

Wenig Aufwand – hoher Nutzen: Schnelle Implementierung des Microsoft Operations Manager 2005 bei Ritzenhoff



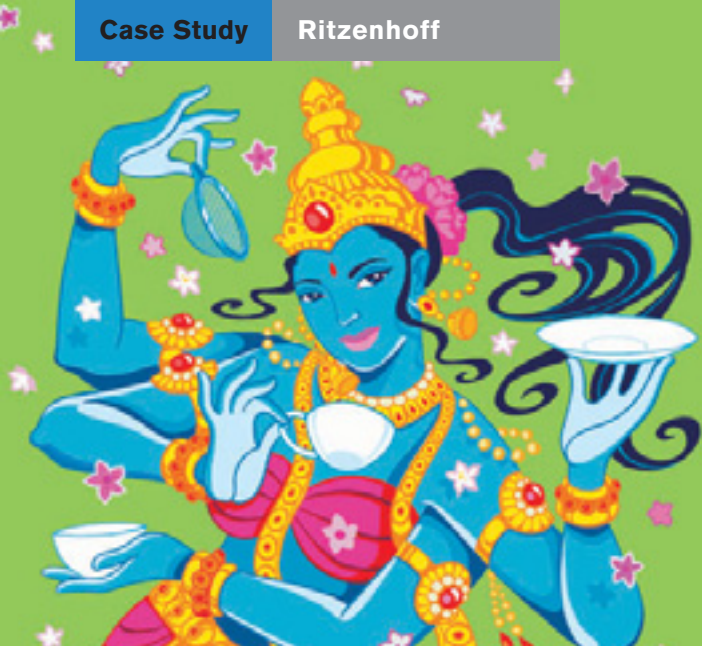
RITZENHOFF

Das Unternehmen

Ritzenhoff - Von Marsberg in die ganze Welt

Aus den Ursprüngen einer alten handwerklichen Tradition hat sich die RC Ritzenhoff Cristal AG zu einem der bedeutendsten Anbieter von Stielgläsern in Europa entwickelt. Für viele bekannte Brauereien, Brennereien und Mineralbrunnen fertigt Ritzenhoff Trinkgläser mit individuellem, markentypischem Design. Von der Produktentwicklung über die Herstellung von Gläsern und Dekoren bis zur Dekoration, bietet Ritzenhoff Cristal das komplette Know-how der Glasherstellung aus einer Hand. Das Unternehmen fertigt mit seinen 380 Mitarbeitern jährlich über 30 Millionen Trinkgläser. Neben den Trinkgläsern stellt Ritzenhoff Cristal auch Gläser für die Leuchten- und Sanitärindustrie her. Ein weiteres Standbein ist der Handel mit Glas- und Porzellanartikeln. Mit der Design-Marke Ritzenhoff hat sich das Unternehmen auch beim Endverbraucher durch seine farbenfrohen Designer-Kollektionen international einen Namen gemacht. Künstler, Architekten und Gestalter aus aller Welt haben Ihre Designideen auf Milch-, Bier-, Schnaps-, Wein- und Wassergläser sowie auch auf andere Geschenkartikel gebracht. Diese Produkte werden mittlerweile in mehr als 50 Ländern vertrieben. ■

Der renommierte Glashersteller RC Ritzenhoff Cristal AG produziert an 365 Tagen im Jahr rund um die Uhr. Die hohe Fertigungsrate sowie die kollaborativen Geschäftsprozesse des Unternehmens erfordern die zuverlässige Verfügbarkeit von Softwareanwendungen und Diensten. Mit der Einführung des Microsoft Operations Manager 2005 erhielt Ritzenhoff ein intelligentes Werkzeug zur Absicherung der Serververfügbarkeit und eine wertvolle Arbeitsunterstützung für die Systemadministratoren. Die fundierten Produktkenntnisse des Implementierungspartners Net at Work sorgten für eine reibungslose Integration in die Anwendungsumgebung und für einen schnellen Produktivstart.



Glasdesign von Ritzenhoff – oft kopiert und unerreicht

Vor einigen Jahren eroberte kühnes Glasdesign von Ritzenhoff die vordersten Plätze in den Auslagen des Fachhandels. Die auffälligen Dekore auf Glas und Porzellan entwickelten sich binnen kurzer Zeit zum Verkaufsschlager. Seitdem überrascht Ritzenhoff den Markt regelmäßig mit neuen Kollektionen. Die große Nachfrage an diesen Artikeln und das ursprüngliche Kerngeschäft – die Auftragsfertigung von Trinkgläsern – sorgen für eine hohe Produktionsauslastung. Das Unternehmen reagiert darauf mit einer Fertigungsstätte, die an 365 Tagen im Jahr rund um die Uhr betrieben wird. Um den reibungslosen Produktionsbetrieb sicherzustellen, ist Ritzenhoff auf die durchgängige Verfügbarkeit seiner IT-Systeme und Softwareanwendungen angewiesen. Hinzu kommt, dass der Glashersteller den Versand seiner Designwaren über ein externes Lager organisiert. Der Austausch an Versandinformationen mit dem Logistikdienstleister erfolgt ebenfalls auf elektronischem Weg. Versagen die IT-Systeme bei Ritzenhoff ihren Dienst, sind neben den internen Abläufen im Tagesgeschäft auch nachgelagerte Geschäftsprozesse wie zum Beispiel die Auslieferung unmittelbar betroffen. Die Vermeidung derartiger Ereignisse nötigt das Unternehmen zur kontinuierlichen Überwachung des IT-Betriebs.

Ein Frühwarnsystem für die IT-Abteilung

Das zeitaufwendige Monitoring der verteilten IT-Systeme fällt in den Aufgabenbereich der hauseigenen IT-Abteilung. Proaktive Überwachungsaktivitäten, wie zum Beispiel die Analyse von Log-Files, konnten aufgrund von Zeitnot und dem erhöhten Arbeitsaufwand bei verteilten Systemen mitunter nur flüchtig erfolgen, berichtet die IT-Abteilung bei Ritzenhoff. Damit ließen sich die unerwünschten Ausfälle von Anwendungen und Softwarediensten nicht immer vermeiden. Deshalb habe man schon seit längerem den Markt auf geeignete Werkzeuge untersucht, mit denen sich Überwachungsfunktionen automatisieren lassen. Die verfügbaren Applikationen seien allerdings zu komplex und zu teuer gewesen. „Unsere Systemlandschaft mit insgesamt 19 Servern und 120 Arbeitsplätzen verlangt nach schlanken Lösungen“, so die Ritzenhoff-IT. Eine Problemlösung unterbreitete schließlich der langjährige IT-Dienstleister Net at Work. Der Anbieter für IT-Infrastruktur-Lösungen und Business Solutions kennt sich mit den Systembedingungen bei Ritzenhoff bestens aus. Nach gründlicher Analyse empfahlen die Experten von Net at Work ein kürzlich auf den Markt gebrachtes Produkt – den Microsoft Operations Manager 2005 (MOM).

Michael Becker, IT-Administrator, Ritzenhoff

„Bei Mitarbeitern von Net at Work haben wir noch nie ratloses Schulterzucken erlebt.“



Die Einstiegsversion des MOM 2005 versprach die systemgesteuerte Überwachung der zehn wichtigsten Server und überzeugte die Entscheider bei Ritzenhoff mit einem attraktiven Einstiegspreis. Ritzenhoff: „Die kleine Version des Microsoft Operations Manager 2005 ist für unsere Größenordnung ideal geeignet. Das System bietet ein hervorragendes Preis-/Leistungsverhältnis, ist einfach aufgebaut und leicht zu erlernen. Es war für uns ein kostengünstiger Einstieg in eine Problemlösung. Ohne die Empfehlung von Net at Work hätten wir weder von dem Produkt noch von seinen Möglichkeiten erfahren.“

Schnelle Realisierung mit den Experten von Net at Work

Ritzenhoff vertraute dem Rat von Net at Work aufgrund eines gewachsenen Erfahrungsschatzes, der in langjähriger vertrauensvoller Zusammenarbeit entstand. Ritzenhoff bescheinigt dem Paderborner Unternehmen eine hohe Problemlösungskompetenz: „Wir arbeiten schon seit Jahren sehr erfolgreich zusammen. Während dieser Zeit hat Net at Work in allen IT-Belangen eine exzellente Expertise unter Beweis gestellt. Wenn dieses Unternehmen einen Mitarbeiter zum Kunden schickt, kann man sicher sein, dass sich diese Person bereits im Vorfeld intensiv mit dem Problem auseinandergesetzt hat. Im Gegensatz zu anderen haben wir bei Mitarbeitern von Net at Work noch nie ratloses Schulterzucken erlebt.“

Die guten Erfahrungen mit dem Dienstleistungspartner wurden im neuen Projekt erneut untermauert. Obwohl die Software brandneu war, konnte Net at Work bereits entsprechendes Know-how für die fachgerechte Konfiguration des Systems vorweisen. Ritzenhoff kaufte dieses Know-how gezielt ein und vergab die komplette Realisierung des Projektes an Net at Work. Nach einem initialisierenden Planungsgespräch mit Ritzenhoff zeichnete der IT-Dienstleister für die Konzeption, Konfiguration, Installation und Einweisung in die Bedienung des Microsoft Operations Manager 2005 verantwortlich. Die Entscheidung, das Customizing des Systems nicht mit eigenen Ressourcen vorzunehmen, erwies sich als kluge Strategie und vorteilhaft für die schnelle Inbetriebnahme. Binnen weniger Tage ging der Microsoft Operations Manager 2005 in Produktivbetrieb – ohne jegliche Beeinträchtigung des Tagesgeschäfts. Ritzenhoff führt die erfolgreiche Umsetzung auf die sorgfältige Vorgehensweise von Net at Work zurück: „Wir haben in kürzester Zeit ein funktionsfähiges System erhalten, das in intensiven Vortests auf einen fehlerfreien Produktivstart vorbereitet wurde. Net at Work gibt kein System aus der Hand, das nicht vorher gründlich auf Herz und Nieren geprüft wurde.“

Bernd Jaksties, IT-Leiter, Ritzenhoff

„Dank der exzellenten Implementierungsarbeit von Net at Work haben wir den Microsoft Operations Manager 2005 binnen weniger Tage fertig konfiguriert in Produktivbetrieb nehmen können.“



Nutzen:

Täglich bis zu zwei Stunden Zeitersparnis

Seit der Inbetriebnahme des Microsoft Operations Manager 2005 verzeichnet die IT-Abteilung eine spürbare Arbeitsentlastung. Bei Fehlern innerhalb der überwachten Server erzeugt das System frühzeitig Warnungen, die an der Administratorkonsole angezeigt werden. Über die Verknüpfung mit „Send SMS“ werden diese Meldungen auf das Display des Mobiltelefons umgeleitet. Die Umleitung ermöglicht dem Ritzenhoff-Administrator die Überwachung der unternehmenskritischen Systeme auch bei Abwesenheiten vom Arbeitsplatz oder am Wochenende. Die IT ergänzt: „Wir müssen Log-Files nicht mehr manuell durchsuchen, weil wir einen Filter für hochkritische Meldungen gesetzt haben.“

Die rechtzeitige Information über Probleme an den überwachten Servern sei einer der größten Vorteile des Systems so Ritzenhoff. Sie ermöglicht den Administratoren die zeitnahe Reaktion auf Ereignisse. Das intelligente System erkenne sogar Folgefehler. Eine weitere aktive Unterstützung leiste das Werkzeug über die Verknüpfung mit einer Microsoft-Wissensdatenbank. Nach der Fehlereingrenzung unterbreitet das System Vorschläge zu Problembhebungen. In Summe könnten Fehler damit deutlich schneller behoben werden, berichtet Ritzenhoff.

Die Investition des Systems habe zu optimierten Arbeitsabläufen geführt und sich sofort rentiert, resümiert Ritzenhoff. „Das intelligente System nimmt uns zeitintensive Überwachungsaktivitäten ab. Wir haben täglich rund anderthalb bis zwei Stunden gewonnen, die uns für dringende Aufgaben zur Verfügung stehen.“

Michael Becker, IT-Administrator, Ritzenhoff

„Der Microsoft Operations Manager 2005 nimmt uns viele Überwachungsaktivitäten ab. Der Einsatz des Systems steigert die Verfügbarkeit unserer Server und führt zu einer signifikanten Arbeitserleichterung. Wir gewinnen täglich bis zu zwei Stunden Arbeitszeit, die wir für dringende Projekte verwenden können.“

Daten & Fakten zum Projekt

Einführung Microsoft Operations Manager 2005

- Implementierung einer automatisierten Serverüberwachung auf der Basis des Microsoft Operations Manager 2005
- MOM 2005 überwacht folgende Server-Systeme:
 - Microsoft Navision Attain
 - Microsoft Exchange
 - 2 Domänencontroller
 - 2 Fileserver
 - Personalzeiterfassung
 - Microsoft ISA
 - Scheduler für Navision
 - Veritas
 - Microsoft SMS

Net at Work Leistungen

- Produktempfehlung
- Analyse und Konzeption
- Realisierung und Installation
- Einweisung und Schulung der Systemadministratoren

Ausblick

Net at Work soll Portal implementieren

Mit der erfolgreichen und schnellen Einführung des Microsoft Operations Manager 2005 bestätigte Net at Work erneut die hohen Erwartungen. Ritzenhoff lobt die sorgfältige Arbeit und das breite Expertenwissen: „Die Mitarbeiter von Net at Work machen durchweg eine sehr gute Arbeit, die sie exzellent dokumentieren. Damit ist es uns möglich, jeden einzelnen Schritt nachzuvollziehen. Das ist leider nicht bei jedem Anbieter selbstverständlich.“ Sie bezeichnen das Paderborner Unternehmen als „kalkulierbaren Partner, der Budget und Zeitgrenzen zuverlässig einhält.“ Gute Gründe, die für das nächste gemeinsame Projekt sprechen. Ritzenhoff plant die Implementierung des Microsoft Sharepoint Portal Servers. „Wir werden auch dieses Projekt mit Net at Work umsetzen. Die bieten exzellente Spezialisten und Programmierer zu diesem Thema.“

Net at Work
Netzwerkssysteme GmbH
Am Hoppenhof 32
D-33104 Paderborn

Telefon: 0800 / 6 38 28 96
Telefax: 05251 / 30 46 50
E-Mail: info@netatwork.de
www.netatwork.de