



Kundenfallstudie: Knorr-Bremse

Als alleiniger
Ansprechpartner
ist Reliance
Globalcom für das
gesamte Netzwerk
verantwortlich

„Wir erhalten von
Reliance Globalcom
über alle Länder
hinweg einheitliche
und vergleichbare
Informationen zur
Kostenstruktur
unseres Netzwerks.“

Das Unternehmen

Knorr-Bremse ist weltweit der führende Hersteller von Bremssystemen für Schienen und Nutzfahrzeuge. Als technologischer Schrittmacher treibt Knorr-Bremse seit über 100 Jahren maßgeblich die Entwicklung, Produktion und den Vertrieb moderner Bremssysteme voran - für unterschiedliche Anwendungen im Schienen- und Nutzfahrzeugbereich. Damit leistet Knorr-Bremse einen maßgeblichen Beitrag zur Sicherheit auf Schiene und Straße. Weitere Produktfelder sind Türsysteme und Klimaanlage für Schienenfahrzeuge sowie Drehschwingungsdämpfer für Verbrennungsmotoren.

Die Anforderungen

Mitte der achtziger Jahre begann Knorr-Bremse eine Expansionsstrategie, die das Unternehmen 20 Jahre später an die Weltspitze der Bremssystemhersteller gebracht hat. Mittlerweile versorgt das Unternehmen seine Kunden über ein weltweites Netz von über 65 Standorten in 25 Ländern mit modernen Bremssystemen für Nutz- und Schienenfahrzeuge. Um die IT für die Herausforderungen der globalen Wirtschaft fit zu machen, startete Knorr-Bremse ein ambitioniertes Globalisierungsprojekt mit sehr hohen Qualitätsmaßstäben, das konsequent auf Standardisierung und Konsolidierung setzt. Etwa 90 Prozent aller IT-Dienste, darunter die SAP-Lösungen und die Engineeringanwendungen, werden zentral aus dem Corporate Datacenter in München zur Verfügung gestellt. Mehrere hundert physische und virtuelle Server sowie viele Terrabyte Speicherplatz sorgen dafür, dass jeden Monat etliche Terrabyte Daten über das Netzwerk laufen. Mehrere 100.000 Emails muss das Netz jeden Tag verarbeiten. Um die Verfügbarkeit der Dienste 24 Stunden am Tag an sieben Tagen in der Woche sicherzustellen, betreibt Knorr-Bremse zwei regionale Rechenzentren in Elyria (Ohio) und Hongkong. "Follow the Sun" heißt das Prinzip des global tätigen Mittelständlers.

Von zentralen Prozessen und einer Standardisierung im Unternehmensnetz war die IT zu Projektbeginn 2007 allerdings noch weit entfernt.

Das Netzwerk bestand aus einem "Flickenteppich" lokaler Carrier, mit denen Landesgesellschaften jeweils eigene Verträge ausgehandelt hatten, meist in der jeweiligen Landessprache. „Wir hatten wenig Kostentransparenz in unserem alten Unternehmensnetz, meist nur Momentaufnahmen“, erinnert sich Thomas Beinhözl, Director IT-Infrastruktur bei Knorr-Bremse. „Und auch die Verantwortlichkeiten waren nicht ausreichend definiert. Das hat immer wieder zu Verzögerungen bei der Behebung von Netzwerkproblemen geführt.“ Aber auch technisch machte die dezentrale Struktur Probleme. Es gab keine Ende-zu-Ende Service Level Agreements (SLAs), sondern lediglich zugesicherte Bandbreiten.

Die Lösung

Vor diesem Hintergrund fiel die Entscheidung, die weltweite Verantwortung für das Netzwerk in eine Hand zu geben, leicht. Dass sich Knorr-Bremse letztlich für Reliance Globalcom entschieden hat, lag vor allem am flexiblen Geschäftsmodell des globalen Anbieters für gemanagte Netzwerklösungen. Reliance Globalcom wählt für das Design der Netzwerke die jeweils lokal beste Infrastruktur aus und fügt sie zu einem durchgängigen Weitverkehrsnetz zusammen. Durch den Zugang zu den weltweiten Beschaffungsmärkten erzielt der Netzwerkspezialist günstige Einkaufspreise, die er an seine Kunden weitergibt. Eine jährliche Überprüfung der technischen und wirtschaftlichen Parameter und der Verträge mit den Carriern sorgt dafür, dass neue Technologien und fallende Infrastrukturpreise kontinuierlich berücksichtigt werden.

Für Thomas Beinhözl der entscheidende Punkt: „Das Geschäftsmodell ist ziemlich einzigartig. Wir hatten dadurch die Gewissheit, dass wir wirklich die optimale Infrastruktur bekommen und nicht die Leitungen kaufen müssen, die der Provider bereits im Boden liegen hatte.“ In einem Benchmark lag das Angebot weit unter dem der Mitbewerber. Reliance Globalcom übernahm auch das Projektmanagement und die Migration auf das neue Netzwerk. Der Rollout an den knapp 100 Standorten und weiteren kleineren Lokationen, die an das neue Netz angeschlossen sind, dauerte insgesamt acht Monate und war im April 2008 abgeschlossen. Der Provider entwickelte dafür standardisierte "Plug & Play"-Lösungen, so dass neue Standorte schnell und flexibel ins bestehende Netzwerk integriert werden können. Insellösungen gehören damit der Vergangenheit an. Das neue Netzwerk basiert in den wichtigen Teilen auf MPLS (Multiprotocol Label Switching) und ermöglicht damit auch die Priorisierung einzelner, kritischer Anwendungen im Datenverkehr. Alle Produktionsstandorte sind an das MPLS-Netz angeschlossen und können von der zentralen IT-Abteilung über definierte Dienstgüten (Quality of Service, QoS) mit den wichtigen Systemen versorgt werden. Ein zusätzliches Backupnetz sorgt für Ausfallsicherheit. Die Ende-zu-Ende-Verfügbarkeit wird vom Service Provider über SLAs vertraglich garantiert. „Seit dem Rollout sind die garantierten SLAs immer übertroffen worden“, zeigt sich Thomas Beinhözl zufrieden. Mit der Anzahl angeschlossener Standorte hat die Anzahl der Fehler im WAN sogar abgenommen.

Als alleiniger Ansprechpartner ist Reliance Globalcom für das gesamte Netzwerk verantwortlich. Mit seinen weltweit verteilten Customer Service Centern (CSC) überwacht der Spezialist für Unternehmensnetzwerke die Qualität der Datenverbindung rund um die Uhr. Auch die Verantwortung für die Fehlerbehebung im Netz ist an dieser Stelle gebündelt. Sollte ein Problem im WAN auftreten, ist es Aufgabe des Providers, für die Verfügbarkeit der Leitungen zu sorgen. Genau definiert Eskalationsprozesse und Alarme bei Problemen, die an zentraler Stelle zusammenlaufen, sichern die Kommunikation zwischen Knorr-Bremse und dem Provider. Er stellt in einem monatlichen Reporting dar, wie sich alle wichtigen Parameter des Netzwerks zu den vereinbarten SLAs verhalten. Knorr-Bremse kann so kontinuierlich überprüfen, welche Leistung sie erhalten. Und die sind bei gesunkenen Kosten deutlich gestiegen.

Das neue Netzwerk liefert eine Datenübertragungsrate auf allen Leitungen von 880 Mbps (Megabit pro Sekunde) gegenüber 550 Mbps im alten Netzwerk. Gleichzeitig spart Knorr-Bremse jährlich Netzwerkausgaben im unteren 6-stelligen Bereich ein. Die Kosten pro Mbps sind um 43 Prozent gefallen. Der Grund dafür liegt im zentralisierten Einkauf von Reliance Globalcom. In der alten Struktur hatten die Ländergesellschaften häufig keinen Anreiz zur Kostenoptimierung. Das Vertragsmanagement mit den lokalen Carriern erledigt jetzt Reliance Globalcom, der damit auch auf der kaufmännischen Seite als alleiniger Ansprechpartner fungiert. Bestandteil des Vertrags mit Reliance Globalcom sind außerdem jährliche Benchmarks aller eingesetzten Carrier. Die Kosten kommen so regelmäßig auf den Prüfstand und der Kunde profitiert von den fallenden Preisen der Infrastruktur. Knorr-Bremse rechnet mit weiteren 10 Prozent, um die sein Budget dadurch jährlich entlastet wird. Mit der Planbarkeit der Kosten und garantierten Servicevereinbarungen im Rücken bestehen jetzt auch die Voraussetzungen für globale IT-Projekte, um die Entwicklung von Knorr-Bremse weiter voranzutreiben.

Was der Kunde denkt

„Wir erhalten von Reliance Globalcom über alle Länder hinweg einheitliche und vergleichbare Informationen zur Kostenstruktur unseres Netzwerks. Neben der operationalen Effizienz ist das die zweite wichtige Schraube für eine strategische Ausrichtung und eine Messung des Wertbeitrags der IT.“

Thomas Beinhözl, Director IT-Infrastruktur bei Knorr-Bremse

Weitere Informationen zu Reliance Globalcom erhalten Sie unter:
www.relianceglobalcom.com

Weitere Informationen Knorr-Bremse erhalten Sie unter:
www.knorr-bremse.com

Reliance Globalcom
Triforum, Haus A1
Frankfurter Strasse 233
63263 Neu-Isenburg, Germany
T: +49 (0)6102 785 555
F: +49 (0)6102 785 556
E: info-de@relianceglobalcom.com