

walter services trimmt Storage System auf Höchstleistung



**Stärkere Business-Orientierung der IT durch
HP Proactive Care Service für HP 3PAR StoreServ**

Branche
Call Center

Ziel
Eine hohe Verfügbarkeit und Top-Performance des neuen Storage Systems HP 3PAR StoreServ

Ansatz
Vergleich der Gesamtkosten für Wartung und Support des Storage Systems bei interner und externer Lösung

- Ergebnisse für die IT**
- Entlastung der IT durch den wegfallenden Administrationsaufwand
 - Ständig aktueller Stand des Storage Systems in Bezug auf Versionen, BugFixes und Firmware
 - Schnellere Entscheidung über die Nutzung neuer Funktionalitäten des Storage Systems durch das Know-how der HP-Mitarbeiter

- Ergebnisse für das Business**
- 30 Prozent geringere Kosten für Wartung und Support des Storage Systems im Vergleich zur internen Lösung
 - Stärkere Business-Orientierung der IT durch die Nutzung des HP Proactive Care Services für HP 3PAR StoreServ – etwa durch Beratung zur besseren Nutzung von Funktionalitäten
 - Höhere Verfügbarkeit des Storage Systems durch das Erkennen möglicher Probleme im Vorfeld



„Es ist wie in der Formel 1: Wir haben uns mit HP 3PAR StoreServ für die schnellste und performanteste Lösung entschieden. Doch nicht jeder Mechaniker ist in der Lage, das Beste aus dem Fahrzeug herauszuholen und diese Leistung auf dem hohen Niveau zu halten. Erst mit dem HP Proactive Care Service holen wir das Optimum für das Business heraus.“

– Thomas Wimschneider, CIO, walter services



Formel 1 als großes Vorbild

Call-Center-Betreiber walter services holt mit einem HP Proactive Care Services Vertrag das Optimum aus seinem neuen Storage System HP 3PAR StoreServ heraus.

walter services

Kundenbeziehungen in neuer Dimension – mit fast 10.000 Mitarbeitern und 25 Standorten in Deutschland, Österreich, Polen, Rumänien und der Schweiz gehört walter services zu den führenden BPO-Anbietern Europas. Als leistungsstarker Partner bietet das Unternehmen dabei ein beispielloses Portfolio rund um den Aufbau nachhaltiger Kundenbeziehungen und die Umsetzung effizienter Service-beziehungswise Vertriebsprozesse – von der Erstberatung bis zur Implementierung kompletter CRM-Lösungen. Schlüsselbranchen des Unternehmens stellen die Bereiche Telecommunication, Commerce, Media/Tech, Finance, Healthcare und Utility dar.



Herausforderung

Hohe Verfügbarkeit und Top-Performance des Storage Systems

Flexibilität und Schnelligkeit entscheiden in der Call-Center-Branche heute über die Auftragsvergabe. Neue Kundenanfragen müssen zum Teil innerhalb von nur 48 Stunden umgesetzt werden. Etwa wenn ein Versandhaus eine Fernsehwerbung schaltet. Dann laufen anschließend im Call Center, welches das Versandhaus an walter services ausgelagert hat, die Telefone heiß. Somit heißt das für die Ettlinger: neue Systeme, neue Anbindungen und neue Netzwerkadressen werden benötigt, um die Kundenanfragen bewältigen zu können.

Um diese Anforderungen des Business schnell umsetzen zu können, war für Chief Information Officer (CIO) Thomas Wimschneider schnell klar, dass es ohne die Konsolidierung und Zentralisierung von Rechenzentrums-Ressourcen in einem neuen Rechenzentrum nicht funktionieren würde. In der Vergangenheit wurden diese vielfach dezentral an den insgesamt 25 Standorten des Unternehmens vorgehalten. So verfügte jeder Standort zum Beispiel über ein eigenes Backup- und Recovery-System – was in der IT für hohe Komplexität sorgte. „Dieses Konzept war einfach nicht mehr zeitgemäß. Ich will eine hoch dynamisierte IT, die einfach und kostengünstig zu betreiben ist.“

Auf Empfehlung nahm er Kontakt auf zum HP-Partner MCL, der in enger Zusammenarbeit mit HP eine HP Converged Infrastructure mit einer HP 3PAR StoreServ Lösung empfahl. „MCL und HP haben die richtigen Fragen gestellt. Das hat mir gezeigt, dass das Team unser Geschäft versteht“, erinnert sich Wimschneider.

HP ProLiant Server hatte walter services bereits ebenso im Einsatz wie die HP Data Protector Software für die Backup-Erstellung. „Wir konnten die Komplexität nur durch eine optimale Abstimmung aller Komponenten reduzieren. Gleichzeitig haben wir damit die Ausfallsicherheit erhöht“, so Wimschneider.

Er vergleicht die HP 3PAR StoreServ Lösung gerne mit einem Formel-1-Rennwagen: „Wir haben uns für die beste, da schnellste und performanteste Lösung entschieden. Doch nicht jeder Fahrer oder jeder Mechaniker ist in der Lage, das Beste aus dem Fahrzeug herauszuholen und diese Leistung über die Jahre auf dem hohen Niveau zu halten. Ich wollte auf gar keinen Fall, dass das Storage System einfach nur am Laufen gehalten wird. Mir ist wichtig, dass wir aus dem System das Optimum für das Business herausholen.“

Lösung

Know-how und Kosten sprechen für die Auslagerung des Supports

Übertragen auf die HP 3PAR StoreServ stand für ihn daher schnell fest, dass deren Wartung und Pflege nicht intern erfolgen sollten. „Einen Mitarbeiter für dieses eine System zu qualifizieren, wäre unwirtschaftlich, da er im Alltagsbetrieb damit nicht ausgelastet wäre.“

„Bei jeder Änderung am System und jedem kleinen Releasewechsel aber wäre er überfordert, weil er im Prinzip zu wenig Übung hat“, argumentiert der CIO.

HP Proactive Care Services im Überblick

- Vierteljährlicher Bericht über IT-Supportfälle und Trendanalyse vom HP Technical Account Manager
- Erkennen von wiederkehrenden Problemen und empfohlenen Aktionen für IT-Umgebungen und -Konfigurationen
- Halbjährliche proaktive Plattformüberprüfung und Systemdiagnose der Blade-Systeme
- Überwachung der Systemlandschaft durch HP Insight Remote Support (IRS) Software
- Pflegen eines Account Support Plans durch den HP Account Support Manager
- Halbjährliche Durchführung eines Review Meetings durch den HP Account Support Manager
- Empfehlungen zu Leistung, Konfiguration und Sicherheitsverbesserungen
- Halbjährliche Plattformüberprüfung und -analyse der SAN Umgebung durch den HP Account Support Manager
- Halbjährliche Firmware-Analyse und Empfehlungen der 3PAR StoreServ durch den HP Account Support Manager
- Implementierung neuer 3PAR StoreServ Firmware (3PAR OS) durch den HP 3PAR Support mit Unterstützung durch den HP Account Support Manager
- Firmware- und Software-Bewertung sowie Upgrade-Empfehlungen
- Durchgängiger Plattform-Support – x86-Server-, Speicher-, und HP Software-Produkte



Hinzu kommt, dass kein Mitarbeiter 24x7 Stunden verfügbar sein kann. Da an einigen Standorten von walter services aber auch nachts und am Wochenende gearbeitet wird, ist es für das Unternehmen wichtig, dass bei einem Ausfall des Storage Systems immer jemand einspringen kann – und zwar am besten jemand, der das Speichersystem wie seine Westentasche kennt. „Und wer kennt die HP 3PAR StoreServ besser als HP selbst“, so Wimschneider. Deshalb entschied er sich gemeinsam mit der Geschäftsleitung, Wartung und Support des Systems für fünf Jahre in die Hände des HP Proactive Care Services zu legen.

Das heißt, HP und der namentlich benannte HP Account Support Manager überwachen remote und proaktiv die HP 3PAR StoreServ Lösung. HP sorgt durch vorbeugende Maßnahmen dafür, dass viele Probleme erst gar nicht entstehen. Falls es dennoch zu Hardware- oder Softwarefehlern kommt, bietet der HP Proactive Care Service schnellen Zugriff auf technische Experten im lokalen HP Advanced Solution Center.

Die Berechnung der Gesamtkosten zeigt: Einschließlich Vollkosten, der Verfügbarkeit (die beim alten System durch Bereitschaftszeiten sowie durch Zusatzverträge mit Drittanbietern aufgefangen wurden) sowie der notwendigen Schulungen der Mitarbeiter spart walter services über die fünf Jahre rund 30 Prozent der Kosten ein. „Auf alle Fälle kommt uns der HP Proactive Care Service deutlich günstiger als das Einstellen eines Mitarbeiters“, so Wimschneider.

Vorteile

Ausreizen aller Möglichkeiten der HP 3PAR StoreServ

Doch die Kosten waren für ihn nicht der wesentliche Grund für diese Entscheidung. „Über die technologischen Kenntnisse der HP-Experten, die sich den ganzen Tag nur mit dem System befassen, kann ein interner Mitarbeiter niemals verfügen.“ Dies betrifft beispielsweise Neuerungen, die HP im Laufe der Zeit an der Storagelösung vornimmt. „Ein Experte, der mehrere HP 3PAR StoreServ betreut, kann uns sofort sagen: Die Funktionalität bringt diese und jene Vorteile – und so schnell geht die Umsetzung. Ein interner Mitarbeiter hingegen müsste sich erst mit der Thematik auseinandersetzen. Dann wägt er ab: Was bringt das, kann ich das? Im Zweifelsfall tendiert er aus Unsicherheit dazu, keine Änderungen vorzunehmen – um den Betrieb des Systems nicht zu gefährden“, erklärt Wimschneider. „Letztlich werden wir HP 3PAR StoreServ durch den HP Proactive Care Service deutlich besser ausreizen als wenn wir es selbst betreuen würden. Denn wer ein System gut kennt, legt es mutiger aus und hält sich nicht so viele Reserven in der Rückhand. Dies spare uns wiederum Geld.“

Außerdem setzt er darauf, dass die HP-Experten aufgrund ihrer Erfahrungen mit anderen Kunden Zusammenhänge zwischen dem Storage System und anderen Systemen im Rechenzentrum schneller erkennen und die Ursachen möglicher Störungen zügiger aufdecken und eliminieren können als dies für interne Mitarbeiter möglich ist – auch über die HP 3PAR StoreServ hinausgehend: Die HP-Mitarbeiter machen walter services beispielsweise darauf aufmerksam, dass ein Plattenspeicher bald voll läuft und fragen nach, ob dies einen besonderen Grund hat?

Die Kundenlösung auf einen Blick

Hardware

- HP 3PAR StoreServ Storage

Software

- HP Data Protector

HP Services

- HP Proactive Care Service

Wimschneider: „Im Alltags- und Projektgeschäft wird man selbst manchmal betriebsblind und erkennt die Folgen einer fehlerhaften Programmierung erst zu spät. Dies können die HP-Kollegen abfedern. Ebenso sorgen sie dafür, dass die Systeme immer auf dem aktuellen Stand und somit besser vor Ausfällen geschützt sind. Ein Formel-1-Mechaniker erkennt ja auch schon am Motorengeräusch, dass ein Problem vorhanden ist – und nicht erst an der roten Lampe im Armaturenbrett.“

Ein Beispiel dafür ist die Firmware der verschiedenen IT-Systeme, die Probleme bereitet, wenn sie nicht miteinander kompatibel ist. Der CIO: „Welche Firmware mit welcher zusammenarbeitet, können wir aufgrund der Fülle an IT-Komponenten im Haus einfach nicht wissen. Insofern würden wir erst dann anfangen zu recherchieren, wenn bereits ein Problem aufgetreten ist. Beim HP Proactive Care Vertrag hingegen macht uns HP schon im Vorfeld auf mögliche Probleme aufmerksam – und veranlasst ein Upgrade der Firmware. Dies ist uns viel wert, da es massiv unsere Ausfallsicherheit erhöht.“

„Dies ist ein weiterer Schritt in der Umwandlung unserer IT von einer reaktiven Support- zu einer geschäftsunterstützenden Organisation mit Fokussierung auf der Produktivität.“

– Thomas Wimschneider, CIO, walter services

Auch machen die HP-Mitarbeiter ihn auf Funktionalitäten der HP 3PAR StoreServ aufmerksam, die das Business von walter services weiterbringen. „HP hat mich beispielweise auf die Mandantenfähigkeit des Systems angesprochen. Damit können wir nun für jeden unserer Kunden auf dem Storage System einen eigenen Bereich anlegen – und erzielen damit eine Trennung der Kundendaten, so dass datenschutzrechtlich alle Anforderungen erfüllt sind“, nennt er ein Beispiel. „Dies ist ein weiterer Schritt in der Umwandlung unserer IT von einer reaktiven Support- zu einer geschäftsunterstützenden Organisation mit Fokussierung auf der Produktivität. Und wir zeigen damit, dass die kostengetriebene Call-Center-Branche zur Kostenführerschaft in der Lage ist.“

Als weiteres Plus sieht es der CIO, dass der HP Proactive Care Service Vertrag ein flexibles Guthaben in Form von Service-Credits umfasst, die er für verschiedenste HP Dienstleistungen nutzen kann. Vor einer Weile etwa hatte walter services an einem Standort Probleme mit der Unified Communications and Collaboration Lösung. Wimschneider: „Es war lange unklar, wo die Fehlerquelle lag – ob also der Hardware- oder der Softwarelieferant zuständig war. Heute würde ich in dem Fall Service-Credits bei HP einlösen und die HP-Experten schnell beauftragen, eine dritte, unabhängige Expertise zu erstellen.“

Erfahren Sie mehr unter
hp.com/services

Sign up for updates
hp.com/go/getupdated

© 2013 Hewlett-Packard Development Company, L.P. Das Unternehmen behält sich Änderungen der hier dargestellten Informationen ohne vorherige Ankündigung vor. Eine Garantie für HP Produkte und Services ergibt sich ausschließlich aus den Garantieunterlagen, die mit den Produkten bzw. Services ausgeliefert werden. Aus keiner der hier gemachten Aussagen kann eine zusätzliche Garantie abgeleitet werden. Eine Haftung seitens HP für technische oder inhaltliche Fehler bzw. Auslassungen ist ausgeschlossen.

