

## Hymer-Leichtmetallbau setzt bei Überwachung und Pflege der IT-Infrastruktur auf Managed Services der IS4IT

### STARKE MARKE DANK STARKER IT

Wenn nach Feierabend das Handy klingelt, weil in der Firma der Strom ausgefallen ist, weiß man, dass das Monitoring der IT-Infrastruktur funktioniert. Das war bei Hymer-Leichtmetallbau in der Vergangenheit nicht immer so. Wie in den meisten mittelständischen Produktionsunternehmen ist die IT für die Prozesse im Betrieb unverzichtbar, die IT-Mannschaft aber zu klein, um die Breite der Anforderungen rund um die Uhr aus eigener Kraft vollständig abzudecken. Aus diesem Grund entschied man sich für das Outsourcing von Routine-Tätigkeiten als Managed Services. Seit 2020 hat Hymer verschiedene Aufgaben ihrer IT-Infrastrukturbetreuung an IS4IT ausgelagert.

Im Anschluss an ein Monitoring-Projekt entwickelte sich die Zusammenarbeit so positiv, dass IS4IT jetzt im Bereich IT-Infrastruktur für fast alle Themen erster Ansprechpartner ist. Laut IT-Systemadministrator Felix Müller-Donath gibt es dafür gleich mehrere Gründe: „Bei IS4IT ist man als Kunde keine Nummer, sondern hat einen direkten Draht zu ausgewählten Experten, die flexibel auf jegliche Anforderung reagieren. Ich habe mehrfach die Erfahrung gemacht, dass wir auch dann kompetent beraten wurden, wenn das IS4IT-Angebot nicht in unser Gesamtkonzept passte.“

Als Felix Müller-Donath bei Hymer anfang, wurde der Betrieb der IT-Infrastruktur ohne einen internen Verantwortlichen kommissarisch durch ein Systemhaus betreut. Die Dokumentation war unzureichend und es fehlte an gelebter Standardisierung. Das Monitoring der Umgebung mit vier Host-Systemen, rund 90 virtuellen Servern, ca. 300 Arbeitsplätzen, einem zentralen Storage-System und zahllosen Druckern war ein wesentlicher erster Schritt, um den Betrieb auf neue Füße zu stellen.

Mit der IS4IT Monitoring Appliance können neben der gesamten IP-fähigen Hardware bis hin zum Endgerät auch alle Rechenzentrums-systeme sowie Software-Services auf Betriebssystem- und Applikationsebene überwacht werden. IS4IT kontrolliert somit die gesamte Umgebung ganz nach den Vorgaben von Hymer – und das zu monatlich kalkulierbaren Kosten.

Felix Müller-Donath fügt hinzu: „Es erscheint zwar banal, aber der Drucker ist immer noch ein wichtiges Instrument. Allein in der Fertigung gibt es zahlreiche Einzelplatzdrucker. Fallen die aus, kann es durch fehlende Konstruktionszeichnungen Schwierigkeiten geben. Die Kontrolle, dass alle Systeme, Server und Dienste up and running sind und insbesondere die sofortige Benachrichtigung bei potenziellen Incidents erlauben es uns, viele Probleme schon im Vorfeld zu verhindern.“



In einem eher kleinen Team ist es kaum möglich, **alle IT-Themen** mit entsprechender Expertise **abzudecken**. Mit IS4IT verfügen wir nun über einen Ansprechpartner, der sich dank des **breit gefächerten Leistungsportfolios** zuverlässig um **sämtliche für uns relevanten IT-Aufgaben** kümmert.

*Felix Müller-Donath,  
IT-Systemadministrator*

#### ANFORDERUNGEN

- Implementierung eines Monitoring-Systems zwecks Übersicht über die IT-Landschaft
- Unterstützung bei Back-up-Prozessen für ca. 100 TB Daten
- Betrieb eines Service Desks für ausgewählte Themen vom 1<sup>st</sup> bis zum 3<sup>rd</sup> Level
- Unterstützung bei Pflege und Wartung der IT-Infrastruktur mit vier Host-Systemen, ca. 90 virtuellen Servern und einer zentralen Storage-Umgebung

#### LÖSUNGEN

- IS4IT Monitoring as a Service
- IS4IT Service Desk
- IS4IT Systempflege

#### NUTZEN

- Sinkende Aufwände im Systembetrieb
- Schnellere Problembehebung dank früherer Reaktion
- Entlastung der eigenen IT-Mannschaft bei Routine-Tätigkeiten
- Kompetente Unterstützung des IT-Teams auch außerhalb vereinbarter Services
- Zuverlässige Abdeckung kritischer Betriebsthemen
- Zeitnaher Zugriff auf umfassende IT-Expertise

Für die Behebung etwaiger Komplikationen ist das Team intern zuständig, obgleich die Grenzen nicht hart definiert sind. Je nach Angelegenheit oder wenn eigene Kollegen nicht verfügbar sind, greift auch ein Mitarbeiter der IS4IT ein. Das funktioniert ohne Weiteres, da IS4IT ebenfalls in die Pflege der Infrastruktur einbezogen ist und verschiedene Aufgaben des Tagesgeschäfts verantwortet. Die Übernahme regelmäßiger Wartungsarbeiten entlastet das Hymer-Team zusätzlich. Betreut werden dabei die Server, das Storage-System, die VMware, das Netzwerk, die Firewall und Exchange, wobei Betriebszeiten und Wartungsfenster je nach Wichtigkeit in Serviceklassen strukturiert sind. Strikte Service-Level und KPIs stellen sicher, dass die Erwartungen an die Servicequalität eingehalten und wichtige Updates und Patches nicht übersehen werden. Sollte es zu Problemen kommen, stehen Mitarbeiter der IS4IT im Service Desk zur Verfügung und leisten je nach Themenbereich Support im 1<sup>st</sup>, 2<sup>nd</sup> oder 3<sup>rd</sup> Level.

Auch bei der Datensicherung setzt Hymer auf das Know-how des Managed-Services-Partners, der dies aber nicht mit eigener Appliance, sondern mit vorhandenen Komponenten von Hymer umsetzt. Das Back-up der aktuell rd. 100 TB Datenvolumen wird mithilfe der Veeam-Datensicherheitsplattform durchgeführt, die bei Hymer bereits aufgesetzt war. Die Mitarbeiter der IS4IT konfigurieren und organisieren die Jobs nach Vorgabe der internen IT, führen sie durch, prüfen deren Erfolg bzw. greifen bei Zwischenfällen ein.

Von Anfang an hat sich die Zusammenarbeit von Hymer und IS4IT trotz fixer Verträge flexibel gestaltet. Die Schwerpunkte der Unterstützung entwickeln sich meist anders als ursprünglich definiert. Insbesondere das Monitoring ist bei Hymer ein lebendiges System, das kontinuierlich optimiert wird. Im Serverbetrieb hingegen sind die Aufwände eher geringer geworden.

„Das breite Angebot an Managed Services und die Flexibilität der IS4IT erlauben es uns, die Betreuung unserer Infrastruktur genau so zu gestalten, wie es für unsere Abläufe, Systeme und Services am passendsten ist. Wir empfehlen unseren Outsourcing-Partner nach dreijähriger Zusammenarbeit daher auch gerne weiter“, resümiert Felix Müller-Donath die Erfahrungen von Hymer.

## ÜBER DEN KUNDEN

Branche: **Industrielle Produktion**

Mitarbeiter: **rund 310**

Seit rund 60 Jahren ist Hymer erfolgreich am Markt tätig. Noch immer in Besitz der Gründerfamilie fokussiert sich das europaweit agierende Unternehmen auf die Geschäftsbereiche Steigtechnik und Fahrzeugtechnik. Die Kunden kommen aus Industrie und Bau sowie der Automobilindustrie.

Webseite: **[www.hymer-alu.de](http://www.hymer-alu.de)**

# H Y M E R

