



Customer Success Story

Remote Services (Rohstoffindustrie)

BEISPIEL

Die Aurubis AG ist der größte Kupferproduzent Europas und im Kupferrecycling international führend. Aurubis produziert jährlich ca. 1,1 Mio. t Kupferkathoden und daraus diverse Kupferprodukte. An Standorten in 7 europäischen Ländern werden rund 4.800 Mitarbeiter beschäftigt. Aurubis gehört weltweit zur Spitzengruppe der Branche. Im Kerngeschäft werden börsenfähige Kupferkathoden aus Kupferkonzentrat, Altkupfer und anderen Recyclingrohstoffen produziert. Diese werden im Konzern zu Gießwalzdraht, Stranggussformaten, Walzprodukten sowie Spezialdrähten und Profilen aus Kupfer und Kupferlegierungen weiterverarbeitet. Zu den Kunden des Aurubis-Konzerns zählen Unternehmen der Kupferhalbzeugindustrie, der Elektro-, Elektronik- und der Chemieindustrie, sowie die Zulieferunternehmen der Bau- und Automobilindustrie.

PROJEKTE

Im Oktober 2008 startete AURUBIS zusammen mit WIAG ein Projekt, welches das Ziel hatte, eine verlässliche 7/24 Überwachung der Netz- und IT-Infrastruktur und der ERP-Systeme zu realisieren. Die Projektarbeiten umfassten neben technischer Konzeption und Projektplanung insbesondere die kundenindividuelle Ausarbeitung von speziell definierten Incidents, die im Zuge der Remote Services zu überwachen sind sowie die Festlegung der auszuführenden Aktionen. Im Rahmen des eigentlichen Projektes wurden daran anschließend die notwendigen Systemeinstellungen auf Basis der Software NAGIOS umgesetzt und eine automatische „7/24 h-Überwachung“ von beim Kunden vor Ort betriebenen Systemen und Infrastrukturkomponenten etabliert. Auf Basis definierter INCIDENTS werden Statusänderungen erkannt

Branche	Rohstoffindustrie
Standorte	Hamburg
Mitarbeiter	ca. 4.800

Eskalationen bis hin zur Aktivierung der Rufbereitschaft automatisiert ausgelöst. Diese leitet dann die vereinbarten Prozesse zur Fehlerbeseitigung ein.

ERGEBNIS

Für relevante Komponenten und Services der IT-Struktur des Kunden werden verschiedenste Zustände und Ereignisse permanent gemonitort, wie z.B.

- Gesamtkonfiguration und Zustand der Hardwarekomponenten (Mainboard, Netzteile, Funktionseinschübe, Disk-Arrays, Lüfter)
- Systemressourcen und Performance
- Job-Stati
- Temperaturen
- Erreichbarkeit der Switches
- Status Standleitungen
- Zustand Routings
- etc.

Mit Inbetriebnahme der „Remote Services“ wurde ein proaktives Systemmanagement realisiert, das dabei hilft, Systemausfälle beim Kunden zu vermeiden und relevante Verfügbarkeiten zu erhöhen. Durch die im Remote-Services-Konzept integrierte Rufbereitschaft ist im Störfall der schnelle Zugriff auf Spezialisten sichergestellt.

Leistungen aus einer Hand

SAP HOSTING

Eigenes zertifiziertes Rechenzentrum unter Hochverfügbarkeit, optional mit kaskadierbaren Services in virtualisierten Umgebungen.

SAP ERP- CONSULTING

(Rechnungswesen & Logistik)

Konzeption, Customizing, Entwicklung und Programmierung von SAP ERP-Systemen unter Abdeckung aller SAP Module mit Focus auf Prozessoptimierung und -transparenz.

SAP BI- CONSULTING

Konzeption und Entwicklung von SAP BI-Reporting- und Planungssystemen zur Umsetzung von integrierten Planungs- und Berichtssystemen.

SAP SPECIALS

Unterstützung bei der SAP Umsetzung von Unternehmens-Reorganisationen, Integrationsprojekten, Roll-Outs, Releasewechseln und UNICODE-Umstellungen sowie bei „Rückführungen zum Standard“.

WIAG steht für folgende Prinzipien

- Breite SAP- und Prozesskompetenz in den Bereichen SAP Basis, SAP ERP und SAP BI
- Leistungen von Konzeption über Umsetzung bis zum Betrieb „aus einer Hand“
- Unkomplizierte Lösungen für komplexe Kundenanforderungen
- Langfristige zuverlässige Zusammenarbeit mit Partnern