

## Infrastrukturpflege & -Monitoring durch IS4IT sorgen für störungsfreie Abläufe bei Bürklin Elektronik

### IT KENNT WEDER RUHE- NOCH URLAUBSZEITEN

#### Ohne IT stehen die Räder still

Erstklassiger Service und hohe Fachhandelskompetenz haben das Münchner Familienunternehmen Bürklin Elektronik zu einem der führenden Distributoren für hochwertige elektronische Komponenten und Dienstleistungen gemacht.

Zu den Kunden in dem stark B2B-geprägten Geschäft zählen vor allem Unternehmen der Automobilindustrie, des Maschinen- und Anlagenbaus und anderer produzierender Branchen. Diese Firmen verfügen häufig über kleine Lager und setzen auf Just-in-Time-Delivery. eProcurement in verschiedenen Ausprägungen über OCI, API, elektronische Kataloge oder EDI wird daher von ihnen ebenso vorausgesetzt wie die automatisierte Bereitstellung von Lieferdaten der Paketdienstleister.

Auch intern hat man für einige Beschaffungsprozesse Online-Plattformen an das ERP angebunden. Diese können gemäß Rahmenverträgen und Mindestbestandsmengen automatisch Lieferungen initiieren.

Kommissioniert wird im nach chaotischer Lagerhaltung betriebenen Lager mithilfe von Scannern, die den Mitarbeitern den jeweiligen Lagerort anzeigen. Auch wenn die Lagerorte der wichtigsten Artikel bekannt sind, ist man bei mehr als 70 000 im ERP-System gespeicherten Artikeln auf eine funktionsfähige IT angewiesen. Selbst wenn zahlreiche Teile selten geordert werden, müssen die zeitlichen Lieferzusagen gegenüber den Kunden eingehalten werden.

#### Neuer Service-Partner dringend gesucht

Das IT-Team von Bürklin Elektronik hatte sich nach und nach verkleinert und neue, erfahrene IT-Mitarbeiter gab der Arbeitsmarkt kaum her. So ließen sich Urlaubszeiten nur schwer organisieren. Der bisherige externe IT-Dienstleister erwies sich als nicht zuverlässig, seine Reaktionszeiten bei Problemen waren zu lang und seine Expertise überzeugte ebenfalls nicht. Nach dem ersten Workshop mit IS4IT stand fest: Es besteht dringender Handlungsbedarf.



**Kundenorientierung** wird bei **Beratungen** durch die **Mitarbeiter** der **IS4IT** sehr ernst genommen. Endlich haben wir einen **zuverlässigen** und **kompetenten** Partner gefunden, der uns bei Fragen und Problemen immer **schnell zur Seite** steht. Das ist bei der **großen Bedeutung**, die die **IT** für Bürklin Elektronik hat, **sehr wichtig**.

*Stefan Horvat, IT-Verantwortlicher,  
Bürklin GmbH & Co. KG*

#### ANFORDERUNGEN

- Höchstmögliche Verfügbarkeit der IT-Infrastruktur muss gewährleistet sein, da ein Systemausfall zum Ausfall nahezu aller Geschäftsprozesse führt
- Verlässlicher Outsourcing-Partner für wesentliche Infrastruktur-Services
- Breites Spektrum an Fachkompetenzen (Hardware, Software, Security etc.), um die vielfältigen Komponenten zu betreuen
- Hohe Kundenorientierung in der Betreuung durch den Outsourcing-Partner

#### LÖSUNGEN

- Analyse-Workshop der Ist-Situation
- IT-Monitoring as a Service
- Vertrag über IT-Infrastrukturpflege

#### NUTZEN

- Immer aktuelle Release-Stände dank professioneller Betreuung der Infrastruktur
- Vermeidung von Fehlern und Problemen des Produktivbetriebes
- Kostentransparenz bei monatlicher fixer Abrechnung
- Verfügbarkeit der notwendigen Fachkompetenz beim Dienstleister, der ein Team von Systembetreuern einsetzt
- Durch Teameinsatz keine Personalengpässe im Urlaubs- oder Krankheitsfall
- Fachlich abgesicherte zukünftige Investitionsentscheidungen
- Schnelle Reaktion bei Fragen oder Problemen

Der bislang lose Kontakt zur IS4IT mündete in kleinere Projekte, die in der Praxis zeigten, wie eine Zusammenarbeit aussehen könnte. Auf Empfehlung der IS4IT führten Systemexperten Anfang 2021 eine erste Analyse der bestehenden IT-Infrastruktur durch. Dabei wurden schon einige Schwachstellen und Ungereimtheiten identifiziert. Anhand eines Maßnahmenplans, der im Rahmen des Workshops erarbeitet worden war, ließen sich der konkrete Optimierungsbedarf erkennen und der finanzielle Aufwand zur notwendigen Standardisierung und Automatisierung realistisch abschätzen.

Bei der Kooperation mit dem neuen Service-Partner ergaben sich zwei Aufgabenschwerpunkte: Zum einen sollte IS4IT die Pflege der Infrastruktur u. a. mit VMWare, Citrix, Veeam-Backup und alle Windows-2008-Server übernehmen. Zum anderen wollte Bürklin Elektronik durch professionelles IT-Monitoring sicherstellen, dass Ausfälle möglichst vermieden werden. Zahlreiche potenzielle Probleme sind anhand von Kenngrößen bereits im Vorfeld erfasst und somit rechtzeitig behebbar.

## Administration und Kontrolle aus einer Hand

In der Systempflege sorgt IS4IT für das Patch-Management und übernimmt alle typischen Administrationaufgaben für die definierten Systemkomponenten wie z. B. die VMWare Hosts, IBM Firmware, MS Exchange Server usw. Ob Server-Hardware, Betriebssystem, virtuelle Maschinen oder Storage-Bausteine: Die Komponenten sind immer auf dem aktuellen Stand, damit von Herstellerseite bekannte und korrigierte Fehler die Abläufe nicht beeinträchtigen können. Auch die Veeam-Backups werden von IS4IT geprüft und bis zum Einsatz der Tapes überwacht, sodass man im Fall der Fälle auf einen gesicherten Datenbestand zugreifen kann.

Das Administrationsteam steht zu festgelegten Bürozeiten für alle Fragen zur Verfügung, die Reaktionszeiten für den Support insbesondere beim Troubleshooting sind vertraglich geregelt und werden eingehalten. Beim IT-Monitoring identifizierte Fehlerquellen werden in Absprache mit dem IT-Verantwortlichen behoben. Dank Monitorings gehören Probleme wie überlaufende Festplatten oder Server mit ausgelastetem Arbeitsspeicher der Vergangenheit an.

In der IS4IT Monitoring Appliance werden alle wichtigen Komponenten mit Ausnahme der Applikationen überwacht. Da im Software-Bereich noch strukturelle Änderungen anstehen, will man die Applikations- und Prozessüberwachung erst zu einem späteren Zeitpunkt integrieren.

Aus Sicht von Bürklin Elektronik hat sich bereits nach zehn Monaten die Entscheidung für IS4IT als richtig erwiesen. Ein Team von Experten kennt die Umgebung und sorgt dafür, dass die IT-Infrastruktur auch bei Urlaub oder Krankheit verlässlich zur Verfügung steht, um Kunden jederzeit pünktlich zu beliefern.

## ÜBER DEN KUNDEN

Branche: **Groß- und Fachhandel**

Mitarbeiter: **rund 130**



Bürklin Elektronik mit Sitz in München ist mit über 70 000 sofort ab Lager verfügbaren Artikeln von über 500 renommierten Herstellern führender Distributor in Europa für hochwertige elektronische Komponenten und Dienstleistungen in den Bereichen industrielle Automatisierung, Robotik und Prozesstechnik. In Deutschland werden bis 18 Uhr bestellte Lagerartikel in der Regel am nächsten Arbeitstag zugestellt.

Webseite: **[www.buerklin.com](http://www.buerklin.com)**