



IT-Success-Stories

Intelligente IT-Lösungen
in der Anwendung



arxes – der unabhängige IT-Dienstleister für anspruchsvolle IT-Lösungen

Die arxes NCC AG übernimmt Verantwortung für den Betrieb von IT in mittleren und großen Unternehmen und optimiert IT-Prozesse und -Systeme. Die IT-Organisationen der Unternehmen erreichen durch arxes-Dienstleistungen die erwünschte Transparenz und Marktvergleichbarkeit ihrer eigenen Leistung. Das Ergebnis gemeinsamer Arbeit sind klare Ziele, vereinbarte und gesteuerte Leistungen und nach best practice gestaltete Abläufe für Projekte und Betrieb.

Mit arxes als Partner im Betrieb von IT verlagern Kunden ihre IT-Tätigkeiten vom Routinebetrieb zur strategischen Steuerung und Beratung und schaffen so mehr Freiraum für Innovation in ihrem Geschäftsbetrieb. Mit arxes als IT-Projekt- und Beratungspartner optimieren Unternehmen ihre eigenen Leistungen für die geschäftlichen Anforderungen, nutzen vorhandenes Potenzial besser, senken Kosten und schaffen mit innovativen IT-Systemen rasch und sicher neue Fähigkeiten für ihren Geschäftsbetrieb. Ausgewählte Kundenprojekte, die verschiedene Service-Leistungen der arxes darlegen, geben Aufschluss über ihre erfolgreiche Vorgehensweise und die vielseitigen Facetten ihrer IT-Kompetenz. Kompetenz und Professionalität, die auch von ihren Kunden bestätigt wird.

E.ON Ruhrgas	Seite 3
Kautex Textron	Seite 4
Main-Kinzig-Kreis	Seite 5
ITELLIUM	Seite 6
BYK-Chemie	Seite 7
LCS	Seite 8
Woolworth	Seite 9
Deutsche Welle	Seite 10
SBK	Seite 11
Stowe Woodward	Seite 12
Klöckner Pentaplast	Seite 13
VULKAN	Seite 14
Beissbarth	Seite 15



Rundum-Versorgung von 3.000 PC-Arbeitsplätzen bei der E.ON Ruhrgas AG

Für das größte deutsche Gasunternehmen, die E.ON Ruhrgas AG in Essen, verantwortet die arxes NCC AG die Rundum-Versorgung von 3.000 PC-Arbeitsplätzen der Essener Hauptverwaltung. Die E.ON Ruhrgas AG ist von ihrem neuen Dienstleister überzeugt und hat die Zusammenarbeit weiter intensiviert.

Kunde: E.ON Ruhrgas AG

- Die E.ON Ruhrgas AG ist Deutschlands größter Erdgasanbieter und zählt im europäischen Vergleich zu den fünf führenden Gasgesellschaften.

Anforderung:

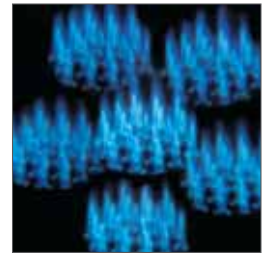
- Rundumbetreuung von 3.000 PC-Arbeitsplätzen sowie 350 Faxgeräten
- Ablösen des bestehenden Providers im laufenden Betrieb
- Permanente Qualitätssicherung

Lösung / Leistung:

- Prozessumsetzung nach ITIL in einem Drittel der veranschlagten Zeit
- Qualitätssteigerung durch permanente Optimierung über definierte SLAs
- Kosteneinsparung im zweistelligen Prozentbereich

Umfassendes Dienstleistungsspektrum und Kompetenz gaben den Ausschlag

Die E.ON Ruhrgas AG, im E.ON-Konzern zuständig für das gesamt-europäische Gasgeschäft, belegt als Erdgaslieferant Nummer 1 in Deutschland zugleich eine der Spitzenpositionen in der Energiebranche Europas. Das von Essen aus gesteuerte Unternehmen beschäftigt etwa 2.600 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und erzielte einen Jahresumsatz von rund 12 Milliarden Euro in 2003. Fast jeder arbeitet dabei mit PCs, deren Betreuung an den Dienstleister arxes ausgelagert wurde. Die E.ON Ruhrgas AG bat zehn IT-Dienstleister um ein Angebot. Die Entscheidung fiel schließlich für die arxes. „Wenn auch die preislichen Konditionen aller Anbieter dicht beieinander lagen, so überzeugte uns bei der arxes die hohe Bandbreite des Dienstleistungsportfolios sowie die durch Referenzbesuche bewiesene Kompetenz“, begründet Frank Hajdinjak, der beim Energieunternehmen für IT Management, Operations und Services zuständig ist, seine Wahl. Es wurde erwartet, dass der neue Partner sowohl in der Projektarbeit als auch in der Weiterentwicklung des eingesetzten Tools „Remedy“ seine qualifizierten Erfahrungen einbringen kann. Diese Anforderungen erfüllte die arxes, die zudem die Prozesse nach ITIL ebenso schnell wie konsistent umsetzen konnte.



Permanente Weiterentwicklung der Prozesse garantiert hohen Qualitätsstandard

Die arxes ist unter anderem für die Installation und Wartung von Arbeitsplatzsystemen (PC-, Notebook-, PDA-, Drucker- und Faxsysteme) sowie deren Beschaffung einschließlich Software, Change Management, Evaluierung und Qualifizierung von Software sowie ihre Verteilung, Assetpflege und Qualitätssicherung der Bestandsführung verantwortlich.

Jährlich wird mit etwa 6.000 Entstörfällen und 6.000 Installationen gerechnet. Bei diesem Volumen ist es notwendig, alle Abläufe in Zusammenarbeit mit den jeweiligen Fachabteilungen der E.ON Ruhrgas AG zu analysieren und zu optimieren. Dabei geht es beispielsweise um die Evaluierung von Hard- und Software durch die arxes. In Regelmeetings werden Herausforderungen des Tagesgeschäftes besprochen und Lösungen entwickelt. Die daraufhin integrierten Optimierungen in Hard- und Software werden anhand definierter SLAs in ihren Auswirkungen gemessen und bewertet. Dieses Verfahren garantiert einen permanent hohen Qualitätsstandard.

Das Ergebnis: Einsparungen im zweistelligen Prozentbereich

Seit dem positiven Start wurde die Zusammenarbeit weiter intensiviert. Die E.ON Ruhrgas AG übertrug der arxes beispielsweise mit 350 Faxgeräten einen Teil der Telekommunikation und beauftragte sie mit der Konzeptionierung des Change-Managements nach ITIL. „Durch den Wechsel unseres Dienstleisters“, resümiert Frank Hajdinjak, „konnten wir im IT-Bereich spürbare Kosteneinsparungen erzielen!“



IT-Service für 1.000 Desktop-Arbeitsplätze und weltweit verteilte Server-Struktur

Die Kautex Textron GmbH & Co. KG mit Hauptsitz in Bonn hat den IT-Service von 1.000 Desktop-Arbeitsplätzen innerhalb Deutschlands an die arxes NCC AG vergeben. Außerdem leistet arxes Services für 110 weltweit verteilte Server des Kunststoffspezialisten.

Services für 1.000 Desktop-Arbeitsplätze und 110 Server

Kautex Textron beliefert als führender Anbieter von Kraftstofftanksystemen und anderen blasgeformten Produkten für die Automobil- und Verpackungsindustrie seine Kunden rund um den Globus mit innovativen Lösungen. Die IT von Kautex Textron konzentriert sich auf strategische IT-Aufgaben. Operative Betriebs- und Projektaufgaben sind externen IT-Dienstleistern übertragen. „Oberstes Ziel ist Entlastung der internen IT vom Tagesgeschäft“, erläutert Christoph Hermes, Vice President Information Technology Kautex.



Kunde: Kautex Textron

- Kautex Textron ist der führende Anbieter von Kraftstofftanksystemen und blasgeformten Produkten für die Automobil- und Verpackungsindustrie.

Anforderung:

- IT-Service für 1.000 Desktop-Arbeitsplätze und 110 Server

Lösung / Leistung:

- Service-Konzept nach Grundsätzen von ITIL (IT-Infrastructure Library)
- Service Desk mit eindeutigen Zuständigkeiten und eindeutiger Prozessverantwortung
- Fernüberwachung und Monitoring der weltweit verteilten Server-Struktur

Optimale Service-Qualität durch professionellen Service Desk und proaktives Monitoring

Die von der arxes NCC AG übernommene IT-Landschaft besteht zum einen aus lokalen Insel-Lösungen und zum anderen aus Teilen der weltweiten Infrastruktur. So erfordern die Systeme Microsoft Exchange, Wide Area Network und ADS beispielsweise Absprachen und gemeinsame Konzeptionen mit Kautex Textron. Das komplette Service-Konzept wird nach den Grundsätzen der IT-Infrastructure Library (ITIL) gestaltet. Der Support wird in Deutsch sowie in Englisch erbracht und ist mehrstufig organisiert. Wesentliche Elemente sind das Customer Care Center (CCC) und der Betriebsleitstand der arxes NCC AG. Im Customer Care Center arbeiten arxes-Mitarbeiter als zentrale Ansprechpartner (Single Point of Contact) für die Kautex-Anwender. Das CCC nimmt alle Störungsmeldungen, Anwendungsfragen und Anforderungen entgegen. Es löst sie im Sinne eindeutiger Zuständigkeiten und eindeutiger Prozessverantwortung als so genannter Process Owner gegenüber Kautex Textron. Überdies koordiniert das CCC die IMAC-Aufträge (Install, Move, Add, Change) von Soft- und Hardware und leitet darüber hinausgehende Aufgaben an andere Dienstleister weiter. Fernüberwachung und Monitoring der weltweit verteilten Server-Struktur werden aus Bonn geleistet. Dabei setzt arxes nicht nur auf die übliche Fernüberwachung, sondern auch auf proaktives Monitoring. Hierbei wertet arxes vom System erzeugte Performance-Meldungen beim Zugriff auf Festplatten aus. Bei Unregelmäßigkeiten kann das Team bereits frühzeitig vor einem Festplatten-Crash gezielt eingreifen.

Weitere Optimierung der IT-Landschaft

Nach diesem erfolgreichen Projekt könnte sich die Zusammenarbeit schon bald intensivieren. „Wir haben die arxes NCC AG gebeten, gezielt nach weiteren Optimierungsansätzen in unserer IT-Landschaft zu suchen und diese Kosten optimierend umzusetzen“, so Christoph Hermes abschließend.



Einsparpotenzial von mehr als 330.000 Euro durch Standardisierung und Konsolidierung

Die arxes identifizierte bei dem Main-Kinzig-Kreis – Hessens größtem Landkreis – ein Einsparpotenzial von mehr als 330.000 Euro. Durch Konsolidierungs- und Standardisierungsmaßnahmen wird dieses Potenzial innerhalb von vier Jahren ausgeschöpft.

Kunde: Main-Kinzig-Kreis (MKK)

- Main-Kinzig-Kreis (MKK) ist mit über 400.000 Einwohnern der bevölkerungsreichste Landkreis Hessens.

Anforderung:

- Straffe Betriebsorganisation nach aktuellen Standards
- Kostenoptimiertes Beschaffungsmanagement
- Flexibler und benutzerorientierter IT-Service
- Stabile und performante Infrastruktur

Lösung / Leistung:

- Standardisierung und Konsolidierung von Hard- und Software
- Kostengünstigere und zuverlässigere IT

Main-Kinzig-Kreis: steigende Anforderungen erforderten neues Konzept

Der Ansatz zur Kostenoptimierung ist sinnvoll, denn der 1974 aus den ehemaligen Altkreisen Hanau, Gelnhausen und Schlüchtern sowie der Stadt Hanau entstandene Main-Kinzig-Kreis (MKK) ist mit über 400.000 Einwohnern der bevölkerungsreichste Landkreis Hessens. Dabei ist jeder Bürger zumindest ein potenzieller Kunde der IT, die mit etwa 1.000 PC-Arbeitsplätzen ausgestattet ist. Und so hat die IT-Abteilung des Main-Kinzig-Kreises einen für Mitte 2005 geplanten Umzug in neue Räume dazu genutzt, ihr Konzept von Grund auf neu zu durchdenken. Die arxes NCC AG hat diese Entscheidung mit vorbereitet, die Behörde hierbei beraten und ein konkretes Einsparpotenzial von mehr als 330.000 Euro aufgezeigt.

Zwei Szenarien beim Umzug von 1.000 PC-Arbeitsplätzen

Die dezentral organisierte IT im Main-Kinzig-Kreis (MKK) hat sich nicht anders entwickelt als in vielen anderen Behörden und Unternehmen: Immer wieder wurde sie den steigenden Erfordernissen der Kunden angepasst. „Um die Frage nach Alternativen beantworten zu können“, sagt Ulrich Zeiss, IT-Leiter des MKK, „haben wir die arxes NCC AG gebeten, die Kosten für zwei Szenarien miteinander zu vergleichen – den Umzug unserer bisherigen IT, so wie sie weitgehend in den jetzigen Räumen besteht, mit dem Aufbau einer modernisierten IT im neuen Haus.“ Zunächst wurde im Rahmen eines Health-Checks eine erste IST-Analyse durchgeführt, in der die derzeitigen Betriebskosten größenordnungsgemäß ermittelt wurden. Schon dieser Check zeigte mögliche Ansatzpunkte zur Optimierung und bot Möglichkeiten für eine erste betriebswirtschaftliche Bewertung der vorgeschlagenen Maßnahmen. Phase II des Beratungsprojekts verfeinerte die in Phase I definierten Optimierungsansätze. Hierbei wurde die Wirtschaftlichkeit der zwei Alternativen „Umzug der alten Systeme“ und „Neubeschaffung für den zentralen Standort“ detailliert bewertet. Die wesentlichen Ansatzpunkte für die Kostenoptimierung lagen in der Standardisierung und Konsolidierung von Hard- und Software, die einen Neustart einfach möglich machten.

Sparpotenzial soll innerhalb von vier Jahren ausgeschöpft werden

Das Szenario „Neubeschaffung der Systeme“ bringt dem MKK in den vier Jahren nach dem Umzug eine Ersparnis von 337.557 Euro. Der Landrat entschied daraufhin, diese Potenziale in vollem Umfang zu nutzen. „Dank dieser Betriebskostenoptimierung“, sagt Ulrich Zeiss, „werden wir eine kostengünstigere und zuverlässigere IT fahren können. Mit den freiwerdenden Personalressourcen können wir zukunftsweisende Aufgaben des Main-Kinzig-Kreises realisieren – beispielsweise e-Government oder Heimarbeitsplätze“.



Erfolgreiches IT Service Management für 35.000 PCs auf der Basis von ITIL

Wie setzt man „best practice“ im gewachsenen IT Service Management erfolgreich um und das während des laufenden Betriebes?

ITELLIUM hat sich entschieden, auf der Basis von ITIL vorzugehen und hat auf die Partnerschaft mit der arxes NCC AG gesetzt.

Kunde: ITELLIUM

- ITELLIUM realisiert IT-Dienstleistungen für den KarstadtQuelle-Konzern.

Anforderung:

- IT Service Management für 35.000 PCs

Lösung / Leistung:

- IT Service Management nach ITIL
- Einsparungen durch Prozessoptimierung

Kundenzufriedenheit an über 30.000 PC-Arbeitsplätzen

ITELLIUM, ein führender IT-Dienstleister im Handel, realisiert IT-Dienstleistungen in erster Linie für den KarstadtQuelle-Konzern. Dabei geht es unter anderem um mehr als 30.000 PC-Arbeitsplätze in drei Unternehmen an über 400 Standorten, deren reibungsloser Betrieb sicherzustellen ist. Nils Manegold als CFO (Leiter Finance and Administration) von ITELLIUM: „Wir haben zum Ziel, unseren Kunden die beste Leistung zum günstigsten Preis zu bieten. Entscheidende Maßnahmen zur Kostenoptimierung sehen wir einerseits in einem am Kundenbedarf ausgerichteten Betriebskonzept, andererseits im Aufbau eines IT Service Managements nach ITIL.“

Qualität der IT-Service-Organisation steigern: systematisch und transparent

ITIL steht für IT Infrastructure Library und ist das weltweit anerkannte Konzept, um das IT Service Management nach „best practice“ umzusetzen. Systematisch, nachhaltig und transparent wird damit die Qualität einer IT-Service-Organisation gesteigert bei gleichzeitiger Reduktion der IT-Kosten. Kennzeichnend für das Konzept sind die stringente Standardisierung in Infrastruktur und Arbeitsabläufen sowie eine hohe Automatisierung, die mit starker Zentralisierung einhergeht. ITELLIUM hat sich dafür entschieden, auch dieses komplexe Projekt mit der arxes NCC AG zu realisieren.

Zu Beginn des Projektes führte arxes zunächst einen IT Service Health Check und ein Review durch. Auf dieser Basis leitete das Team während des weiteren Projektverlaufs die zeitlich gestaffelten Maßnahmen ab. Im Rahmen verschiedener Workshops wurden die ITELLIUM-Mitarbeiter über IT Service Management nach ITIL und über dieses Projekt informiert und für die Vorgehensweise gewonnen. Die Konzeptionsphase befasste sich schwerpunktmäßig mit den Prozessen. Ausgehend von einer Identifizierung der Hauptprozesse wurden diese in Teilprozesse gegliedert, die wiederum mit ihren jeweiligen Funktionszuordnungen zu designen waren.

Bessere Kontrolle über die IT-Infrastruktur und spürbare Kostenreduktion

Den Erfolg des Projektes sieht Nils Manegold bestätigt: „Wir haben dank dieser prozessorientierten Organisation nun eine bessere Kontrolle über unsere IT-Infrastruktur, eindeutige Verantwortungen sowie kürzere Prozessabläufe und konnten beispielsweise durch den hohen Standardisierungs- und Automatisierungsgrad schon jetzt spürbar Kosten einsparen.“ Nicht zuletzt wirkte sich die höhere Kundenorientierung – und seine Kunden sitzen an den etwa 30.000 PC-Arbeitsplätzen – sehr positiv auf deren Zufriedenheit aus.



Netzwerk der schnellen Reaktionen

Als einer der weltweit führenden Anbieter auf dem Gebiet der Lack- und Kunststoff-Additive entfallen 85% des BYK-Umsatzes auf den Export. Um die Kommunikation weiter zu verbessern, hat das Unternehmen seine komplette IT-Infrastruktur grunderneuert. Innerhalb von fünf Monaten passten die Projektverantwortlichen der arxes NCC AG das bestehende Netzwerk für zukünftige Applikationen und Wachstum an.

Kunde: BYK-Chemie GmbH

- Die BYK-Chemie vertreibt seit 1920 weltweit Lack- und Kunststoff-Additive.

Anforderung:

- Netzwerk-Redesign für 500 Anwender

Lösung / Leistung:

- Redundantes Hochleistungsnetz für 30 Server
- IT-Administrationsaufwand radikal reduziert

Redesign eines umfangreichen Netzwerkes zur weltweiten Kommunikation

Seit 1920 stellt die BYK-Chemie GmbH Additive her und zählt heute zu den weltweit führenden Anbietern. „Diese Zusatzstoffe“, erläutert ihr Sprecher Frank Dederichs, „werden in sehr kleinen Mengen bei der Herstellung von Lacken, Druckfarben und Kunststoffen eingesetzt.“ Alle Standorte sind weltweit über ein Intranet miteinander verbunden, das für die heutigen Anforderungen optimiert wurde und gleichzeitig für die zukünftigen anzupassen war.



Planung und Migration bei laufendem Betrieb und engem Zeitrahmen

Realisiert wurde dieses Großprojekt von der arxes NCC AG, die nicht zuletzt aufgrund exzellenter Auskünfte von Referenzkunden den Zuschlag erhielt. Der Zeitrahmen war eng gesteckt: Innerhalb von fünf Monaten sollte das neue Netzwerk stehen, ohne dass bei der Migration der laufende Betrieb gestört werden durfte. Hierzu bildeten die Experten der BYK-Chemie und der arxes NCC AG ein gemeinsames Projektmanagement, das Planung und Realisierung im Teamwork durchführte: Das bestehende Token Ring/ATM-Netzwerk wurde durch ein geschichtetes Multi-Gigabit-Ethernet ersetzt und über ein redundantes Backbone gesichert. Elf Hochleistungsswitches und über 36 Gigabit-Anschlüsse, Monomode-Gigabit-Uplinks und Glasfaser zum Arbeitsplatz sorgen seitdem für den schnellen Datentransfer zwischen rund 30 Servern und 500 modernisierten Arbeitsplätzen. Eine automatische Netzwerkkonfiguration bei Geräteausfall, durchgängige Servicequalität über Policy-Management und proaktives Netzwerkmanagement gewährleisten die hohe Verfügbarkeit. Für zukünftiges Wachstum des Chemie-Unternehmens ist die neue IT-Infrastruktur zudem mit einem skalierbaren Gesamtkonzept gerüstet. Ebenfalls wurde das umfangreiche Pflichtenheft in Sachen Sicherheit umgesetzt – beispielsweise in den Punkten Klima, Alarm, Zugang sowie Feuer- und Katastrophenschutz.

Erfolgreicher Projektabschluss und zusätzliche Aufgaben für die arxes

Darüber hinaus vereinbarte die BYK-Chemie GmbH über das neue Netzwerk einen Service-Vertrag mit der arxes NCC AG. Des Weiteren unterstützt die arxes NCC AG das Chemieunternehmen mit einer reaktionsschnellen Hotline für Anwender und Administratoren. Abschließend fand eine Schulung für die BYK-Chemie-Mitarbeiter statt, welche die Nutzung der neuen Netzwerkkomponenten beinhaltete. Thomas Radtke, Projektleiter von der BYK-Chemie, blickt zufrieden auf dieses komplexe Großprojekt zurück: „Die arxes NCC AG bewegte sich innerhalb des Projektes autonom, so dass die verantwortlichen Mitarbeiter unseres Hauses Zeit hatten, ihre eigenen Prozesse zu optimieren. Das entlastete uns immens, und wir konnten uns auf unsere Kernaufgaben konzentrieren. Die Ergebniskontrollen waren selbstverständlich und positiv.“



Migration steigert bei der LEG die Effizienz und senkt die Kosten

Effizienz und Zukunftssicherheit hängen auch bei der LEG Landesentwicklungsgesellschaft Nordrhein-Westfalen GmbH eng mit einer optimierten IT-Umgebung zusammen. Die Verantwortung hierfür trägt die LCS Consulting und Service GmbH, die in einem Kraftakt sondergleichen die komplette IT-Landschaft der LEG umgebaut hat. Externer Partner bei diesem komplexen Projekt war die arxes NCC AG.

Kunde: LCS

- LCS managt die IT für die Verwaltung der 110.000 Wohnungen der LEG Landesentwicklungsgesellschaft.

Anforderung:

- Neue IT-Infrastruktur in 88 Tagen ausrollen

Lösung / Leistung:

- Präzises Projektmanagement nach PRINCE2™
- Vollständig neue Systemumgebung für 966 Anwender
- Knapper Zeitrahmen unterboten

Die LCS Consulting und Service GmbH ist der zentrale IT-Dienstleister für die LEG Landesentwicklungsgesellschaft Nordrhein-Westfalen GmbH, eines der größten Immobilienunternehmen Deutschlands. Die LEG bewirtschaftet mit 60.000 eigenen und rund 110.000 Wohnungen innerhalb der Unternehmensgruppe einen der größten Wohnungsbestände Deutschlands. Das operative Geschäft der LEG spannt den Bogen von der Stadtentwicklung über den Hochbau bis hin zur Modernisierung von Wohnungen.

Ziel: eine leistungsstarke, zukunftsfähige und wirtschaftliche IT-Infrastruktur

Auslöser für das komplexe IT-Projekt waren mehrere Faktoren. Zum einen schwand das Vertrauen in die Nachhaltigkeit mancher Softwaremodule, zum anderen ließ sich neue Software nicht optimal einsetzen. „Da wir Nägel mit Köpfen machen wollten“, so Rainer Schröter, Geschäftsbereichsleiter IT-Services und damaliger Projektleiter, „kam nur ein Konzept in Frage, bei dem tatsächlich kein Stein mehr auf dem anderen blieb.“ Grundsätzlich sah das Konzept eine Migration von Novell® zu Microsoft® vor – beispielsweise von GroupWise® zu Exchange. Darüber hinaus sollte auf allen Endgeräten Windows NT® durch Windows 2000 und ‚Active Directory‘ als zentralem Verzeichnisdienst sowie Microsoft Office 97 durch Microsoft Office XP ersetzt werden. Des Weiteren waren weite Teile des Sicherheitskonzeptes den neuen Anforderungen anzupassen. In einer Fallstudie wurde zudem eine TCO-Analyse für verschiedene Betriebsszenarien durchgerechnet. Aus Kostengründen fiel die Entscheidung schließlich auf die „Server-based-Computing-Technologie“, wobei die bisherige dezentrale Infrastruktur durch Citrix Metaframe XPe zu ersetzen war.

Zeitplan wurde unterboten und geplante Einsparpotenziale realisiert

Die LCS entschied sich bei der Durchführung dieses Projektes für die arxes, die, neben der geforderten Expertise, das komplexe Projekt in einer überzeugenden strukturierten Vorgehensweise anbot. Am Ende stimmten sowohl Zeit als auch Qualität. Der enge Zeitrahmen wurde sogar um gut 14 Tage unterboten. In 88 Tagen stellte das Team 966 IT-Arbeitsplätze an 35 Standorten um. Außerdem konnten die bislang vorgesehenen Einsparpotenziale auch tatsächlich realisiert werden.

Für die Zusammenarbeit zwischen LCS und arxes findet Rainer Schröter folgende Worte: „Nicht nur hatten wir mit der arxes hervorragende fachliche Experten ins Haus geholt, sondern auch die Chemie hat zwischen allen Beteiligten gestimmt.“



WOOLWORTH

Woolworth installiert neue Kassensysteme und schafft die Basis für erweiterte Ansätze im Vertrieb

Als es für Woolworth zunehmend schwierig wurde, Ersatzteile für die alten Kassensysteme zu bekommen, entschloss sich der Kaufhauskonzern für eine radikale Erneuerung: Alle rund 330 Läden sollten vernetzt, mit jeweils gleicher Hard- und Software ausgestattet und via VPN an das Rechenzentrum angeschlossen werden.

Kunde: Woolworth

- Die heute unabhängig von der ehemaligen amerikanischen Muttergesellschaft operierende Deutsche Woolworth GmbH & Co. OHG betreibt in Deutschland und Österreich insgesamt etwa 330 Läden.

Anforderung:

- Rollout von 2.000 neuen Kassensystemen und 1.100 PCs in 250 Woolworth-Läden innerhalb von drei Monaten
- Umstellung der Systeme außerhalb der Ladenöffnungszeiten

Lösung/Leistung:

- Pilotinstallationen, um die Umsetzung des Konzeptes in der Praxis zu überprüfen
- Vorkonfiguration einer kompletten Ladeninfrastruktur, um die Umstellung vor Ort zu verkürzen
- Web-Interface für eine verbesserte Kommunikation und Unterstützung der Teams

Umfangreiche Restrukturierung erfordert neue Systeme

Der erste deutsche Woolworth-Laden öffnete 1927 in Bremen seine Türen. Die heute unabhängig von der ehemaligen amerikanischen Muttergesellschaft operierende Deutsche Woolworth GmbH & Co. OHG betreibt hierzulande sowie in Österreich derzeit ca. 330 Läden.

Seit 2001 durchläuft Woolworth eine umfangreiche Restrukturierung mit dem Ziel, Leistungsfähigkeit und Rentabilität nachhaltig zu verbessern. Das erfordert erhebliche Veränderungen der IT-Landschaft, wobei auch die Kassensysteme den neuen Geschäftsprozessen anzupassen sind.

arxes übernimmt mit fliegendem Start

Nachdem der Kaufhauskonzern in einer intensiven Planungsphase detailliert seine Anforderungen an ein zukünftiges System formuliert hatte, erfolgte die Ausschreibung. Nach intensiven Verhandlungen mit den in die engere Wahl genommenen Bietern erhielt schließlich einer der ganz Großen der IT-Dienstleistungsbranche den Zuschlag. Bei der Umsetzung kam es jedoch zu massiven Problemen. Woolworth schrieb den Rollout erneut aus und vergab den Auftrag schließlich an den ursprünglich zweiten Sieger der Ausschreibung, die arxes NCC AG. „Die Kölner hatten sich von allen Bietern schon im Vorfeld am intensivsten mit der Aufgabe auseinandergesetzt, unsere Probleme genau analysiert und wegweisende Strategien des Rollouts zusammen mit uns entwickelt“, erklärt Jürgen Flemming, Leiter der IT-Infrastruktur von Woolworth. Im Februar 2004 startete die arxes mit Pilotinstallationen in sechs Läden, um die Umsetzung des sorgfältig vorbereiteten Konzeptes in der Praxis zu überprüfen. Die Installation für die jeweiligen Läden wurde in Neuss vorkonfiguriert, um die eigentliche Umstellung vor Ort so schnell wie möglich zu bewältigen. Zum Termin der Umstellung rückte das arxes-Team vier Stunden vor Ladenschluss an und bereitete die Hard- und Software vor. Zur schnellen Unterstützung der Teams vor Ort entwickelte die arxes ein Web-Interface als Teil einer umfangreichen Datenbank. So ließen sich alle Ladendaten bis hin zu den Inventarnummern der einzelnen Bestandteile des Kassensystems abfragen und noch im Laufe der Installation auf den neuesten Stand bringen.

Neuartige Vertriebsmöglichkeiten, 40% Kostenreduzierung für die Ladenanbindung und deutliche Qualitätssteigerung

Ende Mai 2004 wurde dann der Rollout erfolgreich und termingerecht beendet. „Die arxes“, resümiert Woolworth-Geschäftsführer Bernd Szymanski, „hat unsere Bedürfnisse verstanden, die Probleme zu ihren eigenen gemacht und sie mit einem strukturierten, pragmatischen sowie flexiblen Vorgehen erfolgreich gelöst.“ Die Umstellung hat sich gelohnt, wie Jürgen Flemming sagt: „Wir sparen 40% unserer bisherigen Kosten für die Anbindung der Läden an das Rechenzentrum und haben zudem eine deutliche Qualitätssteigerung erzielt. Entscheidend sind aber die besseren vertrieblichen Möglichkeiten, die wesentlich kürzere Einarbeitungszeit neuer Mitarbeiter sowie die Erweiterbarkeit des Gesamtsystems.“

DEUTSCHE WELLE




Hoch verfügbares Audio-Speichersystem für die Deutsche Welle

Zugriff auf mehr als 10.000 CDs bietet das neue digitale Audio-Archiv der Deutschen Welle, das die arxes NCC AG als Generalunternehmer vorfristig übergeben konnte. „Das System läuft seit Inbetriebnahme störungsfrei“, sagt Holger Richardt, Projektleiter des Senders in Bonn.

Kunde: Deutsche Welle

- Die Deutsche Welle stellt Deutschland über Rundfunk, TV und Internet im Ausland dar.

Anforderung:

- Audio-Speichersystem für 120.000 Audio-Dateien

Lösung / Leistung:

- Neuer Speicher als Umzugs-Havariesystem
- Massenspeicher mit Kapazität von 2,5 Terabyte – erweiterbar auf 15 Terabyte
- Zukunftssicher für SAN-Umgebung

Die Deutsche Welle ist eine der Visitenkarten der Bundesrepublik im Ausland. Seit 50 Jahren strahlt der deutsche Auslandsrundfunk – vor allem auf Kurzwelle – in 30 Sprachen von Amharisch bis Urdu, von Bengali bis Ukrainisch und natürlich in Deutsch, Englisch, Russisch und Chinesisch auf Informationen ausgerichtete Programme aus der Mitte Europas aus. 1.500 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus mehr als 60 Ländern gestalten das Rundfunk- und Fernsehprogramm. Seit Sommer 2003 ist die Zentrale in Bonn ansässig. Zwischen Posttower und dem ehemaligen Abgeordnetenhochhaus „Langer Eugen“ entstand eines der modernsten Funkhäuser Europas. Zu dieser Modernität gehört auch das digitale Audio-Archiv, das zeitgleich zur Einweihung des neuen Funkhauses nach zweijähriger Vorbereitung in Betrieb genommen wurde.



Die Lösung: ein Storage Area Network (SAN)

„Dieser neue Audio-Massenspeicher“, so Holger Richardt, Leiter des IT-Projektmanagements beim Bundessender, „löst den 1997 im Rahmen der Digitalisierung des Hörfunks eingeführten Massenspeicher ab. Das war ein Bandroboter mit etwa 500 Bandkassetten.“ Die Deutsche Welle entschied sich für ein Storage Area Network (SAN). Die Lieferung und den schlüsselfertigen Aufbau übernahm die arxes NCC AG aus Köln. Das Projekt war anspruchsvoll und aufwendig, da fein strukturierte Konzepte zu erstellen waren. Dennoch konnte das Projekt nach einem halben Jahr – zwei Wochen vor dem vereinbarten Termin – übergeben werden. „Die Abnahme“, so Holger Richardt, „hat die arxes NCC AG mit Bravour überstanden. Es war erst die zweite Abnahme unserer IT-Projekte überhaupt, die mit dem Ergebnis ‚Null Fehler‘ endete.“

Erweiterungsfähige Speicherkapazität, schnelles Backup und Restore kleiner Dateien

Das Audioarchiv bietet im aktuellen Ausbau eine Speicherkapazität von 2,5 Terabyte, was einem Fassungsvermögen von 10.000 CDs entspricht. Schon jetzt sind etwa 120.000 Titel als komprimierte MP3-Files gespeichert. Die Kapazität kann auf über 15 Tbyte erweitert werden. Eine besondere Herausforderung lag darin, dass arxes ein schnelles Backup und Restore relativ vieler kleiner Dateien sicherstellen musste. Die Deutsche Welle und arxes setzten dabei auf das Tivoli Storage Management sowie eine Speicherlösung von Hewlett-Packard.

Seit der Inbetriebnahme arbeitet das hardwareseitig komplett redundant ausgeführte System störungsfrei. Die Redakteure freuen sich darüber, dass damit die bisher unvermeidlichen Wartezeiten wegfallen, in denen das Audiofile erst geladen werden musste. Auch der Transfer in das digitale Audiobearbeitungs- und Sendesystem erfolgt jetzt wesentlich schneller, da die Zeit für das Umkopieren der auf Band gespeicherten Audiodateien auf einen kleinen Festplattenspeicher nun entfällt.



Kostenreduktion und Zukunftssicherheit durch Restrukturierung der Server-Landschaft

Die arxes NCC AG plante und implementierte die IT-Infrastruktur für 350 Arbeitsplatzrechner an zehn Standorten der „Zentren für Senioren und Behinderte der Stadt Köln“. Die besondere Herausforderung lag darin, eine zukunftsfähige und skalierbare Lösung hoher Verfügbarkeit in einem strikten Budget- und Zeitrahmen zu schaffen.

Kunde: SBK

- Die SBK sind ein stadtteigener Dienstleister, der mit rund 1.200 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern etwa 2.700 vorwiegend ältere und behinderte Menschen an zehn Standorten betreut.

Anforderung:

- Restrukturierung der Server-Landschaft
- Mehr Speichervolumen für die 350 Arbeitsplatzrechner

Lösung / Leistung:

- Integration von Enterprise Virtual Array (EVA)
- Durch EVA zusätzlicher Speicherplatz und erkennbare Kostenreduzierung

Effiziente Steuerung über hauseigenes Rechenzentrum

Die „Zentren für Senioren und Behinderte der Stadt Köln“ (SBK) sind ein Eigenbetrieb der Domstadt. Etwa 1.200 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter verhelfen vorwiegend alten, behinderten und pflegebedürftigen Menschen wieder zu mehr Selbständigkeit. Die SBK betreiben sechs Seniorenzentren und bieten über zwei Behindertenzentren betreutes Wohnen an. In drei Werkstätten stehen 455 Plätze zur Integration in den Arbeitsprozess unter fachlicher Anleitung zur Verfügung. Die umfangreichen Aktivitäten werden über ein hauseigenes Rechenzentrum effizient gesteuert. Sein Leiter Werner Rapp: „Unsere IT-Infrastruktur besteht seit 1996, und sie verbindet zehn Standorte innerhalb des Stadtgebietes miteinander.“

Strategische Entscheidung für SAP erfordert neue IT-Landschaft

Wie es in vielen Unternehmen der Fall ist, so war auch bei der SBK die Serverlandschaft organisch gewachsen. Die strategische Entscheidung für SAP nutzte die SBK für eine völlige Restrukturierung der Server-Landschaft. Mit der Hardware-Seite wurde die arxes NCC AG aus Köln betraut. Bei dem Projekt ging es hauptsächlich um Sizing und Einführung einer hoch verfügbaren und redundant ausgeführten Hardware-Grundlage für SAP.

„Wir wollen“, so Werner Rapp vom SBK, „unsere Server wiederum fünf bis sechs Jahre nutzen können.“ Hier konnte die arxes NCC AG auf ihre Erfahrungen bei anderen Projekten zurückgreifen und integrierte ein Enterprise Virtual Array (EVA). Damit ergibt sich die einfache Möglichkeit, zusätzlichen Speicherplatz zu schaffen, ohne in Systeme einzugreifen und das Tagesgeschäft zu beeinflussen.

EVA überraschte hinsichtlich Kosten und einfacher Skalierbarkeit

Schon bald nach Inbetriebnahme der neuen IT-Landschaft konnte die SBK einen positiven Kosteneffekt allein durch die Hardware und deren Konfiguration feststellen. Werner Rapp: „Die neuen Server und das neue Betriebssystem haben noch vor der eigentlichen SAP-Einführung zu einer erkennbaren Kostenreduzierung bei besserer Performance geführt. Die Zusammenarbeit mit der arxes NCC AG war genau so, wie ich mir idealer Weise die Realisierung eines Projekts vorstelle. Die arxes NCC AG hat sich in jeder Hinsicht als zuverlässig erwiesen!“, resümiert Werner Rapp. Und so wurden im Anschluss des Projektes schnell und problemlos noch zwei Citrix-Server installiert.



Migration der kompletten IT in nur 3 Monaten

Eine hohe Verfügbarkeit der Systeme sowie die Sicherheit der Daten bilden die Basis für den reibungslosen Ablauf des Geschäftsbetriebs. Diese Überlegungen motivierten die Stowe Woodward AG, ihre gesamte Server-Ausstattung auf den neuesten Stand zu bringen.

Kunde: Stowe Woodward

- Die Stowe Woodward AG produziert hochwertige Walzenbeschichtungen und Breitstreckwalzen für die Papierindustrie.

Anforderung:

- Migration der Serverlandschaft in nur 3 Monaten

Lösung / Leistung:

- Migration auf Windows 2003 und Exchange 2003 im laufenden Betrieb
- Höhere Verfügbarkeit der Server sowie schnellere und effizientere Systemsicherung

Die Stowe Woodward AG produziert hochwertige Walzenbeschichtungen und Breitstreckwalzen für die Papierindustrie und ist in Deutschland an drei Standorten vertreten. An die Zentrale im nordrhein-westfälischen Düren sind über ein Netzwerk die weiteren Produktionswerke in Heidenheim (Baden-Württemberg) und Schloss Holte (NRW) angeschlossen. Seit 1999 ist das traditionsreiche Unternehmen mit hundertjähriger Firmengeschichte und rund 240 Mitarbeitern ein Teil der amerikanischen Xerium Technologies Inc. mit Sitz in Westborough, MA.

Migration bei laufendem Geschäftsbetrieb

Die Hardware im zentralen Rechenzentrum sowie in den Niederlassungen des Unternehmens war gut fünf Jahre alt und damit nach heutigen Maßstäben veraltet. Beispielsweise waren Server im Einsatz, bei denen der Herstellersupport nicht gewährleistet war. Zusätzlich waren unterschiedliche, ältere Betriebssysteme installiert. Im praktischen Alltag brachte diese Situation viele Nachteile: Der Administrationsaufwand für die heterogen gewachsenen Systeme war erheblich, die Datensicherung erfolgte weitgehend manuell, und es gab immer wieder teure Ausfallzeiten. Gründe genug für Stowe Woodward, die gesamte Hardware zu erneuern. Mit der fachlichen und projektpianerischen Unterstützung der arxes NCC AG hat Stowe Woodward in Rekordzeit die gesamte Hard- und Software ausgetauscht. Dass dabei der Geschäftsbetrieb des Unternehmens ungestört weiterlief, ist dem Grundsatz der „sanften“ Migration zu verdanken. Während der Migration haben alle Projektbeteiligten ihr besonderes Augenmerk auf die Minimierung der Ausfallzeiten gelegt. „Bis auf wenige, zeitlich begrenzte Ausnahmen hat die IT-Migration unsere Mitarbeiter in keiner Weise in ihrer täglichen Arbeit behindert“, bekräftigt Frank Lehmann-Schlich, IT-Leiter der Stowe Woodward AG in Düren.

Messbare Verbesserungen

Das neue System ist seit April 2005 im Einsatz, und der IT-Leiter zeigt sich hoch zufrieden. Die Server arbeiten nun mit nahezu hundertprozentiger Verfügbarkeit und gewährleisten eine höhere Sicherheit. Regelmäßige automatische Updates sichern die Systeme deutlich schneller und mit weniger Ressourcenaufwand. Auch der Datenaustausch über das Internet klappt prima. Wie hoch die Einsparungen bei den laufenden Administrationskosten tatsächlich ausfallen, sei schwer messbar, merkt der IT-Leiter von Stowe Woodward an. Wegen der höheren Verfügbarkeit haben sich die Ausfallkosten indes bereits merklich reduziert. Auch das Monitoring wurde optimiert und nimmt jetzt pro Tag etwa 30 Minuten weniger Zeit in Anspruch.

Effizienter Mailverkehr mit Microsoft Exchange 2003

Die E-Mail ist aus dem modernen Büroalltag nicht mehr wegzudenken. Blitzschnell und bequem werden Daten und Informationen per Knopfdruck ausgetauscht. Auch bei Klöckner Pentaplast, dem führenden Folienhersteller, ist die E-Mail eine der wichtigsten IT-Anwendungen. Die erfolgreiche Migration auf Exchange 2003 hat die Klöckner Pentaplast GmbH & Co. KG E-Mail-technisch auf den neuesten Stand gebracht.

Kunde: Klöckner Pentaplast

- Das Unternehmen hat sich als weltweit führender Hersteller hochwertiger Kunststofffolien einen Namen gemacht.

Anforderung:

- Austausch der gesamten Mailserver-Umgebung an den verschiedenen Standorten mit geringem Aufwand und ohne Ausfallzeiten für die Benutzer

Lösung / Leistung:

- Parallele Migration an mehreren Standorten
- Softwareumstellung ohne Störung des regulären Geschäftsbetriebs
- Minimierung von Reisekosten durch zum Teil Remote-Migration

Jeden Tag gehen bei Klöckner Pentaplast viele tausend E-Mails über die Datenleitungen ein – innerhalb der einzelnen Niederlassungen ebenso wie zwischen den zahlreichen Standorten sowie zu Auftraggebern, Lieferanten und Interessenten. Die Klöckner Pentaplast GmbH & Co. KG ist Teil einer international aufgestellten Firmengruppe mit Werken in Europa, Amerika und Asien. Das Unternehmen hat sich als weltweit führender Hersteller hochwertiger Kunststofffolien einen Namen gemacht.

Die Exchange-Infrastruktur ist ein sensibles Herzstück des Unternehmens. Sämtlicher E-Mail-Verkehr der Klöckner-Pentaplast-Mitarbeiter läuft über die auf die einzelnen Standorte verteilten Mailserver. Insgesamt sind rund 1.200 Benutzer an die Mail-Infrastruktur angeschlossen. „Unser Ziel war es, die gesamte Mailserver-Umgebung an den verschiedenen Standorten mit geringem Aufwand und ohne lästige Ausfallzeiten für die Benutzer auszuwechseln“, erklärt Jürgen Heibel von Klöckner Pentaplast. Neben den Benutzerpostfächern mussten hierfür auch die öffentlichen Ordner inklusive Replikationsstrukturen sowie die Connectoren auf die neue Umgebung migriert werden. Die bestehende Hardware sollte nach der Softwareumstellung weiterverwendet werden. Deshalb wurde die alte Serverumgebung für die Dauer der Migration auf temporären Systemen zwischengespeichert.

Exakte Projektkalkulation auf Festpreisbasis

Zur Durchführung dieses umfangreichen Migrationsprojekts holte sich Klöckner Pentaplast fachkundige Unterstützung von der arxes NCC AG. Der erfahrene IT-Dienstleister ging mit einem günstigen Festpreisangebot ins Rennen und konnte sich damit gegen mehrere Mitbewerber durchsetzen. Die Migrationszeit von einem knappen halben Jahr stellte eine Herausforderung dar. Alte und neue Systeme liefen viele Monate lang parallel, die Daten mussten folglich doppelt gepflegt werden. Daher war es notwendig, den stetigen Abgleich der Systeme sicherzustellen.

Zudem durfte die Softwareumstellung den regulären Geschäftsbetrieb des Unternehmens nicht beeinträchtigen. Ein Großteil der Migrationsarbeiten wurde deshalb in der arbeitsfreien Zeit abends oder am Wochenende durchgeführt. Um die einzelnen Arbeitsstationen von dem alten System zu entkoppeln und mit dem neuen System zu verbinden, bediente man sich automatisierter Verfahren. Die Systemumstellung erfolgte in der Regel über Nacht. Hat der Mitarbeiter am nächsten Morgen seinen Arbeitsplatzrechner angeschaltet, hat dieser sich automatisch mit dem neuen Server verbunden. „Keine Störungen, keine Ausfallzeiten – unsere Anwender haben von der Migration gar nichts mitbekommen“, sagt Jürgen Heibel von Klöckner Pentaplast nicht ohne Stolz.



Managed Services im Mittelstand: 35% Kostenreduktion und mehr Kundenzufriedenheit bei der VULKAN-Gruppe

Wenn schon umfassende Veränderungen der IT-Landschaft geplant waren, dann sollten sie auch tiefgreifend sein. Daher entschloss sich die VULKAN-Gruppe zu einer vollständigen Sanierung ihrer IT-Landschaft. In einem Zuge führte das Maschinenbau- und Industrieunternehmen nicht nur SAP ein, sondern lagerte zeitgleich den IT-Betrieb und den Support aus.

Kunde: VULKAN

- VULKAN ist international auf dem Gebiet Antriebstechnik tätig.

Anforderung:

- Migration und IT-Betrieb für 250 Clients und 20 Server

Lösung/Leistung:

- Erneuerung der kompletten IT-Umgebung im laufenden Betrieb ohne Ausfallzeiten
- Etablierung eines Service Help Desk
- IT-Betrieb für Clients, Server, SAP-Basis, Netzwerk sowie CAD/CAM, FEM und CNC-/DNC-Systeme

Heterogene IT-Landschaft hindert Wachstum

Die VULKAN-Gruppe setzt sich aus vier Unternehmensbereichen zusammen – VULKAN Kupplungs- und Getriebebau, VULKAN LOK-RING, VULKAN HAREX und SEACOM. Das Stammhaus wurde bereits 1889 in Herne gegründet. Die Kupplungen für das weltweit größte Kreuzfahrtschiff Queen Mary 2 zählen zu den spektakulärsten Teilen, die im Bereich Kupplungs- und Getriebebau in Herne gefertigt wurden. Aufgrund der Expansion und der starken Ausrichtung auf die internationalen Märkte passte die VULKAN-Gruppe ihre IT den neuen Erfordernissen an. Die bisherige ERP-Lösung erwies sich für die Ausrichtung auf die Anforderungen der globalen Märkte als zu unflexibel.



Strategie: Einführung von SAP und Auslagerung des IT-Betriebs

Mit der Einführung von SAP ging einerseits eine Konsolidierung und Modernisierung der IT-Landschaft einher, andererseits stellten diese Umstellungen neue und erweiterte Anforderungen an die bestehende IT-Mannschaft. Da diese Neuerung aufgrund begrenzter Ressourcen nicht ohne weiteres bewältigt werden konnte und die IT-Ausgaben ohnehin im oberen Drittel des am Umsatz gemessenen Toleranzbereichs lagen, entschloss sich VULKAN zur Auslagerung des IT-Betriebs.

Auf Augenhöhe mit dem Mittelstand

„In einem durchaus sportlichen Doppelprozess haben wir nicht nur SAP eingeführt, sondern auch gleich den IT-Betrieb an die arxes NCC AG outgesourced“, sagt Bernd Hackforth, Chairman der VULKAN-Hackforth Gruppe. Während dieser Umsetzungsphase konnte die Anzahl der bislang 35 Server auf gut 20 Server reduziert werden. Parallel dazu übernahm die arxes NCC AG den Betrieb für die bestehende Infrastruktur für ca. 250 Anwender.

„arxes ist ebenfalls Mittelständler“, sagt Bernd Hackforth, „und versteht daher die spezifischen Probleme des Mittelstands und kommuniziert mit uns auf gleicher Augenhöhe. Trotz des späten Einstiegs konnte das Projekt völlig glatt und termingerecht abgewickelt werden. Alle Zusagen wurden zuverlässig eingehalten.“ Dieser Doppelschritt – Einführung von SAP und Managed Services – führte zu messbaren Verbesserungen der Abläufe innerhalb des Unternehmens und stärkte dessen wirtschaftliche wie technische Sicherheit.



Managed Service bringt mehr als nur Kostenreduzierung

Um Beissbarth von der IT-Seite her kurzfristig für die Zukunft zu rüsten, war die IT völlig neu zu strukturieren. Die arxes NCC AG entwickelte nach der Analyse, dem Angebot und der erfolgreichen Präsentation ein schlagkräftiges Konzept für das Auslagern der kompletten IT-Infrastruktur.

Kunde: Beissbarth

- Die Beissbarth Automotive Group produziert Messgeräte und Prüfstände für den Automobilbereich.

Anforderung:

- IT-Betrieb für 250 Clients, 16 Server und W-LAN

Lösung / Leistung:

- Homogenisierung der kompletten IT-Landschaft
- Einführung eines Service Help Desk und stringenter Service Level Agreements
- IT-Betrieb für Clients, Server, Netzwerk und W-LAN

Die Beissbarth GmbH zählt zu den festen Partnern der Autoindustrie und produziert Servicegeräte für die umfassende Wartung von Automobilen. Heute ist die Beissbarth GmbH mit 240 Mitarbeitern und einem Jahresumsatz von 56 Millionen Euro die größte unter den vier rechtlich eigenständigen und weltweit operierenden Gesellschaften, die in der Beissbarth Automotive Group GmbH mit Sitz in München zusammengefasst sind.

Heterogene IT-Landschaft verhinderte Effizienz und Kostentransparenz

Eine Analyse ergab, dass die sehr heterogene IT-Landschaft hohe Ausfallzeiten produzierte, was wiederum zu unzufriedenen Anwendern führte. Außerdem waren die hohen Kosten intransparent und die Servicequalität nicht messbar. Um Beissbarth auch von der IT-Seite her kurzfristig für die Zukunft zu rüsten, war somit die IT völlig neu zu strukturieren.

Die arxes NCC AG entwickelte nach der Analyse, dem Angebot und der erfolgreichen Präsentation ein schlagkräftiges Konzept für das Auslagern der kompletten IT-Infrastruktur. Diese umfasst insgesamt 250 PC-Arbeitsplätze, 16 Server, Netzwerk, W-LAN sowie das ERP-System. Hinzu kommen der Vor-Ort-Service an den Standorten München und Mühldorf sowie ein Zentraler Service Desk (SPOC – Single Point of Contact) für alle Anwender. Die übergeordneten Ziele dieser Auslagerung waren dabei: Die Anwenderzufriedenheit zu erhöhen und eine Kostensenkung in der Größenordnung um 15% zu erreichen. Des Weiteren war über fest definierte Service Level sowohl die Kostentransparenz als auch die Qualität der Services nachvollziehbar zu sichern. Und nicht zuletzt sollte eine auch für Neuerungen offene Plattform geschaffen werden.

Homogenisierung der IT-Landschaft und das Auslagern der IT schaffen Vorteile und Möglichkeiten

Für diese Ziele wurde die IT-Systemlandschaft auf allen Ebenen homogenisiert. Beispielsweise im Bereich PC-Hardware, in dem unterschiedliche Hersteller mit insgesamt fünf verschiedenen Prozessoren vertreten waren. Reduziert wurde auch die Anzahl der vier Betriebssysteme, da hier die Migration aller Desktop-PCs auf Windows XP unübersehbare Vorteile hinsichtlich Kosten, Administration und Stabilität bietet. Nach der nur sechsmonatigen Migrationsphase konnte dann der Schalter endgültig umgelegt werden und von da an der Betrieb unter voller Einhaltung der Service Level Agreements erfolgen. Uwe Beythien, Projektleiter bei Beissbarth: „Die arxes NCC AG hat professionell und erfolgreich im vereinbarten Zeit- und Kostenrahmen gearbeitet. Durch strukturierte und pragmatische Vorgehensweise sind alle unsere Ziele erreicht worden.“



arxes
Network Communication
Consulting AG

Schanzenstraße 36
Gebäude 197
51063 Köln

Tel. +49 2 21.9 64 86 - 0
Fax +49 2 21.9 64 86 - 202
E-Mail info@arxes.de
Web www.arxes.de