



Success-Story

Bestens betreut – SAP Managed Services

Management Summary

Diese Success-Story beschreibt die Vorteile, die Musashi durch Übergabe von Support- und Monitoring-Aufgaben an die AddOn AG erzielen konnte. Musashi nutzt ein dreistufiges SAP ERP 6.0 System, eine jeweils zweistufige SAP BW und SAP Portal Landschaft auf SAP HANA sowie jeweils zwei Solution Manager Systeme auf SAP ASE und Content Server. Alle Systeme werden in einer VMware vSphere virtualisierten Umgebung betrieben.

Die Kundenentscheidung für AddOn

Die Zusammenarbeit von Musashi und AddOn hat eine bereits über 20 Jahre alte Historie. Damals noch als Johann Hay GmbH im Familienbesitz, wurden Mitarbeiter durch die AddOn AG in Microsoft Windows Themen ausgebildet. Im Laufe der folgenden Jahre haben AddOn Consultants die Johann Hay GmbH in zahlreichen SAP Upgrade- und Migrationsprojekten unterstützt. Seit dem Jahr 2014 hat Johann Hay (2018 zu Musashi Europe GmbH umfirmiert) die AddOn AG mit dem SAP Basis Betrieb ihrer SAP Landschaft in Form von Managed Services betraut. Diese erfolgreiche Zusammenarbeit hat bis heute Bestand.

Projektziele

Um die SAP Systemlandschaften rund um die Uhr an 7 Tagen die Woche optimal betreut zu wissen und gleichzeitig die IT zu entlasten, braucht Musashi einen verlässlichen Partner für folgende Aufgabengebiete:

- » Tägliches Monitoring und Troubleshooting der SAP Systeme (SAP, Betriebssystem und Datenbanken)
- » Durchführung administrativer SAP Tätigkeiten auf Zuruf
- » Automatisiertes Monitoring 24x7
- » Bereitschaftsdienste außerhalb der Kernarbeitszeiten der Musashi IT

Kunde	Musashi Europe GmbH
Branche	Automobiltechnik
Mitarbeiter	2.800 Mitarbeiter
Kurzportrait	Die Musashi Europe GmbH mit 2.800 Mitarbeitern ist eine Konzerntochter der japanischen Muttergesellschaft Musashi Seimitsu Industry Co., Ltd. und zählt zu den Marktführern der Massivumformung und Zerspanung. Die Herstellung von Komponenten für die Anwendung in den Bereichen Antriebs- und Fahrwerktechnik zählt zu ihrem Kerngeschäft.





Die Lösung

Die AddOn AG liefert seit dem Jahr 2014 die SAP Managed Services. Folgende Regelungen wurden getroffen, um die Anforderungen von Musashi abzudecken.

Innerhalb der Kernarbeitszeiten lösen die IT-Mitarbeiter von Musashi die anfallenden Supportanfragen selbstständig. Sie greifen während dieser Zeit für die Lösung komplexer Fälle auf das Know-how des AddOn Enterprise Support Centers zurück. Außerhalb der Kernarbeitszeit sowie an Sonn- und Feiertagen werden Supportanfragen der Musashi Mitarbeiter auch telefonisch direkt an das AddOn Enterprise Support Center weitergeleitet und dort umgehend bearbeitet.

Für das automatisierte 24x7 Monitoring verwendet die AddOn AG den SAP Solution Manager des Kunden und betreibt dort die „Monitoring and Alerting Infrastructure“ (kurz MAI), um in Realtime über potentielle Störungen im SAP Betrieb informiert zu werden und diese zu beheben, bevor sich die Probleme negativ auf die Verfügbarkeit und Performance auswirken können. Zudem überprüfen zertifizierte SAP Mitarbeiter der AddOn AG täglich die SAP Systeme und analysieren im Detail aufgetretene Fehler im SAP Basis Umfeld sowie Auffälligkeiten im Bereich SAP Security.

Die AddOn AG hat aber nicht nur die SAP Managed Services für Musashi geliefert, sondern hat auch bei den Upgrades auf SAP Enhancement Package 8 (EHP8) sowie bei der Migration von Oracle auf SAP HANA unterstützt und für eine reibungslose Projektdurchführung im geplanten Zeitrahmen gesorgt.

Die Ergebnisse

- » Die SAP Systemlandschaften zeigen höchste Performance- und Verfügbarkeitswerte auf.
- » Die IT des Kunden ist entlastet und, speziell während der derzeitigen Pandemie und der häufig damit verbundenen Kurzarbeit, sind die Systeme trotzdem optimal betreut.
- » Musashi hat in AddOn nicht nur einen verlässlichen Partner in der Systembetreuung, sondern auch in der Durchführung komplexer SAP Projekte gefunden.
- » Auch bei Länder- und Zeitzone-übergreifenden SAP Projekten innerhalb des Musashi-Konzerns konnte die AddOn AG erfolgreich unterstützen.
- » Im Laufe der Jahre hat sich ein vertrauensvolles Verhältnis zwischen Kunde und Dienstleister gebildet.

Die Meinung des Kunden

„Wir haben jemanden gesucht, der die notwendigen Erfahrungen und das Wissen hat, eine komplexe SAP Landschaft selbstständig zu betreuen. Dadurch, dass AddOn sich um den Betrieb unserer SAP Systeme kümmert, können sich meine Mitarbeiter auf neue Digitalisierungsprojekte konzentrieren.“

„Es ist beruhigend, die wichtigsten Systeme in guten Händen zu wissen.“

„AddOn unterstützt uns im Bereich der täglichen System Operations, wie auch bei Upgrades und Wartung von Projekten.“

Henk Kiewiet, Director IT Musashi Europe



SCHWEIZ

AddOn (Schweiz) AG

Regensdorf/Zürich

Telefon +41 44 84277 11

DEUTSCHLAND

AddOn AG

Böblingen

Telefon +49 7031 7177 0

Köln

Telefon +49 221 5109175 0

Waldorf

Telefon +49 6227 8254 0

ONLINE

info@addon.de · www.addon.de