



## Die Anforderung

Ein weltweit führender Hersteller von Graphitprodukten und Verbundstoffen mit mehr als 40 Produktionsstandorten in Europa, Nordamerika und Asien, einem flächendeckenden Servicenetz in über 100 Ländern ist ein global ausgerichtetes Unternehmen des deutschen Mittelstandes. Der Kohlefaserspezialist hat im Rahmen einer Kosten- und Effizienzanalyse unter anderem auch Optimierungspotenzial beim Betrieb seines Weitverkehrsnetzwerkes (Wide Area Networks) identifiziert, das bisher selbst gemanagt wurde. Zwei international agierende Telekommunikationsanbieter stellen die Infrastruktur für die MPLS (Multi Protocol Label Switching) - Backbones.

Aufgrund der kontinentübergreifenden Marktpräsenz ist der weltweite Datenverkehr und die Netzinfrastruktur für den erfolgreichen Mittelständler von zentraler Bedeutung. Aufgrund des starken internationalen Wachstums soll die IT-Abteilung entlastet werden.

Im Rahmen einer sehr umfangreichen Ausschreibung wurde mitcaps als idealer Partner identifiziert. Die Flexibilität in der Umsetzung, die mögliche „sanfte Migration“ und die langjährige Erfahrung mit international operierenden Mittelstandskunden in dem Bereich verbunden mit einem umfangreichen Change-Management in der Prozessoptimierung führten beim Kunden zur Entscheidung mitcaps. Die bestehenden und seit Jahren bewährten zentralen Management- und Monitoring Systeme kommen hier ebenso zum Einsatz wie die „Best-Practice Routinen“, um die Lösung vor allem nachhaltig beim Kunden zu implementieren.



## Die Lösung

mitcaps und der Kohlefaserspezialist einigen sich bei der Vorgehensweise auf ein Drei-Phasen-Modell: kurz-, mittel- und langfristig.



## Die Lösung

**Kurzfristig** lag im ersten Schritt der Fokus auf der Migration des Monitoring- und Incident-Prozesses nach ITIL-Standard. Im Rahmen eines Initialisierungs-Workshops wurde gemeinsam eine Ist-Analyse der technischen Systeme und ein Netzdesign durchgeführt. Desweiteren wurden die Kommunikationsabläufe sowie die Change Management-Prozesse abgestimmt, Standards verabschiedet und der Dokumentationslevel vereinbart. Die Übergabe der Verantwortlichkeiten unter Zuhilfenahme einer RACI-Matrix erfolgte reibungslos und ohne Einschränkungen des Netzbetriebes innerhalb von sechs Tagen.

Die Umsetzung folgender Maßnahmen war dafür erforderlich:

- Implementierung der Netzmanagement-Infrastruktur
- Konfiguration des Management-Systems
- Integration des mitcaps-Monitoring
- Bereitstellung der Servicebeschreibung Bestandsleitungen
- Anfertigung von technischen Topologien/Dokumentationen
- Abstimmung Schnittstellen/Verantwortlichkeiten
- Etablierung von Kommunikationsabläufen und Prozessen
- Zugriff auf das mitcaps Monitoring & ITSM durch den Kunden

**Mittelfristig** soll der spätere operative Betrieb sowie die Weiterentwicklung des Netzwerks in einer sanften Migration der mitcaps übertragen werden.



## Das Ergebnis

Die Ressourcen der IT-Abteilung konnten aufgrund des neuen mitcaps Netzwerk Monitorings- und Managements geschont und die Dokumentation transparent gestaltet werden. Proaktives Monitoring der Infrastruktur, der Standorte, der Netzwerkbestandteile sowie regelmäßige Reports verschaffen dem Kunden eine höhere Transparenz seiner Netzwerkinfrastruktur und damit ein größeres Vertrauen. Durch die Zentralisierung der IT-Services ergibt sich eine deutlich höhere Ausfallsicherheit.

# Industrieunternehmen REFERENZ

## **Die Vorteile auf einen Blick**

- Entlastung der personellen Ressourcen
- Erfahrenes und qualifiziertes Fachpersonal
- Stabile und bewährte Prozesse
- Support in deutscher und englischer Sprache
- mitcaps-Network Operation Center als Single-Point-of-Contact für Netzwerkdesign, Implementierung, Betrieb, Incident und Change Management
- 24x7 proaktives Monitoring und Management
- 99 Prozent aller Trouble Tickets werden proaktiv geöffnet
- 90 Prozent aller Tickets werden im First Level gelöst

---

**Was können wir für Sie tun? Lassen Sie uns gemeinsam sprechen. Wir freuen uns, Ihre Anforderung in eine individuelle und passgenaue Lösung für Ihr Unternehmen umzusetzen.**