

Zusammengesetzt aus zuverlässigen Bestandteilen: IT-Outsourcing bei Trost.



Überblick

■ Die Aufgabe

Konsolidierung der räumlich dezentralen IT-Infrastruktur und Schaffung eines höheren Rechenzentrums-Sicherheitsstandards, Schaffung von mehr Spielraum fürs e-business

■ Die Lösung

Outsourcing des Hauptrechenzentrums in Hochsicherheitsräume bei IBM und Erweiterung des Maschinenparks, Auflösung der kleinen Standorte, Aufbau einer Server-/Thin-Client-Struktur

■ Die Vorteile

Mehr Sicherheit, mehr Verfügbarkeit, mehr freie Mitarbeiterkapazität, mehr Konzentration aufs Kerngeschäft

Der Werkstatt-Dienstleister.

Die 1904 gegründete Firma Trost versteht sich als umfassender Problemlöser der Kfz-Werkstätten und Kfz-Teil-Fachhändler: Über 1 700 Mitarbeiter in rund 60 Verkaufshäusern in Süd- und Mitteldeutschland beraten und liefern ein Komplettangebot an Pkw- und Nutzfahrzeugteilen, sowie an Werkzeugen, Werkstatteinrichtungen und Dienstleistungen rund um die Kfz-Reparatur. Das Geheimnis des Unternehmenserfolges ist die konsequente Ausrichtung auf die Bedürfnisse der Klientel.

Eine logistische Herausforderung.

Trost hat über 100 000 verschiedene Artikel auf Lager, die jederzeit kurzfristig lieferbar sind. Auch für Werkstattbedarf ist Trost ein gut sortierter Lieferant: Das Unternehmen bietet nicht nur die komplette Planung einer Werkstatt bis zur fachgerechten Montage der Werkstatteinrichtung, sondern auch eine breite Palette an hochwertigen Werkzeugen sowie Einzelgeräten an. Bei dieser Fülle von Artikeln und der Anforderung

ständiger Lieferbereitschaft ist ein leistungsstarkes elektronisches Warenwirtschaftssystem unabdingbar. Und das bedeutet: Die IT muss ein Höchstmaß an Verfügbarkeit aufweisen und gegen äußere Einflüsse optimal abgesichert sein – mehr als es für ein selbst aufgebautes Rechenzentrum möglich ist. Auch in Bezug auf E-Commerce stellt sich die Frage nach Sicherheit und Verfügbarkeit – unabdingbare Voraussetzungen für einen kontinuierlichen Ausbau dieser Dienstleistungen. Trost stellt z. B. seinen Kunden elektronische Kataloge mit einer Online-Verbindung zur Verfügung – und die Möglichkeit, gleich online zu ordern.

Warum das alte System an seine Grenzen stieß.

Bis 1998 betrieb Trost seine IT in einem dezentralen System: Es gab ein eigenes Rechenzentrum, das alle Großrechneranwendungen beherbergte, und 50 vernetzte Standorte mit dezentralen Servern. Diese räumlich gesplittete Struktur war jedoch nicht einfach zu überwachen, zu schützen und zu verwalten: Baumaßnahmen, Zutrittskontrollen und standardisierte Systempflege waren nur eingeschränkt durchführbar. Angesichts dieser nicht optimalen Effizienz der räumlichen IT-Struktur beschloss die Geschäftsführung von Trost, den Rechenzentrumsbetrieb in die Hände eines professionellen IT-Dienstleisters zu geben und als zweiten Schritt das System zu konsolidieren. Damit wäre zum einen das Sicherheitsproblem

gelöst und zum anderen hätten Manager und Mitarbeiter wieder den Kopf frei, sich auf das Wesentliche zu konzentrieren: die Kunden, deren Betreuung und eine reibungslose Geschäftsabwicklung.

Warum IBM?

Bei der Suche nach einem geeigneten Outsourcing-Partner entschied sich Trost für die IBM Business Services GmbH, vor allem aufgrund deren langjährigen Erfahrung aus zahlreichen vergleichbaren Outsourcing-Projekten und des ausgezeichneten Rufs in der IT-Branche. Die von IBM eingekauften Dienste umfassten Outsourcing und RZ-Betrieb für die Host-Systeme und professionellen Helpdesk für die Anwender (UHD). Fünf Monate nach Vertragsbeginn wurde die komplette IT-Ausstattung aus dem Trost-Rechenzentrum in das Rechenzentrum von IBM Global Services Strategic Outsourcing in Ehningen überführt: vier iSeries AS/400 und fünf Anwendungsserver inklusive sonstiger Hardware, Software und Betriebssysteme. IBM erweiterte die Kapazität der Maschinen beträchtlich und übernahm die Verantwortung für den kompletten Betrieb. Die Trost-Rechner waren ab diesem Zeitpunkt in Räumen untergebracht, die mit modernsten Sicherheitsvorkehrungen ausgestattet sind – und die Maßstäbe dafür sind in großen IT-Häusern deutlich strenger als im Handel oder der Industrie.

Der zweite Schritt.

Im Frühjahr 1999 wurde der Outsourcing-Vertrag um die Bereiche Serverfarm-, Lotus Notes- und Internet-Betrieb mit nachfolgenden Konsequenzen erweitert: Alle Server an 50 Standorten, bis auf wenige Spezialserver in der Trost-Zentrale, wurden aufgelöst und deren Anwendungsportfolio auf eine zentrale CitrixMetaFrame-Serverfarm aus vorerst 15 Netfinity-Servern mit insgesamt 1 100 Clients migriert,

die mittels einer speziellen Network-Computing-Software auf die zentralen Anwendungen zugreifen und damit arbeiten. Weitere Bausteine der Lösung sind Lotus Domino auf der AS/400 als Plattform, Einführung der Datensicherungs- und Recovery-systeme BRMS und ADSM sowie eine 'shared-Firewall-Lösung'. All diese Erweiterungen des Service wurden im Jahr 1999 zügig implementiert, um zum Jahrtausendwechsel gegen sämtliche Eventualitäten abgesichert zu sein. Aber auch für die laufende Datensicherheit und -verfügbarkeit im dritten Jahrtausend ist seitdem besser gesorgt: Zusätzlich zur Tagessicherung der Datenbestände auf Bändern wurde eine Journaling-Funktion eingeführt.

Eine auf Dauer angelegte Partnerschaft.

Seitdem hat sich das Outsourcing-Konzept für Trost als zuverlässig, effizient und zukunftssträchtig erwiesen: Die Übernahme eines Mitbewerbers und dessen IT sowie eine weitere Kapazitätserweiterung waren ohne großen Aufwand zu realisieren. Der derzeitige Stand des Serviceumfangs ist seit 1.9.2002 in einem neuen Vertrag festgeschrieben. Die Zusammenarbeit wurde bis zum 31.12.2007 verlängert. In der Tat sieht man bei Trost keinen Grund, diese gut eingespielte Partnerschaft zu lösen: Das konsolidierte IT-System ist deutlich kostengünstiger geworden. Die zuverlässige Verfügbarkeit aller RZ-Leistungen im Outsourcing und der deutlich reduzierte Wartungs- und Administrationaufwand ist eine ausgezeichnete Basis für die Konzentration auf die Kernkompetenz der Trost-IT: Anwendungsentwicklung, um Kunden schnell und umfassend zu beliefern und zu betreuen.

Weitere Informationen

Wenn sie mehr über IBM Global Services erfahren möchten, wenden sie sich an Ihren IBM Ansprechpartner – oder besuchen Sie uns unter:

ibm.com/services/de

ibm.com/e-business/de/hosting



IBM Deutschland GmbH
70548 Stuttgart
ibm.com/de

IBM Österreich
Obere Donaustraße 95
1020 Wien
ibm.com/at

IBM Schweiz
Bändliweg 21, Postfach
8010 Zürich
ibm.com/ch

Die IBM Homepage finden Sie unter:
ibm.com

IBM, das IBM Logo und das e-Logo sind Marken oder eingetragene Marken der International Business Machines Corporation in den USA und/oder anderen Ländern.

Marken anderer Unternehmen/Hersteller werden anerkannt.

Diese Erfolgsgeschichte verdeutlicht, wie ein bestimmter IBM Kunde Technologien/Services von IBM und/oder einem IBM Business Partner einsetzt. Die hier beschriebenen Resultate und Vorteile wurden von zahlreichen Faktoren beeinflusst. IBM übernimmt keine Gewährleistung dafür, dass in anderen Kundensituationen ein vergleichbares Ergebnis erreicht werden kann. Alle hierin enthaltenen Informationen wurden vom jeweiligen Kunden und/oder IBM Business Partner bereitgestellt. IBM übernimmt keine Gewähr für die Richtigkeit dieser Informationen.

© Copyright IBM Corporation 2004
Alle Rechte vorbehalten.