



WITTENSTEIN

UNTERNEHMEN

WITTENSTEIN SE

BRANCHE

Maschinenbau, Elektronik,
Simulationstechnologie

STANDORT

Deutschland

Datenbasierte Optimierung der IT Operations: Der Maschinenbauer WITTENSTEIN setzt auf Nextthink

Ein Ende der Detektivarbeit im IT-Bereich – das war das große Ziel der WITTENSTEIN SE. Der Harthausener Hersteller von mechatronischen Antriebslösungen war immer wieder mit IT-Herausforderungen konfrontiert, die nur durch langwierige und aufwändige Vorgänge geklärt werden konnten. Die 2.600 End-User weltweit eröffneten bei IT-Problemen übliche Support-Tickets und mussten dann abwarten, wann und ob ihr Problem gelöst werden konnte. Dies führte oftmals zu Unzufriedenheit auf beiden Seiten: in der IT und in den Fachabteilungen. Denn die Mitarbeiter waren während der Ticketbearbeitung stark in ihren Arbeitsmöglichkeiten eingeschränkt. Und der IT-Support musste nach dem Try-and-Error-Prinzip versuchen, dem Problem auf den Grund zu gehen – ohne eine wirkliche Datenbasis, mit wenig aussagekräftigen Problembeschreibungen seitens der End-User – und war letztlich nur bedingt erfolgreich.

KONTEXT

So konnte und sollte es nicht weitergehen. Daher entschieden sich die Verantwortlichen, sich auf die Suche nach einer Lösung zu machen, die im Management des IT-Betriebs Zeit, Nerven und im Endeffekt Kosten spart. Eine Marktrecherche wurde durchgeführt, Anforderungen wurden identifiziert und schließlich im Rahmen einer großen Ausschreibung verschiedene Möglichkeiten herangezogen. Nextthink kristallisierte sich aufgrund seines konsequenten Perspektivwechsels im IT-Management schnell als das passende Tool heraus. Und so begann das Unternehmen, die Software in einem vierwöchigen Probelauf eingehend zu testen. „Diese Testphase lief sehr erfolgreich, und es konnte ein schon länger bestehendes, ungelöstes Performance-Problem bereits während der Testphase schnell und einfach erledigt werden“, berichtet Firat Gündogdu IM-Systemadministrator bei WITTENSTEIN.



*„60 Prozent der Probleme
können wir nun sofort lösen
– und viele sich aufbauende
Störungen bereits vorab mit
Nextthink abfangen.“*

Firat Gündogdu
IM-Systemadministrator

Aber wie? Die Schweizer Software Nextthink bietet einen vollständigen und konsistenten Blick in die Gesundheit und Performance von IT-Infrastrukturen jeder Größe – und zwar aus der Perspektive der End-User, also ausgehend vom Geschehen auf dem Client. Der Nextthink Collector sammelt sämtliche Verbindungsdaten, ob sich der Client nun mit Anwendungen, Websites oder Geräten verbindet. Der Nextthink Finder analysiert die Daten in Echtzeit, so dass Problemlagen umgehend nach Art, Ausmaß und konkreter Lokalisierung untersucht werden können. Wo liegt ein Problem? Ist nur ein Client betroffen oder eine ganze Abteilung? Gab es ein ähnliches oder benachbartes Problem bereits in der Vergangenheit? Werden solche Fragen datenbasiert beantwortet, kann der Support umgehend agieren – im besten Fall proaktiv und so schnell, dass es erst gar nicht zu lähmenden Störungen an den digitalen Arbeitsplätzen kommt – oder gar zu einer weiteren Ausbreitung des Problems. Historische Daten unterstützen zudem dabei, der Genese von bislang unbekannten Problemlagen auf die Spur zu kommen.

IT-INFRASTRUKTUR IM ÜBERBLICK

Der Global IT Service Desk bei WITTENSTEIN besteht aus vier Mitarbeitern in Harthausen, zudem vier in den USA und zwei in Italien, die auch Servicezeiten außerhalb der deutschen Kernzeiten abdecken. Zudem gibt es an jedem der Unternehmens-Standorte einen eigenen IT-Verantwortlichen. Neben den End-User-Clients werden die Industrie-Rechner besonders überwacht. „Damit verdienen wir unser Geld. Wenn diese hochsensiblen Systeme nicht reibungslos funktionieren, ist es ein echtes Problem“, schildert IT-Fachmann Gündogdu. Dass hier Funktion und Performance immer auf Top-Niveau gehalten werden können und mögliche Auffälligkeiten umgehend identifiziert und automatisiert gemeldet werden, verdankt das Unternehmen auch Nextthink. „Für WITTENSTEIN ist es essentiell, diese Computer so proaktiv mit Support zu covern, so dass es gar nicht zu kritischen Situationen kommt. Das Überwachen von Diensten, Infos über Bluescreens und Kaltstarts sowie die Echtzeit-Analyse der Daten hilft dabei, dass diese Rechner jederzeit in erforderlicher Qualität funktionieren.“



Auch für das Thema Cloud ist WITTENSTEIN mit Nexthink bereits gut aufgestellt, wenngleich die Cloud-Projekte bei dem Maschinenbauer derzeit noch am Anfang stehen. „Wir wollen durch die Nutzung von Cloud-Lösungen flexibler werden und gleichzeitig Kosten einsparen, ohne die Kontrolle im IT-Betrieb aus der Hand zu geben“, sagt Gündogdu. Microsoft Active Directory läuft bei WITTENSTEIN inzwischen komplett in der Cloud. Geplant ist auch, Exchange, Office 365 und Skype for Business cloudbasiert zu nutzen. „Je früher, desto besser. So können wir Erfahrungen sammeln“, so Gündogdu. „Die ersten User sind bereits in der Cloud, und es soll zügig weiter voran gehen.“

Mit Nexthink lassen sich mögliche Risiken von Cloud-Projekten insgesamt stark minimieren. So kann der zu erwartende Impact für eine bessere Projektplanung im Vorfeld gemessen werden, um beispielsweise zu bewerten, ob ausreichende Ressourcen innerhalb der eigenen Infrastruktur vorhanden sind. Auch während der Projektdurchführung kann der Verlauf des Projektes zum Beispiel an Hand von Performance-, Bandbreiten-, Stabilitäts- oder Verfügbarkeitsdaten bewertet werden. Aufkeimende Schwierigkeiten sind so frühzeitig zu identifizieren, und es kann gegengesteuert werden.

DIE ZEIT VOR NEXTHINK: LANGWIERIGE SUCHE NACH URSACHEN VON IT-PROBLEMEN

Wenn Gündogdu an die Zeit vor Nexthink zurückdenkt, erinnert er sich an einige sehr konkrete „Pain-Points“, die ihm und den Kolleginnen und Kollegen zu schaffen machten. „Wir hatten vor der Einführung von Nexthink ein hartnäckiges Performance-Problem: Anmeldezeiten von bis zu 15 Minuten waren an den digitalen Arbeitsplätzen keine Seltenheit“, erzählt Firat Gündogdu. „Und wir konnten nicht erkennen, woran es lag.“ Rechnet man diese 15 Minuten auf hunderte, gar tausende digitale Arbeitsplätze hoch, können solche Latenzen Unternehmen teuer zu stehen kommen. „Mit Nexthink konnten wir die Ursache endlich erkennen und das Problem lösen. Die Domain-Controller hatten ein paar Verbindungsprobleme, was uns Nexthink schnell angezeigt hat. So konnten wir das gezielt angehen.“



Ganz im Gegensatz zu früher: „Wenn ein Problem bestand, musste der Support immer wieder verschiedene Wege gehen: Domain Controller, Locks, Clients und Rechnerhostname anschauen, spezielle Formulare öffnen. Das war sehr zeitaufwändig und nicht immer von Erfolg gekrönt. Jetzt mit Nexthink brauchen wir das nicht mehr. Wir haben auf einen Blick alles visualisiert vor uns liegen“, freut sich Gündogdu.



In puncto Prozesse und IT-Kosten macht sich das ebenfalls erfreulich bemerkbar: Früher wurden bis zu 2.000 Tickets pro Monat eröffnet, nach der Einführung von Nexthink sind es deutlich weniger. „60 Prozent der Probleme können wir nun sofort lösen – und viele sich aufbauende Störungen bereits vorab mit Nexthink abfangen“, berichtet Gündogdu. Wenn beispielsweise eine Festplatte nahezu voll ist, ein Bluescreen aufgetreten ist oder eine schädliche Mail ankommt – mithilfe von Alerts wird der IT-Support sofort über Auffälligkeiten informiert und kann proaktiv intervenieren. „Die Mitarbeiter wissen oft gar nicht, wenn sie eine gefährliche Datei ausführen. Jetzt können wir die betroffenen User sofort informieren und die entsprechenden Rechner isolieren. So konnten wir schon mehrmals größere Schäden verhindern“, sagt Gündogdu. „Mit Nexthink haben wir definitiv die richtige Entscheidung getroffen.“



DEN ÜBERBLICK BEHALTEN UND KOSTEN SPAREN: NEXTHINK IM TÄGLICHEN EINSATZ

In kürzester Zeit ist Nexthink bei WITTENSTEIN aufgrund der neuen Schnelligkeit und Vollständigkeit im IT-Monitoring zur festen Größe geworden. So erhalten die Support-Mitarbeiter beispielsweise automatisch wöchentliche Informationen über alle Rechner, die weniger als 5GB freien Festplattenspeicher haben. Denn durch das täglich sehr hohe Datenaufkommen könnten diese User irgendwann keine Mails mehr empfangen oder Dateien öffnen. Jetzt werden schon bei Annäherung an den kritischen Punkt automatische Warnungen generiert, kategorisiert und an den entsprechenden IT-Mitarbeiter zugewiesen. Eine kurze Information an den betroffenen End-User folgt zudem – und schon kann dem Client neuer Speicher zugewiesen werden. Das freut nicht nur den Anwender, sondern erhöht auch die Reputation der IT, die bereits Lösungen bietet, wo der Anwender noch gar kein Problem bemerkt hat.



Auch das geräteübergreifende IT-Management wurde durch den Einsatz von Nexthink deutlich vereinfacht. „Eine bestimmte Datei sollte beispielsweise auf allen Rechnern gelöscht werden. Wir konnten ganz schnell herausfinden, auf welchen Clients diese Datei überhaupt liegt, und diese direkt entfernen. Das war nach ein paar Minuten erledigt“, berichtet Gündogdu. „Früher hätten wir dafür sicher einige Tage gebraucht.“

Neben der universellen datenbasierten Überwachung der gesamten IT-Infrastruktur nutzt WITTENSTEIN auch das Nexthink Modul Engage. „Wir führen regelmäßig Kurzumfragen mit unseren End-Usern durch. 3 Fragen zu einem bestimmten IT-Thema werden via Nexthink an alle betroffenen Clients gesendet, die Antworten werden gesammelt. Die Ergebnisse bereiten wir schließlich auf Dashboards auf und ergänzen somit die Ergebnisse der Datenanalyse mit dem persönlichen Erleben der Mitarbeiter an ihren digitalen Arbeitsplätzen. Und das Ergebnis ist toll. Der erste Einsatz von Nexthink Engage war im Rahmen unserer Windows 10 Migration. Dabei haben wir die Early Adopter über eine Nexthink Kampagne zunächst nach Stabilität,

Performance und Usability befragt. Im Vergleich zu früheren Umfragen in SharePoint war sowohl die Qualität der Antworten als auch die Anzahl der Teilnehmer deutlich höher, weil wir viel direkter und gezielter mit den Anwendern in Kontakt treten konnten“, berichtet Gündogdu. Denn auf einen Blick lässt sich erfassen, ob gemessenes und „gefühltes“ IT-Erlebnis zusammenpassen.

MEHRWERT VON NEXTHINK AUCH IN SACHEN LIZENZMANAGEMENT

Einsparpotenzial bei WITTENSTEIN deckte Nexthink übrigens nicht nur im klassischen Ticket-Support auf. Gündogdu erinnert sich: „Vor einiger Zeit wurden alle Citrix Server überprüft. So konnten direkt viele ungenutzte Lizenzen drastisch reduziert und die Kosten eingespart werden.“ Laut Gündogdu konnten im Unternehmen durch die Überprüfung mit Nexthink alleine bei Adobe Acrobat Professional-Lizenzen 50.000 Euro eingespart werden, bei Visio nochmals 42.000.



PMCS als Nexthink-Partner hat von Beginn an die Implementierung sowie den Support übernommen. „Wir sind sehr zufrieden mit der Betreuung. Der Support ist gut erreichbar und steht uns jederzeit hilfreich zur Seite. Wir können PMCS mit gutem Gewissen weiterempfehlen“, sagt Gündogdu.

„Unsere Erwartungen wurden voll erfüllt. Alle Wünsche konnten gut umgesetzt werden“, freut sich der IT-Experte mit Blick auf das gesamte Nexthink-Projekt. Auch seitens der End-User und des Betriebsrats fällt das Feedback positiv aus. Die Mitarbeiter profitieren von der schnellen Problemlösung, beziehungsweise von ungestörter Arbeit an den Clients, die von ihnen unbemerkt gewartet und proaktiv vor Problemen bewahrt werden.

Nicht zuletzt ist auch die Geschäftsführung sehr zufrieden. Denn der ROI konnte schnell erreicht werden – allein schon durch die Einsparungen bei den Lizenzen. „Momentan haben wir einen super Status Quo erreicht. Wir sind aber für neue Features jederzeit offen – und gespannt, womit Nexthink uns in Zukunft überrascht“, sagt Gündogdu.

WITTENSTEIN SE – EINS SEIN MIT DER ZUKUNFT

Mit weltweit rund 2.600 Mitarbeitern und einem Umsatz von 385 Mio. € im Geschäftsjahr 2017/18 steht die WITTENSTEIN SE national und international für Innovation, Präzision und Exzellenz in der Welt der mechatronischen Antriebstechnik. Die Unternehmensgruppe umfasst sechs innovative Geschäftsfelder mit jeweils eigenen Tochtergesellschaften: Servogetriebe, Servoantriebssysteme, Medizintechnik, Miniatur-Servoeinheiten, innovative Verzahnungstechnologie, rotative und lineare Aktuatorsysteme, Nanotechnologie sowie Elektronik- und Softwarekomponenten für die Antriebstechnik. Darüber hinaus ist die [WITTENSTEIN SE](https://www.wittenstein-se.com) mit rund 60 Tochtergesellschaften und Vertretungen in etwa 40 Ländern in allen wichtigen Technologie- und Absatzmärkten der Welt vertreten.