, erläutert Hofmeister.

Bei der Kundenbetreuung setzt Technogroup auf Professionalität, Stabilität und Partnerschaftlichkeit. „Regelmäßig finden Reviews mit dem Kunden statt, um das bisherige Vorgehen und zukünftige Herausforderungen zu besprechen“, so Hofmeister. „Zudem erhält der Kunde ein individuelles Reporting.“ Die abcd automotive GmbH zahlt einen Paketpreis und hat so eine hohe Kostentransparenz. „Am allerwichtigsten aber“, ergänzt Fuchs, „wir haben immer den gleichen Ansprechpartner. Gibt es ein Problem, weiß ich, wen ich anrufen muss. Es arbeiten immer die gleichen Techniker mit uns zusammen. Sie kennen unser System. Die Zusammenarbeit ist sehr effektiv und gleichzeitig partnerschaftlich. Bei Fragen wird unbürokratisch und schnell geholfen. Man spürt, dass es den Fachleuten der Technogroup genauso wichtig ist, dass unsere IT reibungslos läuft, wie es mir und meinem Team ist.“



www.technogroup.com



Die vorstehenden Inhalte wurden mit der gebotenen Sorgfalt und nach bestem Wissen erstellt und dienen der Information über die erbrachten Dienstleistungen der Technogroup IT-Service GmbH. © 2020 Technogroup IT-Service GmbH