

kuraray



HAUSAUFGABEN GEMACHT NOTE 1,7 FÜR RUNDUM-SERVICE

Die Anforderung

Lieber vorher hart verhandeln als sich hinterher ärgern müssen. Mit dieser Devise ist Stefan Reuß, IT-Direktor bei der Kuraray Europe GmbH (KEG), bisher immer gut gefahren. So auch 2012, als er erstmals einen Vertrag mit der Concat AG schloss. „Durch klare Aufgabenverteilung und stetige Optimierung ist unsere IT in den vergangenen zehn Jahren spürbar effizienter geworden“, so Reuß. Eine jährlich durchgeführte Mitarbeiterumfrage belegt dies eindrucksvoll. Von 2015 bis heute verbesserte sich die Note von 2,4 auf 1,7.

Erfolgreich, transparent und nachweisbar sollte das Outsourcing-Projekt sein, das damals seinen Ausgang nahm. Seither ist die KEG enorm gewachsen: So hat sich allein die Anzahl der Mitarbeiter seit 2014 deutlich erhöht. Gestiegen sind auch die Anfragen an die Dienstleistungen der Concat AG. 2015 kam ein neuer Produktionsstandort in Tschechien dazu, in Italien wurden zwei Standorte zusammengelegt, und ein Standort in Russland wurde in die IT-Strukturen integriert. Egal, ob es um die Weiterentwicklung der IT geht, den Austausch von Hardware, die Konsolidierung von Systemen, Backup, Netzwerk oder eine Migration in die Cloud: Die Spezialisten der Concat aus Vertrieb, Technik und Support sind immer am Ball.

Zweimal im Jahr bringen sie Stefan Reuß und sein Team auf den neuesten Stand der Technologiediskussion. Der gemeinsame Anspruch: Das enorme Wachstum bewältigen und dennoch durch intelligente Beschaffung die Effizienz steigern, ohne dass die Kosten explodieren.

Die Lösung

Im Jahr 2019 traf die japanische Muttergesellschaft eine weitreichende Entscheidung für den gesamten Konzern: Microsoft Exchange und Office weltweit in die Cloud zu verlagern auf Basis von Microsoft Azure. Im Vorfeld waren viele Fragen zu klären und Risiken abzuwägen. Unter anderem aus Datenschutzgründen wurde entschieden, sämtliche Unternehmensdaten in Microsoft-Rechenzentren in Japan vorzuhalten, da das dortige Datenschutzrecht ähnlich streng ist wie das der Europäischen Union.

CLOUD ODER NICHT-CLOUD – EINE FRAGE DER PHILOSOPHIE

Unterstützt durch Concat führte die KEG im Herbst 2020 einen Piloten für Exchange Online durch. Nachdem dieser erfolgreich beendet war, startete im Dezember 2020 der Rollout für alle Standorte in Europa. Zunächst wurden die Anwender von Office 2016 auf O365 umgestellt. In der nächsten Projektphase wurden schrittweise die Mail-Postfächer in die Cloud migriert. Parallel dazu koordinierte Concat die Schulungen für alle Mitarbeiter, die von Januar bis April 2021 stattfanden. In allen Migrationsphasen standen die Concat-Spezialisten dem IT-Team der KEG beratend und unterstützend zur Seite. Der wichtigste neue Baustein von O365 ist Microsoft Teams. Damit bekamen die Mitarbeiter eine neue Plattform, um effizient vom Home-Office aus zu arbeiten. „Durch die Pandemie hat die virtuelle Zusammenarbeit ein völlig neues Gewicht bekommen“, erklärt Reuß. „Darin steckt großes Potenzial.“

Die KEG setzt seit 2016 auf eine Private-Cloud als zentrale Backup-Lösung für die Datensicherung und wählte dafür Backup2Net von Concat. Dieser Service ist auf alle europäischen Standorte in sieben Ländern ausgeweitet worden. Das Datenvolumen hatte in den vergangenen Jahren stark zugenommen. Daher stellten die Teams von KEG und Concat gemeinsam die Infrastruktur auf neue Beine und erhöhten die Kapazität auf 160 TB.

Seit Ende 2020 sorgen zwei synchron gespiegelte Backup-Cluster an zwei Standorten im Raum Frankfurt dafür, dass sämtliche Datensicherungen zeitlich im Rahmen bleiben und verlorene Dateien schnell rückspielbar sind. „Der Service läuft wunderbar“, freut sich Reuß. „Fällt ein Knoten aus, können wir transparent weiterarbeiten und Recoverymaßnahmen on the fly durchführen.“ Im Bereich der Server begann vor drei Jahren ein Technologie-Refresh: „Unser Ziel war und ist es, die Kuraray dabei zu

unterstützen, Betriebsaufwand und Komplexität zu reduzieren und ein noch höheres Maß an Standardisierung zu erreichen“, erklärt Joachim Opper, Prokurist der Concat AG und seit Beginn verantwortlich für den Kunden. Nähert sich bei vorhandenen Systemen das Ende der Wartung, ersetzt Concat diese durch neue Server, die nach dem HCI-Ansatz (Hyper-Converged-Infrastruktur) konzipiert sind. An den Standorten Mailand, Helsinki und Troisdorf sind bereits HCI-Systeme von Fujitsu im Einsatz.

Ein feines, kleines Beispiel für Digitalisierung ist der Einsatz der HoloLens von Microsoft, um Service an Produktionsstandorten effizienter zu gestalten. Im Herbst 2020 wandte sich Stefan Reuß an den Concat-Support, der daraufhin ein Exemplar dieser Mixed-Reality-Brille für ein Pilotprojekt zur Verfügung stellte. Der Technical Service baute dafür eine Anwendung, erprobte die Brille und war sehr angetan. Mithilfe der HoloLens sieht der Technikmitarbeiter an seinem Bildschirm, was der Produktionsmitarbeiter vor Ort sieht und kann ihm Hilfestellung geben bei der Steuerung. Das Bild dafür lässt sich anreichern mit weiteren Informationen, z. B. die Zeichnung der Anlage vor Ort, die Temperatur eines Sensors oder ähnliches. Vorteil: Der Spezialist muss nicht extra anreisen, was während einer Pandemie ohnehin unmöglich ist.

Die Vorteile

Seit 2012 verfolgen Stefan Reuß und sein Team gemeinsam mit der Concat eine Strategie der stetigen Optimierung der IT im Sinne des Unternehmens. „Mit klaren Verantwortlichkeiten und definierten Servicevereinbarungen haben wir einen sehr effizienten IT-Betrieb für neun Standorte in Europa geschaffen“, stellt Stefan Reuß fest. „Concat erledigt das Tagesgeschäft und meine Mitarbeiter können sich auf alle Anforderungen



HoloLens 2 - Image by www.microsoft.com

„Die Zufriedenheit unserer Anwender hat sich auf die Note 1,7 verbessert, seit uns die Concat AG als Dienstleister betreut. Wir schmieden die Dinge gemeinsam. Ein „friss oder stirb“, wie es bei großen Dienstleistern vorkommt, gibt es bei uns nicht.“

Stefan Reuß, IT-Direktor der Kuraray Europe



konzentrieren, die aus den Geschäftsbereichen kommen. So wollte ich das von Anfang an haben.“ Der aktuelle Rahmenvertrag zwischen der Kuraray Europe GmbH und der Concat AG läuft über fünf Jahre und umfasst den Betrieb aller Non-SAP-Systeme, Client- und Peripherie, Service-Desk, Governance, Support von Firewall-WLAN-Controllern und Betrieb von Spezial-Applikationen.

Insgesamt betreuen die Concat-Techniker über 1.000 Anwender, 150 Server, mehr als 900 Endgeräte (PCs, Notebooks, Tablets), 190 Drucker und über 400 Mobiltelefone. Die E-Mail-Konten, um die sich der Concat-Support ebenfalls kümmerte, sind in die Cloud nach Japan migriert worden. Im September 2020 überschritt die Marke der bearbeiteten Tickets die Schwelle von 50.000. 2021 fand das 100. Service-Review-Meeting statt.

Sobald das Vertragsende in Sicht kommt, führen Stefan Reuß und sein Team eine Wirtschaftlichkeitsbetrachtung durch und stellen am Ende die Frage: Make or Buy? Bisher fiel die Entscheidung immer zugunsten der Concat aus. „Insourcen ist heute genauso wenig eine betriebswirtschaftlich sinnvolle Option für uns wie vor fünf Jahren“, erklärt Reuß.

Der Ausblick

Im Herbst 2021 steht eine weitere Ablösung von Servern an: dies betrifft die Standorte Frankfurt-Höchst und Holosov in Tschechien. Auch dort werden neue Server gewählt, die den HCI-Ansatz unterstützen. Künftige Themen sind die Virtualisierung der Storage-Infrastruktur und ein softwaredefiniertes Rechenzentrum. „In einem Technologie-Workshop haben uns die Experten der Concat schlau gemacht, welche technischen Möglichkeiten wir dafür gewinnbringend einsetzen könnten“, berichtet Stefan Reuß. Überzeugende Argumente sind dafür: der deutlich geringere Betriebsaufwand und die höhere Sicherheit. Mit VMware für die Servervirtualisierung fährt die Kuraray seit Jahren gut und ist daher bestens vorbereitet. Auch die Fujitsu-Server sind bereits für vSAN und NSX ausgelegt. Und auch für die HoloLens-Brille gibt es weitere Pläne.

„Wir haben Anfragen von verschiedenen Produktionsstandorten, die großes Interesse haben, diese Technik einzusetzen.“

Das Fazit von Stefan Reuß über die Zusammenarbeit der letzten zehn Jahre mit Concat fällt durchweg positiv aus: „Die Services, die Concat erbringt, sind bedarfsgerecht und qualitativ hochwertig. Das liegt an den Menschen, die fachlich top und sehr engagiert sind. Bei kritischen Situationen legen sie immer eine Schippe obendrauf“, so Reuß.

Die Ausgangssituation

- Unterschiedliche IT-Welten durch Zukäufe und gewachsene Strukturen
- Überlastung der Backup-Infrastruktur durch starkes Wachstum
- Veraltete Systeme an mehreren Standorten

Die Anforderung

- Stetige Verbesserung der Servicequalität
- Optimierung der Backup-Infrastruktur europaweit
- Modernisierung der Server- und Storage-Systeme
- Migration von Microsoft Office und Exchange in Hybrid Cloud (Azure)

Die Lösung

- Roll-out von Microsoft O365 für 950 Mitarbeiter
- Backup2Net als Private Cloud für neun Standorte in Europa
- Sukzessive Umstellung auf Hyper-Converged-Infrastruktur
- Mixed-Reality-Brille für Fernsupport an Produktionsstandorten

Die Vorteile

- Anwenderzufriedenheit deutlich gestiegen
- Neue Kollaborationsmöglichkeiten für Mitarbeiter
- Technologie-Refresh reduziert 3-Tier-Architektur
- Steigerung der Effizienz durch Vereinheitlichung und Virtualisierung



Weitere Erfolgsgeschichten
finden Sie auf:
www.concat.de

kuraray

Die Kuraray Europe GmbH (KEG), mit Hauptsitz in Hattersheim bei Frankfurt am Main, wurde 1991 gegründet. Sie erwirtschaftete 2020 einen Jahresumsatz von 593 Millionen Euro. Bundesweit sind über 800 Mitarbeiter an den Standorten Hattersheim, Frankfurt und Troisdorf für Kuraray im Einsatz. Kuraray ist ein weltweit tätiges Spezialchemie-Unternehmen und zählt zu den größten Anbietern von Polymeren und synthetischen Mikrofasern für viele Industriezweige.

Hinzu kommen weitere 215 Mitarbeiter an sechs europäischen Standorten, die sich ebenfalls um die Entwicklung und Anwendung innovativer Hochleistungsmaterialien für zahlreiche Branchen wie die Automobil-, Papier-, Glas- und Verpackungsindustrie sowie für Architekten oder Zahnärzte kümmern. Die KEG ist eine einhundertprozentige Tochtergesellschaft der japanischen börsennotierten Kuraray-Gruppe mit Hauptsitz in Tokio, mit mehr als 11.200 Mitarbeitern weltweit und einem Umsatz von 4,4 Milliarden Euro.



Gold Datacenter
Gold Messaging
Gold Cloud Platform
Silver Small and Midmarket Cloud Solutions
Gold Cloud Productivity

Concat AG IT Solutions

Seit 1990 realisieren wir maßgeschneiderte IT-Infrastrukturen. Auf Wunsch erbringt unsere Managed-Service-Organisation dafür Support- und Betriebsleistungen (24x7). Darüber hinaus bieten wir Private-Cloud-Enterprise-Lösungen und schlanke, voll gemanagte Dienste im Hybrid- und Public-Cloud-Bereich. Alle Daten liegen verschlüsselt in deutschen Rechenzentren (zertifiziert nach ISO 9001 und ISO 27001).



A Meridian Group International Company

Concat AG
Berliner Ring 127-129
64625 Bensheim
Telefon: 06251 7026-0
Mail: info@concat.de