



Erfolgreiche Rechnerheilung bei Automotive-Unternehmen FEV via Nexthink

UNTERNEHMEN

FEV

BRANCHE

Automotive

STANDORT

Deutschland

KONTEXT

Proaktiv auf Herausforderungen reagieren zu können und die gesamte IT-Infrastruktur im Blick behalten – das wünschten sich die Verantwortlichen der FEV Gruppe. Der international anerkannte Dienstleister in der Fahrzeugentwicklung mit Hauptsitz in Aachen stand vor der großen Herausforderung, die rasant wachsende Anzahl an Clients und End Usern adäquat zu betreuen, zu warten und zu überblicken. Das Unternehmen wächst überproportional, oftmals werden Wissen und damit kleine Betriebe dazugekauft. „Das kann schnell mal 400 zusätzliche End User innerhalb weniger Tage bedeuten“, berichtete Bernd Kuchenbuch, Department Manager Service Delivery Operations (CID) bei der FEV Europe GmbH. „Irgendwann war uns klar, dass unsere bisherige Methode nicht länger funktioniert.“ Mit mehr als 5.500 Clients weltweit – verteilt auf 40 Standorte – gehört die FEV Gruppe zu den Branchengrößen. „Jedes Auto auf der Welt hat mindestens ein FEV-Teil an Bord“, so Kuchenbuch.



„LEARNING BY DOING“-PRINZIP ÜBERWOG BEI DER NEXTHINK-EINFÜHRUNG

Mit dem gedanklichen Wunsch nach Veränderung entdeckte Kuchenbuch in einem Fachmagazin einen Artikel über Nexthink und die entsprechende Lösung. Sein Interesse war geweckt und so nahm er im Frühjahr 2015 über den Partner PMCS Kontakt zu dem Softwarehersteller auf. Im Rahmen einer Informationsveranstaltung klärten sich alle entscheidenden Fragen und so vereinbarte er einen ersten Testlauf mit Nexthink. „Uns waren sehr schnell die Vorteile von Nexthink klar. Ein Gesamtüberblick über unsere Infrastruktur, zentral in einem Tool – das war genau das, was wir wollten und brauchten“, sagt Kuchenbuch. „Die Echtzeitfähigkeit von Nexthink war es, die letztendlich unseren IT-Leiter überzeugt hat, dieses Tool ins Unternehmen zu holen.“

Die Implementierung lief über den Nexthink-Partner PMCS, den FEV schon von früheren Projekten her gut kennt. Die PMCS-Mitarbeiter standen jederzeit für Rückfragen zur Verfügung, begleiteten FEV auf kompetente Weise. Schulungen waren jedoch nicht notwendig. „Wir konnten nach dem Prinzip „Learning-by-Doing“ arbeiten. Das funktionierte

„Ein Gesamtüberblick über unsere Infrastruktur, zentral in einem Tool - das war genau das, was wir wollten und brauchten.“

Bernd Kuchenbuch
Department Manager CID

einwandfrei. Nextthink ist eigentlich selbsterklärend“, erinnert sich Kuchenbuch. „Wir hatten lediglich kleine themenbezogene Workshops für die betreffenden Mitarbeiter. Dafür hatten wir zwei Tage reserviert – danach konnten alle das Tool nutzen.“

Kurz nach Beginn des Testlaufs wurde auch der Betriebsrat hinzugezogen und über den Einsatz von Nextthink informiert. Vor allem die Tatsache, dass es um die reine Systemüberwachung ohne Einsicht in konkrete Inhalte ging, war der ausschlaggebende Punkt für die Zustimmung durch den Betriebsrat. Es gab eine durchweg positive Resonanz, auch vor dem Hintergrund stets zunehmender Cyberkriminalität.

FÜR FEV IST IT SO WICHTIG WIE DIE LUFT ZUM ATMEN

Als Dienstleister ist FEV ständig in Kontakt mit Zulieferern, anderen Unternehmen aus dem Automotive-Bereich und vielen weiteren Firmen. Diese große Bandbreite spiegelt sich auch in der eigenen IT-Infrastruktur wieder. Von der einfachen Office-Anwendung bis hin zu unzähligen CAD- und CAE-Programmen – FEV bietet allen Partnern die bekannten Anwendungen und Programme als Basis für die Zusammenarbeit. „Das bedeutet für uns natürlich eine riesige Anzahl an verschiedenen Anwendungen, die zu unserer Infrastruktur gehören“, berichtet Kuchenbuch. „Und diese Menge muss vernünftig verwaltet und überwacht werden. Denn unsere IT ist für uns so wichtig wie die Luft zum Atmen.“ FEV ist derzeit besonders engagiert beim Thema „Autonomes Fahren“. Bei Kamerafahrten kommen beispielsweise Unmengen an Daten zusammen, die ausgewertet werden müssen. Dabei müssen auch Cloud-Lösungen herangezogen werden, um diese Daten adäquat zu verwalten. Die IT-Verantwortlichen in Aachen sind derzeit dabei, die entsprechenden Strategien umzusetzen.

Die FEV Rechenzentren befinden sich in Deutschland, an jedem Standort ist die entsprechende Support-Infrastruktur implementiert und zusätzlich gibt es eine MPLS-Vernetzung bzw. eine Anbindung via VPN weltweit. „Das ist uns besonders wichtig, da unsere Projekte länderübergreifend laufen. Je nachdem, wo die Spezialisten sitzen, holen wir uns das entsprechende Wissen“, berichtet Torsten Buthmann, IT-Projektmanager bei FEV. „Die Konfiguration der IT-Infrastruktur wird zentral von Deutschland aus abgewickelt. Switche, Storage-Lösungen oder Server in unseren Standorten, beispielsweise in China und Indien, haben wir hier unter Kontrolle und verwalten diese. Die Mitarbeiter vor Ort übernehmen lediglich die manuelle Betreuung“. An vielen Standorten ist zusätzlich ein Support-Mitarbeiter vor Ort, als erste Anlaufstelle bei Problemen. Bei Bedarf wird zentral aus der Firmenzentrale in Aachen Unterstützung angeboten.

ZWEI KLICKS ANSTELLE DER SUCHE NACH DER NADEL IM HEUHAUFEN

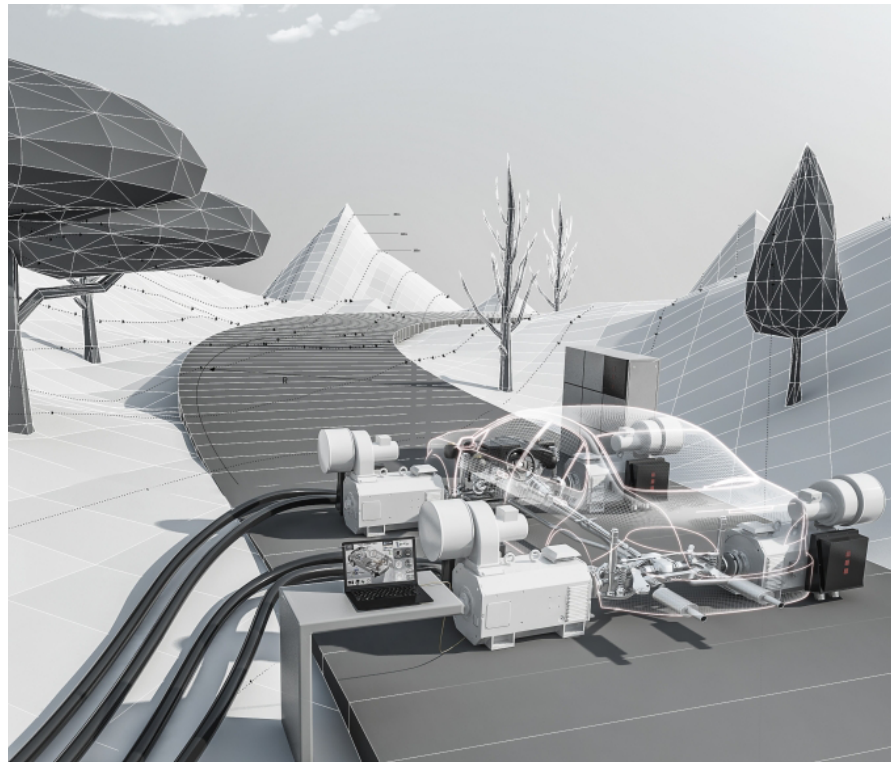
Eine große Herausforderung für die IT ist es, wenn sich die Mitarbeiter Software herunterladen, ohne diese entsprechend zu überprüfen. Oder auch wenn auf Phishing Mails nicht adäquat reagiert wird. „Als ich in einer Zeitung davon las, dass Rechner in Unternehmen unwissentlich für Bitcoin-Mining genutzt werden, habe ich dies mithilfe von Nextthink überprüft und tatsächlich hatten 53 Rechner im Unternehmen innerhalb der letzten vier Wochen Zugriff auf die entsprechende Website. Dies geschah im Hintergrund nach Besuch einer bestimmten Website. Ich konnte die Wege nachvollziehen, nachdem ich mir

„Der End User merkt von dem Einsatz von Nexthink nichts. Nur eben, dass der Rechner reibungslos läuft.“

Torsten Buthmann,
IT-Projektmanager

einen zufälligen Rechner herausgepickt habe. Dabei konnte ich sehen, dass nach Anklicken eines Links die CPU für etwa 4 Minuten voll ausgelastet war und dann war der Spuk vorbei. Der betreffende Mitarbeiter merkte davon nichts, außer, dass der Rechner während dieser Zeit für ihn langsamer lief, dafür der Lüfter etwas schneller. Durch das Blockieren der Seite für das gesamte Netzwerk konnte ich direkt solche Vorkommnisse verhindern“, berichtet Kuchenbuch. „Oder es kam immer wieder zu PC-Abstürzen in Zusammenhang mit einer bestimmten App. Mithilfe von Nexthink konnte ich mit nur wenigen Klicks alle Rechner finden, die diese App installiert hatten und so das Problem schnell identifizieren und lösen“, erzählt Kuchenbuch.

Im laufenden Betrieb gibt es immer wieder Situationen, in denen die Verantwortlichen froh sind, Nexthink mit an Bord zu haben. Wenn es beispielsweise darum geht, verschollene Bildschirme oder Beamer im Unternehmen wiederzufinden, kann dies mit wenigen Klicks in vielen Fällen gelöst werden.



NEXTHINK IN AACHEN FÜR DIE GANZE WELT IM EINSATZ

Diese Vorteile können zentral von Aachen aus für die ganze Welt genutzt werden. „Wir hatten einmal den Fall, dass in China ein Rechner ohne unser Wissen an einen Kunden verliehen wurde. Das fiel auf, als plötzlich das Administratorenkonto, das nicht genutzt wird, an die Tausend mal gesperrt wurde. Der Rechner, der das ausgelöst hatte, entsprach nicht dem Namensschema und war uns nicht bekannt, aber über einen DHCP-Server in China haben wir eine MAC-Adresse gefunden“, berichtet Kuchenbuch. Da Nexthink diese MAC-Adresse noch in der Datenbank hatte, konnte das Team den ursprünglichen Namen und den Anwender ermitteln, der den Rechner ohne vorherige Kontrolle durch die IT-Leute vor Ort wieder an das Netzwerk angeschlossen hatte. Ohne Nexthink hätte das Thema eine zeitaufwändige Suche ausgelöst.

*„Nexthink ist keine Hexerei.
Auch mit Bordmitteln oder
anderen Tools kann man
gleiche Ergebnisse erzielen
– nur häufig nicht so einfach
und schnell.“*

Bernd Kuchenbuch,
Department Manager CID

Nahezu alle Standorte arbeiten inzwischen mit Nexthink. Ziel ist es, jetzt auch noch die letzten beiden Standorte anzubinden, um auch hier das „Restrisiko“ der unkontrollierten Clients zu beseitigen. Die Verhandlungen und auch der Zukauf der neuen Lizenzen sind bereits geplant. Das Projekt hat gute Voraussetzungen, denn FEV ist zum Thema Datensicherheit nach ISO 27.001 zertifiziert. Auch das von OEMs geforderte TISAX-Zertifikat mit Zwei-Faktor-Authentisierung liegt vor.

EIN BLICK IN DIE ZUKUNFT: NEXTHINK ACT UND ENGAGE WARTEN AUF IHREN EINSATZ

Zukünftig ist es geplant, auch Nexthink Act und Engage einzusetzen. So kann das IT-Team noch proaktiver handeln, die Support-Mitarbeiter werden entlastet. Denn diese Nexthink-Module erlauben mehr Proaktivität und eine schnellere, automatisierte Behebung von Problemen. Wenn beispielsweise eine Systemplatte kurz vor der Vollauslastung steht, kann dem Anwender automatisch ein Lösungsvorschlag unterbreitet und das Problem quasi mit einem Klick behoben werden. Andere Probleme können einfach im Hintergrund automatisiert gelöst werden, ohne den Nutzer bzw. den Support damit zu behelligen. „Dieses Projekt werden wir bald angehen. Wir versprechen uns sehr viel davon“, erklären Kuchenbuch und Buthmann. „Vorab müssen wir natürlich den Betriebsrat mit an Bord holen, um die Rahmenbedingungen genau abzustecken. Es muss klar sein, dass ein System die Rechner überprüft und nicht wir als Menschen. Der End User merkt von dem Einsatz von Nexthink nichts. Nur eben, dass der Rechner reibungslos läuft.“



Das Preis-Leistungsverhältnis der Nexthink-Einführung überzeugt. „Die Projektkosten, auf drei Jahre verteilt, haben sich allein durch die große Zeiteinsparung, die gewonnene Übersicht und die dadurch vermiedenen Schäden längst amortisiert“, zieht Kuchenbuch Bilanz. „Auch unser neuer IT-Leiter ist von Nexthink begeistert. Vor allem die Dashboards überzeugen.“ Der Blick auf die kommenden Jahre ist für das IT-Team von FEV positiv. „Wir sind einfach froh, dieses Tool im Unternehmen zu haben, da alles dafürspricht, dass wir so weiter wachsen wie geplant. Schon bald haben wir womöglich mehr als 7.000 Clients im Unternehmen. Mit Nexthink sehen wir da kein Problem!“, freuen sich Kuchenbuch und Buthmann.

ÜBER FEV

Die FEV-Gruppe mit Hauptsitz in Aachen, Deutschland, ist ein international anerkannter Dienstleister in der Fahrzeugentwicklung. Das Kompetenzspektrum der FEV umfasst Consulting, Entwicklung und Erprobung innovativer Fahrzeugkonzepte bis hin zur Serienreife. Neben der Motoren- und Getriebeentwicklung, der Fahrzeugintegration, der Kalibrierung und Homologation moderner Fahrzeugantriebe kommt der Entwicklung von hybriden und elektrifizierten Antriebssystemen sowie alternativen Kraftstoffen eine immer größer werdende Bedeutung zu. Ein zusätzliches Tätigkeitsfeld liegt in der Optimierung elektronischer Steuerungen sowie der voranschreitenden Vernetzung von Fahrzeugen. In diesem Kontext liegt ein besonderer Schwerpunkt auf der Weiterentwicklung des autonomen Fahrens.

Als global agierender Dienstleister bietet das Unternehmen seinen Kunden aus der Transportbranche diese Leistungen weltweit an. Die FEV Gruppe beschäftigt über 5.600 hochqualifizierte Spezialisten in modernen, kundennahen Entwicklungszentren an mehr als 40 Standorten auf vier Kontinenten.

ÜBER NEXTHINK

[Nextthink](#) ist ein weltweit führendes Unternehmen für Digital Employee Experience. Unser Produkt ermöglicht es Unternehmen, hochproduktive digitale Arbeitsplätze für ihre Mitarbeiter zu schaffen, indem sie eine optimale End-User-Erfahrung bieten. Durch eine einzigartige Kombination von Echtzeit-Analysen, Automatisierung und Mitarbeiterfeedback über alle End-Geräte hinweg hilft Nextthink IT-Teams dabei, die Anforderungen des modernen digitalen Arbeitsplatzes zu erfüllen.

Nextthink, ein privatwirtschaftliches Unternehmen mit Hauptsitz im schweizerischen Lausanne, pflegt Kundenbeziehungen in alle Welt und ist in Europa, den USA, im Mittleren Osten sowie im asiatisch-pazifischen Raum tätig.

Nextthink® ist eine eingetragene Marke der Nextthink S.A.

Weitere Informationen erhalten Sie unter: <https://www.nextthink.com/>.