Digital Experience Management: Bei s.Oliver groß in Mode

UNTERNEHMEN

s.Oliver Group

BRANCHE

Mode, Retail

STANDORT

Deutschland

Dank der End-User-Perspektive der Schweizer Software Nexthink optimiert Fashion-Spezialist s.Oliver sein IT-Management auf der Grundlage von Client-Analysedaten im Zusammenspiel mit ZIS der Firma Leutek

KONTEXT

Wo immer in Deutschland ein Kleiderschrank geöffnet wird, ist die Chance groß, dass mindestens ein Teil von s.Oliver darin hängt. Der Modehersteller mit seiner gleichnamigen Fashion-Marke und seinen weiteren Mode- und Accessoire-Labels wie QS, Comma oder Liebeskind, gehört hierzulande zu den populärsten Modemarken. Weltweit sind rund 6.800 Mitarbeiter für den Bekleidungshersteller tätig, der seinen Sitz im unterfränkischen Rottendorf hat. 1969 gegründet, hat sich das Unternehmen in den vergangenen Jahrzehnten zu einer der Top-Größen in der Modewelt entwickelt und vertreibt seine beliebten Produkte für Endverbraucher online, im stationären Handel sowie in Flagship-Stores. Der Großhandel wird in eigenen Showrooms versorgt, von wo aus die hochwertigen Textilien ihren Weg in Boutiquen, Warenhäuser und Sportgeschäfte finden. Wenngleich s.Oliver vor allem in Europa seinen angestammten Markt hat – die weltweit rund 9.300 Verkaufsstellen, die Artikel der s.Oliver Group führen, zeigen eindrucksvoll: Auch die Übersee-Märkte schätzen die Produkte der Unterfranken. Damit die Produktionsstandorte, Niederlassungen und Showrooms der s.Oliver Group sich stets auf eine gesunde und performante IT verlassen können, setzt das Unternehmen auf Digital Experience Management mit der Schweizer Lösung Nexthink. Denn diese zeichnet sich durch einen ganz besonderen Perspektivwechsel in der IT-Analyse aus – hin zum Client und zum End-User an seinem digitalen Arbeitsplatz.

s.Oliver AUTHENTIC

> *„Wenn Tickets überhaupt noch weitergegeben werden müssen, steht darauf nun in der Regel, was mit Nexthink bereits alles überprüft wurde. So wird nicht nur die Anzahl, sondern auch die Laufzeit von Support-Tickets reduziert."*
>
> Stefan Schmitt
> Operations Control

Warum störungsfreie IT für s.Oliver so wichtig ist, erläutert Stefan Schmitt aus dem Bereich Operations Control am Beispiel des Großhandelsgeschäfts: „Die Infrastruktur der Showrooms ist mit dem Rechenzentrum des Headquarters in Rottendorf verbunden", erklärt der IT-Experte. „Die Einkäufer der Retailer und der großen Warenhäuser kommen in der Regel monatlich in die Showrooms. Während dieser Verkaufszeit können wir uns keine Störungen erlauben – für Auftragserfassung und Kundendatenpflege müssen die Business Services also immer zuverlässig zur Verfügung stehen." Kurz: Streikende Drucker, schwächelndes WLAN oder instabile Anwendungen, würden die Geschäftsprozesse gehörig stören sowie Kosten und Aufwand verursachen.

Die IT-Infrastruktur der s.Oliver Gruppe wird größtenteils in zwei eigenen Rechenzentren am Standort Rottendorf gehostet und von der Global IT betrieben. Ein zusätzliches kleineres Rechenzentrum in Asien unterstützt zudem die digitalen Prozesse für den dortigen Markt. „Aktuell hosten wir den Großteil unserer Infrastruktur in unseren Rechenzentren, strategisch werden wir innerhalb der nächsten Jahre allerding immer mehr Services in der Cloud betreiben. Des Weiteren implementieren wir aktuell unternehmensweit Office365", so Steffen Zeiss, ebenfalls in der Global IT tätig.

Jede Menge Herausforderungen also für die IT Operations: Denn eigene Rechenzentren, tausende Clients auf der ganzen Welt, kritische Anwendungen sowie Web- und Cloud-Dienste im Blick zu behalten – und dabei stets Qualität und Performanz der IT zu gewährleisten –, ist eine Herkulesaufgabe für die Global IT.

DEN IT-SUPPORT BEFÄHIGEN, MÖGLICHST PROAKTIV VORZUGEHEN

Mit rein manuellen Prozessen sind solche Szenarien gerade für mittlere und große Unternehmen immer weniger zu leisten. Auch nicht mit einem überwiegend reaktiven IT-Support, der erst von Problemen erfährt, wenn sich diese bereits störend aufs Business auswirken – sei es in Form von Auftragsverzögerungen, abstürzenden Videokonferenzen oder zeitkritischen Mails, die nicht beantwortet werden können, weil der Mailserver down ist. Kommen dann Alerts im IT-Support an, „brennt" es meist schon in den Fachabteilungen.

Ist es erst einmal so weit, lastet immenser Druck auf der Unternehmens-IT: Da die Störungen bereits die Arbeit der Fachabteilungen beeinträchtigen, ist Eile geboten. Zeit ist Geld, und Leerlauf kann sich kein Unternehmen allzu lange erlauben. Außerdem wächst mit jeder Minute Verzögerung die Unzufriedenheit der Mitarbeiter an ihren digitalen Arbeitsplätzen. Und drittens stellt sich in der ohnehin zugespitzten Situation für die IT-Abteilung die Frage: Wo anfangen mit der Suche nach Problem-Ursachen?

In einer IT-Organisation sind ein proaktives Vorgehen und ein hoher Automationsgrad wesentliche Erfolgsfaktoren. Deshalb hat sich das Unternehmen auf die Suche nach einer Lösung gemacht, die IT-Infrastrukturen auch über Kontinente hinweg detailliert und lückenlos im Blick behalten kann und der Global IT ermöglicht, rechtzeitig einzuschreiten und gegenzusteuern, wenn sich IT-Probleme anbahnen.

Der bereits implementierte IT-Leitstand, betrieben mit der Monitoringsoftware ZIS Leutek, wird mit den Client-Analysedaten von Nexthink angereichert, um somit eine ganzheitliche IT-Businessprozess-Sicht zu ermöglichen. Durch diese Einbindung der

> *„Bei s.Oliver wurde zu diesem Zweck frühzeitig die Mitarbeitervertretung mit eingebunden. Daten werden nur clientbezogen gesammelt und ausgewertet, und User-Daten tauchen gar nicht oder nur anonymisiert auf.“*
>
> Steffen Zeiss
> Global IT

End-User-Perspektive wird ein proaktives End-to-End Monitoring gewährleistet. Das Ziel dabei: Kündigen sich kritische Szenarien an, werden die IT-Admins automatisch oder durch den IT-Leitstand benachrichtigt. Zielgenaue Informationen zu Problemherd und -umfang sollen dazu führen, im Idealfall zu intervenieren und Probleme zu lösen, bevor die Fachabteilungen etwas davon merken.

Fündig geworden ist s.Oliver bei der Schweizer Lösung Nexthink. Das Besondere an der Software: Zur Analyse der IT-Gesundheit setzt diese auf die End-User-Perspektive und stellt Echtzeit-Daten zu allen Client-Verbindungen ebenso zur Verfügung wie historische Daten, anhand derer IT-Issues zurückverfolgt werden können. Und das funktioniert so: Kollektoren werden als schlanke Softwarestücke auf alle Clients ausgerollt, die an der Analyse teilhaben sollen. Dort sammeln sie permanent und vollständig Informationen über alle Client-Verbindungen – ob zu Anwendungen, Geräten oder Webdiensten. Der „Finder“ wertet die Daten aus und sorgt dafür, dass IT-Administratoren bei Anomalien oder bestimmten Schwellwerten automatisch Warnungen bekommen – und frühzeitig einschreiten können. Historische Daten helfen zudem dabei, wiederkehrende Problemlagen vergleichbar zu machen und künftige Issues datenbasiert zu antizipieren.

DETAILLIERTE INFORMATIONEN ÜBER ALLE CLIENT-VERBINDUNGEN

„Wir haben momentan etwa 5.000 Endpoints, überwiegend End-User-Clients, in die Analyse mit Nexthink eingebunden. Diese profitieren auch von der Citrix-Readiness der Lösung“, erläutert Stefan Schmitt. „Die Software wurde international auf jeden Client ausgerollt, der an unserem Netzwerk angebunden ist.“

„Die Clients sind auf mehrere Engines, nach ihrem Standort aufgeteilt. So erreichen wir eine bestmögliche Performance beim Zugriff auf die Analysedaten. Ein weiterer Aspekt der Aufteilung ist eine längere Vorhaltezeit der Daten für Analysen, die einen längeren Betrachtungszeitraum erfordern“, so IT-Fachmann Schmitt. „Als Implementierungs- und Trainingspartner berät und betreut uns die Consulting4IT seit der ersten Stunde. Die Erfahrungen der Consulting4IT als Nexthink Platinum Partner haben uns sicher durch das Projekt begleitet.“

Jede Menge Informationen also – doch was ist der konkrete Nutzen, den s.Oliver aus dem Digital-Experience-Management mit der Schweizer Software generiert? „Was die Client-Analyse angeht, benutzen wir die Lösung vor allem im IT-Support“, sagt Schmitt. „Wir pflegen einen Mix aus First- und Second-Level-Support – es gibt also keine bloße Hotline-Funktion, sondern schon zu Beginn einer Prozesskette wird versucht, Tickets möglichst selbst zu lösen. Dementsprechend haben wir hier den Finder ausgerollt.“

Aus diesem Grund brauchen sich die Kollegen auch in frühen Phasen des Supports nicht lange mit „Incident-Investigation“ aufzuhalten, da sie datenbasierten Einblick sofort und in Echtzeit haben. Wo drohen Abstürze? Welche Clients sind betroffen? Gibt es benachbarte oder verbundene Problemlagen? Ist eine bestimmte CPU-Last permanent am Anschlag oder wurde der Client mehrere Wochen nicht neugestartet? „Hier gibt es sofort Transparenz“, so Schmitt. Oft genug kann das Ticket dann bereits gelöst werden, ohne es weiter eskalieren zu müssen.

Gelingt dies tatsächlich einmal nicht, kann jedoch die Problemanzeige für den nächsten Support-Level ausgesprochen detailliert erfolgen. Zum Beispiel lässt sich der Ausschluss von möglichen Problemursachen eindeutig dokumentieren. „Wenn Tickets überhaupt noch weitergegeben werden müssen, steht darauf nun in der Regel, was mit Nexthink bereits alles überprüft wurde. So wird nicht nur die Anzahl, sondern auch die Laufzeit von Support-Tickets reduziert“, so Schmitt.

Weiterer Vorteil der umfänglichen Transparenz: Sie schafft Vertrauen. „Wenn der Support dem User am betroffenen digitalen Arbeitsplatz sofort sagen kann: Ich sehe, was bei Dir auf dem Client los ist – und ich weiß schon, welche Möglichkeiten wir haben, dann ist das eine enorme Erleichterung. Denn einerseits kann der End-User durch die Beschleunigung im Support schneller wieder arbeiten. Und zweitens fühlt er sich gut, zeitnah und effektiv unterstützt“, berichtet Schmitt. Für die Mitarbeiter-Motivation und die Zufriedenheit am IT-Arbeitsplatz ist beides von großem Wert.