



CONSULTING SOLUTIONS
Internationale Infrastruktur-Server-Migration

ANDREAS STIHL AG & Co. KG + STIHL Gruppe

ISIS – Infrastructure Server Upgrade
in der STIHL Gruppe weltweit

Weltweite Standardisierung und Harmonisierung der
IT-Plattform und Umsetzung von Richtlinien

Schaffung einer einheitlichen Basis für
internationale Businessprojekte

Synergieeffekte durch weltweite Einführung einer einheitlichen
Architektur für Active Directory und Exchange

commasoft®

THE KNOWLEDGE PEOPLE

Ausgangssituation bei STIHL Standards etablieren und Harmonisierung schaffen

Herausforderung Globalisierung

Über 30 Vertriebsgesellschaften weltweit, 6 Produktionsstätten unter anderem in der Schweiz und in China sowie das Stammhaus in Waiblingen stellen an die IT-Organisation, die Kommunikations- und Sicherheitsinfrastruktur der STIHL Gruppe enorme Herausforderungen. Dies umso mehr, als die historisch gewachsenen Infrastrukturen und Serverlandschaften bis vor kurzem ein mehr oder minder hohes Maß an Heterogenität aufwiesen und wertvolle Ressourcen an sich banden.

Internationale Kooperation erfolgskritisch

Für STIHL ist internationale Präsenz und reibungslose Kooperation ein tragendes Element der Unternehmensstrategie, ihr Funktionieren ist unmittelbar geschäftskritisch. Damit die IT-Infrastruktur die dynamische Unternehmensentwicklung auch in Zukunft unterstützen kann, hat sich der mittelständische Maschinenbauer zum Ziel gesetzt, seine IT-Basistechnologien unternehmensweit zu aktualisieren, an allen Standorten weltweit IT-Standards zu setzen und eine einheitliche Kommunikations- und Sicherheitsplattform zu schaffen.

Erfahrung, Know-how und Flexibilität als gewünschte Partner-Eigenschaften

Ausschreibung und IT-Partnersuche

STIHL suchte in einem Ausschreibungsverfahren nach einem flexiblen, kompetenten und international erfahrenen IT-Partner, der in der Lage war, die weltweite Migration der neuen IT-Infrastruktur zu realisieren – kurz: eine global funktionierende Architektur zu schaffen, auf der STIHL eine einheitliche, standardisierte Plattform entwickeln kann, die sowohl in einem technisch anspruchsvollen Stammhaus als auch in einer kleinen, smarten Vertriebsgesellschaft funktioniert.

„Als Ideal schwebte uns ein international versierter Partner vor, der groß genug war, weltweit zu agieren – immerhin ging es um 33 Auslandsgesellschaften, bei denen er vor Ort sein und deren Besonderheiten er sich stellen musste –, dennoch flexibel genug, um die fließenden Arbeitsabläufe und Aufgabendefinitionen nicht mit einem riesigen Verwaltungsapparat zu beeinträchtigen.“ Ralph Alkemade, Leiter IT-Infrastruktur-Services der ANDREAS STIHL AG & Co. KG

Comma Soft – Lösungsansatz und Projektzuschlag

Neben großen Technologiekonzernen und eher lokal agierenden Mitbewerbern wurde die Comma Soft AG zur Teilnahme am Ausschreibungsverfahren eingeladen. Das Bonner Software- und IT-Beratungshaus war bei STIHL keine unbekannte Größe, betreute es doch seit Jahren Projekte im Bereich Kommunikation, genauer: Exchange sowie SAP/Exchange-Schnittstelle.



Foto: © ANDREAS STIHL & CO. KG

„Die Comma Soft-Berater haben von Anfang an die IT-Bedürfnisse von STIHL im Kontext STIHL verstanden und passende Lösungen entwickelt und umgesetzt. Nicht zuletzt dieses Verständnis von ‚maßgeschneidert‘ und ‚kundenorientiert‘ hat uns schnell gezeigt, dass wir mit Comma Soft einen ernstzunehmenden Beratungspartner mit im Boot hatten.“ Ralph Alkemade, Leiter IT-Infrastruktur-Services der ANDREAS STIHL AG & Co. KG

Die in der frühen Angebotsphase entwickelte Konzeptskizze der konsequenten Standardisierung und frühen Konzeptionierung der Architektur überzeugte: Comma Soft erhielt den Zuschlag. Im Januar 2006 fiel der Startschuss für das bis Ende 2007 dauernde Projekt der weltweiten Migration zu Microsoft Windows 2003 Active Directory und der damit gegebenen Einführung innovativer Schlüsseltechnologien und Vereinheitlichung der Kommunikations- und Sicherheitsplattform bei der STIHL Gruppe.

*Zuschlag und Projektstart
Januar 2006*

Umsetzung und Kundennutzen durch Comma Soft

Ganzheitliche Analyse, konsequente Standardisierung und einheitliche Kommunikations- und Sicherheitsplattform weltweit

Intensive Konzeptphase

Das Comma Soft-Team aus erfahrenen Seniorberatern und technologiebegeisterten High Potentials ging an die Aufgabe ganzheitlich heran und investierte ca. 50 % der veranschlagten Projektzeit in die Konzepterstellung. Vor allem die intensive Erfassung der Ist-Situation und Analyse der STIHL-spezifischen Bedarfe in einem architekturellen Blueprint waren fruchtbar. Sie gaben so nicht nur ein exaktes Bild der weltweiten Unternehmensstruktur und der wechselseitigen Verflechtungen wieder, sondern wurden auch zur Basis eines Gesamtkonzepts für die Struktur im Active-Directory/Exchange-Umfeld und deren Migration.

Gründliches Gesamtkonzept und Analyse

Gesamtanalyse untermauert die Konzeptskizze

Dies war der Schlüssel zur Lösung. Denn erst die Erfassung der Gesamtheit der STIHL Gruppe mit ihrer weit verzweigten internationalen Präsenz zeigte die neuralgischen Stellen und untermauerte die beiden im Vorfeld grob angerissenen konzeptionellen Säulen des mit Comma Soft konzipierten Vorgehens: Standardisierung und Einheitlichkeit der Architektur als gemeinsame Plattform für innovative, topaktuelle Schlüsseltechnologien im Bereich Kommunikation und Sicherheit.

Ganzheitliche Herangehensweise verkürzt die Migration eines Auslandsstandorts auf nur 7 Projekttag

Allgemein betrachtet, gehört der ganzheitliche Ansatz – das Suchen nach der Lösung hinter der Lösung – zur Comma Soft-Philosophie. Bezogen auf das weltweite Migrationsprojekt bei STIHL wurde der Vorteil des gründlichen, stringent strukturierten konzeptionellen Vorgehens spätestens dann klar, als das Projekt in die Rollout-Phase überging. Comma Soft hat gezeigt, dass man im Idealfall innerhalb von nur 7 Projekttagen die Migration einer Auslandsgesellschaft realisieren kann.

Projektüberschreitende Lösungen ‚on the fly‘

Hinzu kam, dass die Comma Soft-Berater in den Auslandsgesellschaften vor Ort immer wieder auch mit Fragestellungen konfrontiert wurden, die weit über das unmittelbare Projektumfeld hinausgingen. Wo es im Rahmen des Möglichen lag, wurden sie ‚on the fly‘ gelöst.

Unabhängigkeit von standortspezifischen Bedingungen erfolgskritisch

Virtualisierung und planbares, schlankes Rollout

Die plangerechte Umsetzung der Migration stand und fiel für das Comma Soft-Team damit, dass es ihm gelang, möglichst unabhängig von den sehr unterschiedlichen Voraussetzungen – Hardwarehersteller und -verfügbarkeit, Zustand, Know-how etc. – in den jeweiligen Auslandsgesellschaften vor Ort zu operieren.

„Nicht nur das Überzeugen mit starken, fachlich fundierten Argumenten, vielmehr die Fähigkeit, notwendige Maßnahmen auch umzusetzen, gehören zu den Eigenschaften, die wir an einem externen Berater sehr schätzen. Die Comma Soft-Consultants waren auch in dieser Hinsicht sehr überzeugend und haben damit die gesamte Projektarbeit sehr gefördert und unterstützt.“
Ekkehard Maurer, Bereichsleiter Organisation und Informationsverarbeitung der ANDREAS STIHL AG & Co. KG

Virtuelle Server als Voraussetzung für die Implementierung neuer Servertechnologie

Daher entschieden sich die Bonner Consultants – zusammen mit den Spezialisten im Stammhaus – von Anfang an für den konsequenten Einsatz von VMWare, einer Standardlösung für die Servervirtualisierung. Damit wurde die Voraussetzung dafür

geschaffen, dass neue Technologien innerhalb standardisierter Prozeduren vorab implementiert und die verwendeten Hardwareplattformen reduziert werden konnten. Auch konnten Skripte vorab auf dem virtuellen Server geschrieben werden, so dass man bei der Bereitstellung der erforderlichen Hardware den Server per Tastendruck nur noch überspielen musste – ohne dass der Anwender am Client bei seiner Arbeit irgendetwas davon bemerkt hatte.

*„Realer“ physischer Server
auf Knopfdruck*

Durch konsequenten Einsatz von Virtualisierung konnte der Arbeitsfluss flexibel gestaltet und die anvisierten Zeitvorgaben erreicht werden. Die Virtualisierungsschicht machte es z.B. möglich, dass vor allem kleinere Gesellschaften ihre vorbereitete Lösung sozusagen 'Out-of-the-box' bekamen. Standortspezifische Details bei der Hardwareausstattung konnten flexibel berücksichtigt werden, ohne die Standards bei der Konfiguration der Infrastruktur-Server zu verlassen.

Zentralisierung von Kernprozessen durch Active-Directory-Migration

In allen Standorten von STIHL wurden Basistechnologien aktualisiert und damit die alten Systeme abgeschaltet und abgelöst – zuerst in einem nationalen, später in einem internationalen Rollout. Im Zentrum stand die flächendeckende Migration zu Microsoft Windows 2003 Active-Directory-Architektur.

*Migration zu Microsoft
Windows 2003 Active
Directory-Architektur*

Mit der neuen IT-Infrastruktur kann STIHL die wesentlichen IT-Prozesse global managen, die früher dezentral, mit unterschiedlichen Kompetenzniveaus jeweils vor Ort ‚händisch‘ erledigt werden mussten. Dazu zählen vor allem Monitoring, Wartung und Pflege, Rechtevergabe, Policies und Regeln.

Implementierung von Schlüsseltechnologien auf Basis einer einheitlichen Plattform

Mit der Active-Directory-Migration wurden nebst Anmeldediensten und Mailpostfächern auch die gesamte Kommunikationsinfrastruktur mit den vier entscheidenden Serversystemen Domain Controller, Exchange Server, Kommunikationsserver (ISA) und Virenschutzserver auf die neueste Version migriert.

*Kommunikationsstruktur
samt Serversystemen*

Monitoring und Support – Sicherheit, Ersparnis und Komfort

Wurde die Anbindung der Standorte bis dato hauptsächlich netzwerktechnisch überwacht, so eröffnet die neue Architektur für das Monitoring und den weltweiten Support völlig neue Dimensionen. Um dies zu ermöglichen, setzt STIHL nun für die Infrastruktur-Server den Microsoft Operation Manager ein. Statt ressourcenaufwendiger Vielfalt an den Standorten weltweit gibt es jetzt *eine* Struktur, die einheitlich und von jeder vorab definierten Stelle aus überwachbar ist. Im Gegensatz zu früher kann man jetzt die Problemursache genau lokalisieren oder aktuell benötigte dienstespezifische Operationen durchführen.

*Eine Struktur zentral
überwachbar – mit Microsoft
Operations Manager*

Auf diese Weise kann die STIHL-IT sehr schnell auf echte Störungen reagieren – und sie darüber hinaus auch proaktiv überwachen: Durch die stets aktuellen Systembeschreibungen lassen sich (unerwünschte) Veränderungen beobachten und vorzeitig die Standortadministratoren warnen und geeignete Präventionsmaßnahmen empfehlen.

*Überwachung:
Aufwandminimierung und
proaktives Operieren*

Projektlegende

Kunde	ANDREAS STIHL AG & Co. KG + STIHL Gruppe; www.stihl.de
Branche	Maschinenbau, Werkzeughersteller
Kennzahlen	Umsatz: ca. 2.088 Mio. €; Mitarbeiter: ca. 9.780 / (Stand: 2007)
Projektleiter	Ralph Alkemade, Leiter IT-Infrastruktur-Services der ANDREAS STIHL AG & Co. KG
Standorte	Stammhaus in Waiblingen, 32 Vertriebsgesellschaften und 6 Produktionsstandorte weltweit
Aufgabe	» Ablösung von Altsystemen und Aktualisierung von Basistechnologien
Projektschritte/ Beratungsspektrum	» Sehr aufwendige und zeitintensive Konzeptphase » Analyse der Unternehmensstruktur und Erstellung einer Gesamtkonzeption auf Basis eines architekturellen Blueprints » Entwurf einer weltweiten Architektur für Migration auf Microsoft Windows 2003 Active-Directory-Architektur und Exchange 2003 » Standardisierung und Harmonisierung der Kommunikations- und Sicherheitsplattform » Einsatz virtueller Maschinen liefert flexible Grundlage für neue Standardtechnologien und ermöglicht ein schlankes Rollout national wie international
Besondere Herausforderungen	» Durchsetzung gegen starke Mitbewerber durch stringentes, kreatives, auf die Bedürfnisse von STIHL maßgeschneidertes Konzept » Umgang mit einer sehr heterogenen Know-how-, Skill- und Wissensstruktur innerhalb der STIHL Gruppe durch Comma Soft Consultants: (Gelungener) Balanceakt zwischen den hohen Ansprüchen im Stammhaus und den sehr unterschiedlichen Voraussetzungen bei den Administratoren in den Auslandsgesellschaften vor Ort » Termingerechter Abschluss der Migration trotz projektüberschreitender Zusatzaufgaben an den jeweiligen Standorten » Comma Soft als durchsetzungsstarker Partner und Motor bei Projektleitung, Planung, Konzeption und Umsetzung des Projekts weltweit
Kundennutzen	» Schaffung einer stabilen, modernen IT-Basis für mehr als 9.700 Mitarbeiter weltweit » Effizienzsteigerung durch die Standardisierung und weltweit einheitliche Systemplattform, die global überwacht und steuerbar ist » Signifikanter Sicherheitszuwachs – technisch wie organisatorisch » Steigerung der Effektivität beim Monitoring, schnelle Reaktionszeiten auf Störungen und globales proaktives Eingreifen » Größere Geschwindigkeit bei der Umsetzung von neuen Technologien durch Standardplattform » Aufwandseinsparungen bei Umsetzung von neuen Policies, Regeln und Technologien auf den Standardservern und Clients » Bessere Kenntnisse des Status quo und Know-how in den einzelnen Standorten » Möglichkeit, weltweite Supportstrukturen aufzubauen; Chance für Competence Center
Projektdauer	Januar 2006 – Dezember 2007, mit einer mehrmonatigen Angebotsphase im Herbst 2005

ANDREAS STIHL AG & Co. KG + STIHL Gruppe



Ralph Alkemade

Leiter IT-Infrastruktur-Services der
ANDREAS STIHL AG & Co. KG

Die STIHL Gruppe entwickelt, fertigt und vertreibt motorbetriebene Geräte für die Forstwirtschaft und Landschaftspflege sowie die Bauwirtschaft. Die Produkte werden grundsätzlich über den servicegebenden Fachhandel vertrieben – mit 32 eigenen Vertriebsgesellschaften, mehr als 120 Importeuren und rund 35.000 Fachhändlern in über 160 Ländern auf 5 Kontinenten. Mit 2.088 Mio. € Umsatz ist STIHL die meistverkaufte Motorsäge-marke weltweit. Diesen Rang hält STIHL ununterbrochen seit dem Jahr 1971.

Comma Soft AG

Das Software- und IT-Beratungsunternehmen Comma Soft AG wurde 1989 gegründet und zählt seitdem zu den Innovationsführern an der Schnittstelle von IT und Business in Deutschland. Mit ca. 100 „Knowledge People“ betreut der IT-Dienstleister zahlreiche große Unternehmen und Konzerne, zu denen auch diverse DAX-Unternehmen gehören. Comma Soft bietet zum einen IT-Consulting an, das mit maßgeschneiderten Lösungen Unternehmen bei der Optimierung ihrer IT-Infrastruktur und ihrer IT-basierten Geschäftsprozesse unterstützt. Zum anderen versteht sich die Comma Soft AG als Innovationsführer im Komplexitäts- und Wissensmanagement, wo sie Maßstäbe in der Vernetzung, Beschleunigung und Vereinfachung von Prozessen mit der branchenübergreifenden Softwarearchitektur Infonea® setzt.

Comma Soft IT-Consulting

Die Berater des Consulting-Teams besitzen alle Kompetenzen innovativer IT-Berater, verstehen sich im Kern aber mehr als Business Architects und Vermittler zwischen der Unternehmens-IT und dem Business. Damit kommt Comma Soft dem steigenden Bedürfnis der Unternehmen nach einer Beratung entgegen, die IT-Solutions nicht voneinander isoliert, vielmehr konsequent entlang ihrer Geschäftsanforderungen entwickelt. Träger dieses ganzheitlichen Anspruchs ist das breit aufgestellte, topinnovative technologische Leistungsportfolio des Consulting-Teams. Es umfasst die wichtigsten aktuellen Themen der IT-Landschaft, angefangen von Enterprise Architecture Management bis hin zu Prozessneudesign und Lösungsentwicklung. Ergänzt wird die Technologieberatung durch die umfassende Beratungskompetenz, die mit ihren Lösungen im Bereich Strategie-, Organisations- und Prozessberatung die Unternehmens-IT auf eine neue, tragfähige Basis stellt. Eine weitere Stärke des Comma Soft IT-Consulting bietet das an höchsten Qualitätsmaßstäben orientierte Projektmanagement. Damit wird die reibungslose und maßgeschneiderte Umsetzung der IT-gestützten Veränderungsprozesse innerhalb der Unternehmen gewährleistet.

„Die größte Herausforderung bestand für uns darin, fachliche Kompetenz mit menschlicher Empathie und Flexibilität zu verbinden. Über 30 Auslandsgesellschaften – das bedeutet: 30 verschiedene Sprachen, 30 zum Teil unterschiedliche Mentalitäten und Einstellungen zum Projekt, 30 unterschiedliche Voraussetzungen, Fragestellungen, Know-how-Niveaus und nicht zuletzt Ausstattungen an IT-Technologie. Ganz gleich, ob im hochkompetenten Stammhaus in Waiblingen, in strukturierter Produktionsgesellschaft oder in einer kleinen Tochtergesellschaft in Osteuropa, Asien oder Afrika – stets mussten wir uns aufs Neue umstellen und im Handumdrehen eine gemeinsame Sprache finden, technisch wie menschlich.“ Comma Soft AG

Comma Soft AG
Pützchens Chaussee 202 - 204a
53229 Bonn
Tel. + 49 (0) 228/977 0-0
Fax + 49 (0) 228/977 0-200
www.comma-soft.com



THE KNOWLEDGE PEOPLE