



24x7 globales Monitoring der Infrastruktur durch Bechtle Hosting & Operations.

Die Beiersdorf Shared Services GmbH (BSS) betreut seit 2003 als hundertprozentige Tochtergesellschaft der Beiersdorf AG alle Gesellschaften des weltweit führenden Konzerns für Haut- und Schönheitspflege. BSS liefert hocheffiziente Accounting- und IT-Services aus einer Hand. Das Leistungsportfolio reicht dabei von der klassischen Buchhaltung über anspruchsvolle Infrastrukturlösungen sowie Applikationsmanagement bis hin zur strategischen Beratung. Sinnvolle Standardisierung und Harmonisierung sind eine von vielen Stärken des Unternehmens.

Ausgangssituation. Als strategischer Partner für alle Gesellschaften eines der weltweit führenden Markenartikelunternehmen für Haut- und Schönheitspflege mit Marken wie NIVEA, Eucerin, 8x4, Labello, Hansaplast, HIDROFUGAL und viele weitere greift BSS schon immer auf eindeutige Service Level Agreements (SLA) in der IT zurück. Das bisherige 24x7-Monitoring der gesamten Rechenzentrumsinfrastruktur wurde für die rund 150 Tochtergesellschaften über unterschiedlichste Lösungen erbracht, die nicht einheitlich aufgestellt waren. Dabei überwachten bislang in einem IT-Leitstand Mitarbeiter der Beiersdorf Shared Services GmbH im Schichtbetrieb die Systeme.

Projektziele. Um Zeit und Kosten für das Monitoring zu sparen, wünschte sich BSS eine weiter gehende Automatisierung sowie daraus resultierende standardisierte Verfahrensanweisungen im Falle eines Problems bei der weltweit eingesetzten Infrastruktur. So sollte zum einen gewährleistet sein, dass auf Störungen schneller reagiert und BSS damit effizienter wird. Der Service sollte aber auch dahingehend verbessert werden, dass die IT-Mitarbeiter jederzeit erreichbar sind, ohne dass die bestehende IT zusätzlich belastet wird. Denn insbesondere für die Produktion der Markenartikel wie NIVEA, tesa etc. ist die Hochverfügbarkeit der Systeme eine wichtige Grundlage, um Produktionsausfälle zu vermeiden.

„Dank der ergebnisorientierten Zusammenarbeit mit Bechtle und des Willens zum gemeinsamen Projekterfolg konnte unsere IT-Servicequalität weiter verbessert werden. Die kurzen Reaktionszeiten mit hoher Lösungsquote sind für uns ein sicheres Zeichen, dass dieser Schritt der richtige für uns war.“

Claus Hammerich

Department Manager Global Infrastructure Services,
Beiersdorf Shared Services GmbH

Vorgehensweise. Gemeinsam mit BSS erarbeitete Bechtle in Workshops ein Grundkonzept, das die sukzessive Übernahme von Teilprojekten des bisherigen IT-Leitstandes beinhaltet. Basis dieses Konzepts war der Einsatz von Bechtle IT-Generalisten, die auf die Anforderungen von Beiersdorf geschult wurden. In einem gemeinsamen Projektteam, dessen Leitung Bechtle übernahm, wurden Verfahrensanweisungen ausgearbeitet und weiterentwickelt.

Lösung. Für die Standardisierung setzt Bechtle bei BSS eine automatisierte Bechtle Monitoring-Lösung ein. Diese arbeitet mit einem aktiven Ticketsystem, das Ausfälle der Rechenzentrumsinfrastruktur automatisch aufnimmt und an die Mitarbeiter von Bechtle weiterleitet. Fehler und Störungen werden von ihnen routiniert mittels standardisierter Arbeitsanweisungen abgearbeitet. Die Mitarbeiter sind als IT-Generalisten integriert in einen Bechtle IT-Leitstand, der für viele Bechtle Kunden im Dreischichtbetrieb IT-Umgebungen und Rechenzentren überwacht. Das stetig weiter homogenisierte Monitoring bei BSS ist die Basis für schnelle Handlungs- und Reaktionszeiten. Zudem ermöglichen die Verfahrensanweisungen eine hohe Lösungsquote von bis zu 70 Prozent im IT-Leitstand, sodass nachgelagerte Second-Level-Einheiten von BSS entlastet werden.

Geschäftsnutzen. Der in der hauseigenen IT der Beiersdorf Shared Services GmbH gesammelte Erfahrungsschatz rund um die Rechenzentrumsüberwachung konnte in standardisierte Anweisungen übernommen und damit das personalisierte Wissensmonopol reduziert werden. Die ausgearbeiteten SLAs garantieren eine noch schnellere Reaktionszeit. Der Einsatz von detailliert auf die Bedürfnisse von Beiersdorf geschulten IT-Generalisten durch Bechtle entlastet die IT von BSS und spart Kosten. Die bisher von BSS eingesetzten eigenen Mitarbeiter können sich dank der Übernahme des Monitorings durch Bechtle anderen Aufgaben im Unternehmen Beiersdorf widmen. Durch das Know-how von Bechtle im Bereich Remote Services und die Erfahrungen mit dieser Lösung, die bereits bei anderen Kunden von Bechtle erfolgreich implementiert ist, wurde eine zukunftsfähige, standardisierte Lösung bei BSS eingeführt.

KUNDENPROFIL

BSS Beiersdorf Shared Services

Im April 2003 wurde die Beiersdorf Shared Services GmbH als hundertprozentige Tochtergesellschaft der Beiersdorf AG gegründet. Mit weltweit mehr als 400 Mitarbeitern ist BSS der strategische Partner rund um die IT und das Accounting von Beiersdorf. BSS entwirft die IT-Landschaft für den Konzern – passgenau zur Unternehmensstrategie und zum Geschäftsmodell. BSS verantwortet die Durchführung von IT-Projekten, von der Prozessberatung über die Entwicklung und Einführung der IT-Lösungen bis hin zum störungsfreien Betrieb fast aller Systeme, Anwendungen und technischen Geräte bei Beiersdorf. Im Shared Service Center Accounting laufen alle Accounting-Prozesse von Beiersdorf zusammen. BSS ist für eine sichere und präzise Buchhaltung bei Beiersdorf zuständig. Die Services umfassen beispielsweise die Monats- und Jahresabschlüsse, den Rechnungs- und Zahlungsverkehr und die Finanz-Reportings für den Konzern.

Weiterführende Informationen unter:

www.beiersdorf.com