

**KUNDE**

- Ferrero Deutschland GmbH
- www.ferrero.de

ZIEL

- Performance-Sicherung und Optimierung der Netzwerkinfrastruktur

APPLIKATIONEN/SYSTEME

- 24/7 OPC/ NOC (Operations Center/Network Operations Center)
- CA Spectrum
- CA eHealth

PROJEKT

- 24/7 Managed ICT Services für Netzwerk-Monitoring

MANAGED ICT SERVICES FÜR NETZWERK-MONITORING

24/7 Network Operation, Network Monitoring mit CA Spectrum und CA eHealth

DER KUNDE

Die Wurzeln von Ferrero Deutschland reichen zurück bis ins Herz der norditalienischen Region Piemont. Im Städtchen Alba eröffnete der Konditor Pietro Ferrero 1946 eine erste kleine Fabrik – der Ursprung des heutigen internationalen Unternehmens. Es war Pietro Ferreros Sohn Michele, der mit unternehmerischem Weitblick 1956 die erste Ferrero-Auslandsniederlassung im mittelhessischen Stadtallendorf gründete. Damit begann die einzigartige Erfolgsgeschichte von Ferrero Deutschland.

Heute ist Ferrero Deutschland ein starkes Mitglied der Ferrero-Gruppe und mit zwei Milliarden Euro Jahresumsatz Marktführer im deutschen Süßwarenmarkt.

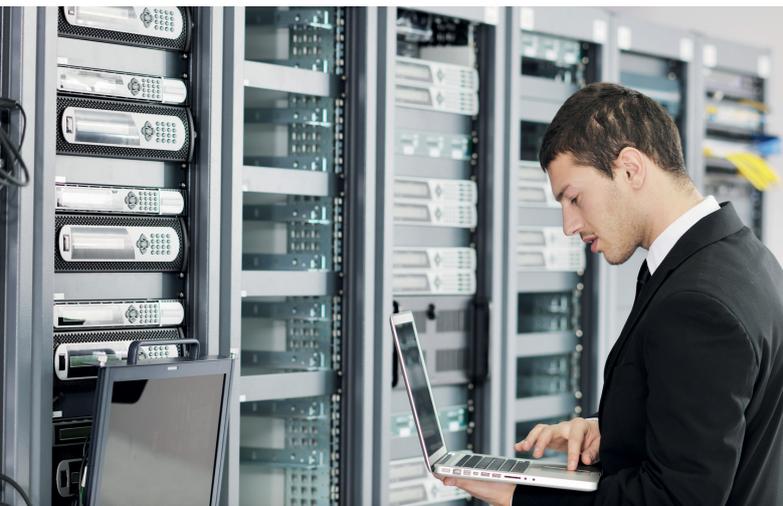
www.ferrero.de.

DIE HERAUSFORDERUNG

Ferrero hat hohe Qualitätsanforderungen an das Netzwerk-Monitoring. 24/7 Monitoring und maximal 4 Stunden Wiederherstellungszeit am Standort Stadtallendorf sind obligatorisch. Mögliche Störungen müssen auch nachts und am Wochenende vor Ort beseitigt werden. Darüber hinaus setzte sich Ferrero im Rahmen der Transition- und Transformationphase das Ziel, den bisherigen Service Provider innerhalb von sechs Wochen vollständig abzulösen.

Weiterhin strebte Ferrero umfangreiche und komplexe Reporting-Lösungen sowie Trendanalysen über verschiedene Betrachtungszeiträume an. Diese konsolidieren systematisch Informationen über Zeiträume bis zu einem Jahr.

Das neu implementierte ITSM-Tool wird von den Experten der operational services sowie von den Spezialisten von Ferrero gleichermaßen genutzt. Dazu wurden Workflows definiert und die Mitarbeiter von Ferrero detailliert geschult.



DIE LÖSUNG

Im Rahmen der Projektinitierung wurden alle Netzwerkkomponenten und Verteiler sowie die Wegbeschreibungen auf dem Produktionsstandort durch die OS vollständig dokumentiert. Die technischen Verbindungen für die Überwachung sowie für die Remote Services wurden durch OS geplant und aufgebaut. Dazu wurden mehr als 150 Netzwerkkomponenten in das Überwachungstool CA-Spectrum sowie in das Performance Management Tool CA eHealth aufgenommen und verwaltet. Alle generischen und Ferrero-spezifischen Reports wurden erzeugt und getestet.

Alle beteiligten Teams, sowie das proaktiv arbeitende 24/7 Operations Center (OPC) für die Network Operations Leistungen und die Ansprechpartner von Ferrero wurden geschult und eingewiesen. Bestandteil der Implementierung waren zudem die Definition und Umsetzung von ITIL-basierten Supportprozessen im von der OS betriebenen ITSM-Tool, in dem die Asset-Daten vollständig in die CMDB aufgenommen wurden.

KUNDENNUTZEN

Die Projektziele wurden alle vollständig in Zeit und im Rahmen des Projektbudgets erreicht. Der Übergang der Monitoring-Verantwortung auf das Team der OS im 24/7 OPC/NOC wurde unterbrechungsfrei realisiert.

Die kollaborativen Teams sichern stabile Verbindungen in der dezentral arbeitenden Organisation. Höchste Verfügbarkeitsanforderungen der Netzwerkinfrastruktur werden durch die zertifizierten Spezialisten der OS durch eine vorausschauende Überwachung gewährleistet. Dadurch können mögliche Ausfälle in den Netzwerkkomponenten frühzeitig erkannt und betroffene Komponenten vor Leistungsabfall ausgetauscht werden.

Durch das umfangreiche Set an Performance-Reports kann der Netzwerkbetrieb unter Effizienz- und Effektivitätskriterien im laufenden Betrieb weiter optimiert werden. Abweichungen vom Soll-Zustand werden identifiziert und korrigiert.

Alle Services werden in Deutschland erbracht.

Nach einer gewissen Einschwingphase denkt Ferrero daran, weitere Netze und andere Leistungen an die OS zu übertragen, um die Anzahl der unterschiedlichen Ansprechpartner zu reduzieren.



www.operational-services.de



operational services GmbH & Co. KG

Olaf Reimann
Unterschweinstiege 2-14
60549 Frankfurt am Main
Telefon +49 69 689702-626
info@o-s.de