



24x7 Monitoring. Worldwide. Fall: HARTING.

Wer global aufgestellt ist, hat schnell eine 24-Stunden-Produktion. Verteilt über unterschiedliche Zeitzonen zwar – aber mit Konsequenzen für alle, die eine zentrale Verantwortung tragen. Beispiel: IT. Konkreter Fall: HARTING. Konkrete Lösung: Bechtle IT-Leitstand mit 24-Stunden-Monitoring an 365 Tagen im Jahr. Nach dem Motto: Wer rund um die Uhr überwacht, muss rundum überzeugen.

Ausgangssituation. Bechtle betreut HARTING bereits seit 2009. Schwerpunkt der Zusammenarbeit war dabei das klassische Infrastrukturgeschäft. Das Unternehmen hat seine IT an den Geschäftsstellen und Produktionsstätten quer über den Globus verteilt. Ein Operating Center von HARTING sollte das zentrale Monitoring der IT-Infrastruktur sicherstellen. Nachdem diese interne Lösung jedoch eine ungünstige Aufwand-Nutzen-Relation zeigte, kamen Bechtle Managed Services (BMS) ins Spiel.

Projektziele. Gefragt war eine professionelle 7x24-Stunden-Überwachung der weltweit im Einsatz befindlichen IT-Komponenten aus den Bereichen Server, Storage, LAN/WAN, Firewall, Security und Applikationen. Der IT-Leitstand ist als erste Instanz zur schnellen Behebung von einfachen Störungen da (1st Level Support). Außerdem führt er alle sich wiederholenden Standardtätigkeiten durch – dazu gehört beispielsweise die Funktionsprüfung einer Backup-Verbindung zum Standort Espelkamp. Alle weiteren Störungen qualifizieren die Service Desk Engineers vor und steuern anschließend treffsicher die nachgelagerten Supportinstanzen ein – sei es 2nd Level Support oder Hersteller. Eine Dokumentation der durchgeführten Tätigkeiten dient nicht nur der Rückschau auf behobene Störungen, sondern ist zugleich

„Die Mischung aus IT-Professionalität, Pragmatik und persönlich-menschlicher Offenheit machte die Zusammenarbeit zu einem angenehmen Projekt. Das Gefühl, die gesteckten Ziele miteinander sicher zu erreichen, war so nie gefährdet.“

Horst Blumenkamp,
Abteilungsleiter IT-Infrastructure,
HARTING Unternehmensgruppe

„Aufgrund der organisierten Vorbereitung und einer guten Zusammenarbeit aller Beteiligten konnte eine reibungslose Transition der Monitoring-Leistungen zum Bechtle Leitstand am Stichtag erfolgen.“

Maik Brüning,
Projekt-Hauptansprechpartner,
Gruppe Operations & Data Center

eine valide Entscheidungsgrundlage für die Weiterentwicklung der vorhandenen IT-Architektur und Infrastruktur. Das Ziel ist die kontinuierliche Performancesteigerung.

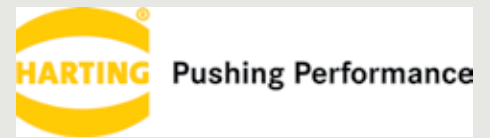
Vorgehensweise. Rund 100 Arbeits- und Handlungsanweisungen systematisierten HARTING und Bechtle gemeinsam. Ein Beispiel: Bei einer Störungsmeldung am chinesischen Standort nehmen die Mitarbeiter vor Ort einen Server Reboot auf der Grundlage konkreter Arbeitsanweisungen vor. Hält die Störung an, erfolgt ein gesteuertes Dispatching an die IT-Abteilung von HARTING in Espelkamp. Insgesamt legte Bechtle gemeinsam mit dem Kunden 20.000 Messpunkte fest, die in einem fünfminütigen Intervall die Funktionsfähigkeit der Systeme überwachen. Die Reaktionszeiten wurden mit 15 Minuten bei Prio 1 fest definiert. Checklisten dienen dazu, die Abfrage von Informationen zu Störfällen zu systematisieren. Hoch individuell hingegen bleibt der Umgang mit Ländern, deren Stromnetz beispielsweise eine starke Instabilität ausweist. Die Herausforderung ist, tatsächliche Ausfälle schnell zu erkennen – und dabei hilft in erster Linie viel Erfahrung.

Der persönliche Kontakt und großes Vertrauen in die Zuverlässigkeit der Systeme und die Kompetenz der Mitarbeiter ist entscheidend für eine erfolgreiche Zusammenarbeit mit dem Leitstand. Die verantwortlichen IT-Mitarbeiter von HARTING haben sich daher vor Ort in der Neckarsulmer Konzernzentrale von Bechtle ein persönliches Bild gemacht und sich von der Leistungsstärke überzeugt. Auch gegenseitige Schulungen dienen am Ende einem gemeinsamen Ziel: HARTING kennt Bechtle und Bechtle kennt HARTING. Der Fachinformatiker am Bechtle Service Desk verfügt thematisch über ein breites Know-how, er kennt die zuvor definierten Werkzeuge perfekt, kann sich in den Endanwender versetzen und versteht die Businessprozesse. Er weiß, welche Besonderheiten das Gerät X des Herstellers Y hat, und kennt die einschlägigen Tricks zur Behebung von Störungen. Vor allem aber kann er mit Stresssituationen umgehen, er hat ein hohes Maß an Kommunikationsfähigkeit, ist extrem zuverlässig und jederzeit verbindlich.

Lösung. Zum Einsatz kommt die Überwachungssoftware Nagios. Das Zentralsystem ist bei Bechtle installiert, Kunden nutzen die Monitoringkonsole vor Ort. Der Bechtle IT-Leitstand ist ohne Medienbruch an das Ticketsystem von HARTING gekoppelt. Über eine Super-User-Funktion sind alle Tickets sichtbar, was für hohe Transparenz sorgt.

Geschäftsnutzen. Die höchstmögliche Verfügbarkeit der IT steht an oberster Stelle. Daneben hat die Reduzierung der IT-Kosten durch die Nutzung der hochprofessionellen Überwachungsinfrastruktur hohe Priorität. Das Überwachungskonzept des Bechtle Leitstands soll zudem den Betriebsaufwand in Randzeiten deutlich reduzieren. Und selbstverständlich geht es auch darum, Kapazitäten in der internen IT-Abteilung freizusetzen. Damit die bekanntermaßen chronisch knappen Ressourcen wieder für unternehmenskritische IT-Projekte eingesetzt werden können.

KUNDENPROFIL



Die HARTING Technologiegruppe bietet ein breites Spektrum an maßgeschneiderten Lösungen für Anwendungen im industriellen Umfeld. Das Produktportfolio der Technologiegruppe umfasst Steckverbinder, Geräteanschlussstechnik, Netzwerkkomponenten und konfektionierte Systemkabel. HARTING Produkte verbinden und vernetzen Geräte, Maschinen und Anlagen mit Daten, Signal und Power. So werden Lösungen für die Märkte Automatisierungstechnik, Energie, Verkehrstechnik, Industrie-Geräte, Bühnen- und Veranstaltungstechnik, Maschinenbau, Medizintechnik und weitere geschaffen.

Außerdem produziert HARTING elektromagnetische Komponenten für die Automobilindustrie und ist Spezialist für industrielle Anwendungen in Form von Gehäusen, Verkabelungen oder Konfektionen von Einzel- oder Komplettsystemen sowie automatisierten Verkaufssystemen.

Seit 1979 setzt das Familienunternehmen auf Internationalisierung: HARTING verfügt heute über insgesamt zehn Produktionsstätten in Deutschland, der Schweiz, Großbritannien, Rumänien, USA und China. Firmensitz der HARTING Technologiegruppe ist im ostwestfälischen Espelkamp. Insgesamt beschäftigt HARTING mehr als 3.300 Mitarbeiter in 36 Landesgesellschaften.

Weiterführende Informationen unter:

www.harting.com