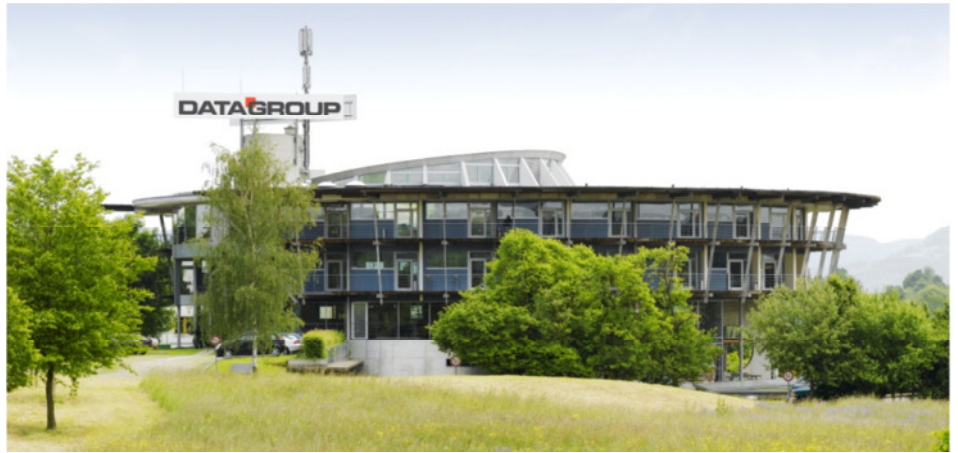


## IT-Service für 1.000 Desktop-Arbeitsplätze und weltweit verteilte Server-Struktur



### Kautex Textron

- Kautex Textron ist der führende Anbieter von Kraftstofftanksystemen und blasgeformten Produkten für die Automobil- und Verpackungsindustrie.

### Anforderungen

- IT-Service für 1.000 Desktop-Arbeitsplätze und 110 Server

### Lösungen

- Service-Konzept nach Grundsätzen von ITIL® (IT-Infrastructure Library)
- Service Desk mit eindeutigen Zuständigkeiten und eindeutiger Prozessverantwortung
- Fernüberwachung und Monitoring der weltweit verteilten Server-Struktur

**Kautex Textron** beliefert als führender Anbieter von Kraftstofftanksystemen und anderen blasgeformten Produkten für die Automobil- und Verpackungsindustrie seine Kunden rund um den Globus mit innovativen Lösungen.

**Ausgangssituation** Die IT von Kautex Textron konzentriert sich auf strategische IT-Aufgaben. Operative Betriebs- und Projektaufgaben sind externen IT-Dienstleistern übertragen.

**Projektziele** Oberstes Ziel ist die Entlastung der internen IT vom Tagesgeschäft.

**Projektbeschreibung** Die von der DATAGROUP übernommene IT-Landschaft besteht zum einen aus lokalen Insellösungen und zum anderen aus Teilen der weltweiten Infrastruktur. So erfordern die Systeme Microsoft Exchange, Wide Area Network und ADS beispielsweise Absprachen und gemeinsame Konzeptionen mit Kautex Textron. Das komplette Service-Konzept wird nach den Grundsätzen der IT-Infrastructure Library (ITIL®) gestaltet. Der Support wird in Deutsch sowie in Englisch erbracht und ist mehrstufig organisiert. Wesentliche Elemente sind das Customer Care Center (CCC) und der Betriebsleitstand der DATAGROUP. Im Customer Care Center arbeiten DATAGROUP-Mitarbeiter als zentrale Ansprechpartner (Single Point of Contact) für die Kautex-Anwender. Das CCC nimmt alle Störungsmeldungen, Anwendungsfragen und Anforderungen entgegen. Es löst sie im Sinne eindeutiger Zuständigkeiten und eindeutiger Prozessverantwortung als so genannter Process Owner gegenüber Kautex Textron. Überdies koordiniert das CCC die IMAC-Aufträge (Install, Move, Add, Change) von Soft- und Hardware und leitet darüber hinausgehende Aufgaben an andere Dienstleister weiter. Fernüberwachung und Monitoring der weltweit verteilten Server-Struktur werden aus Bonn geleistet. Dabei setzt DATAGROUP nicht nur auf die übliche Fernüberwachung, sondern auch auf proaktives Monitoring. Hierbei wertet DATAGROUP vom System erzeugte Performance-Meldungen beim Zugriff auf Festplatten aus.

**Christoph Hermes, Vice President Information Technology:** „Wir haben die DATAGROUP gebeten, gezielt nach weiteren Optimierungsansätzen in unserer IT-Landschaft zu suchen und diese Kosten optimierend umzusetzen.“

**DATAGROUP. We manage IT.**

DATAGROUP Köln GmbH  
Schanzenstraße 30 • 51063 Köln  
Fon 0221 96486-0 • Fax 0221 96486-200  
koeln@datagroup.de • www.datagroup.de

**DATAGROUP**  
IT Services + Solutions