



MEHR ZEIT FÜR IT-KERNAUFGABEN BEI DER BAUERFEIND AG

SVA Operational Services entlasten Rechenzentrum mit vielfältigem Know-how.

OPERATIONAL SERVICES FÜR SAP BASIS

BAUERFEIND AG

Seit mehr als 90 Jahren produziert Bauerfeind Bandagen, Orthesen, medizinische Kompressionsstrümpfe und orthopädische Einlagen am Standort Deutschland, größtenteils im Hauptsitz in Zeulenroda-Triebes/Thüringen. In 20 Tochtergesellschaften arbeiten insgesamt rund 2.100 Mitarbeiter weltweit am Erfolg des Unternehmens und zum Wohle der Patienten.

HERAUSFORDERUNG

Im Rahmen des SVA Operational Services haben SVA-Experten bereits seit 2013 Teile der Bauerfeind IT-Landschaft im Bereich Storage und Backup im Rechenzentrum in Zeulenroda betreut. Die dortigen IT-Mitarbeiter werden dadurch von täglichen Routinetätigkeiten – wie der Überprüfung von Ereignislogs, Backupjobs etc. – entlastet und können sich so auf ihre Kernaufgaben konzentrieren. Nicht vorhersehbare personelle Ressourcen-Engpässe und ein Mangel an Fachkräften auf dem regionalen Arbeitsmarkt stellten eine große Herausforderung für die Abläufe gerade beim 24 x 7 Betrieb der unternehmenskritischen Anwendungen dar und belasteten die Fachkräfte vor Ort. So entstand der Wunsch, den SVA-Service auch auf die SAP Basis-Infrastruktur zu erweitern.

SVA OPERATIONAL SERVICES SAP BASIS

Dank der jahrelangen und positiven Erfahrungswerte mit den SVA Operational Services im Bereich Storage und Backup wurden nun die Teilbetreuung und das Monitoring der SAP Basis-Infrastruktur von spezialisierten SVA-Experten mit übernommen. Dazu gehören Aufgaben wie:



ROUTINE-SERVICES MIT KNOW-HOW

- > tägliche Health Checks
- > Kontrolle von Logfiles und Reaktion auf Störungen inklusive Meldung beim jeweiligen Hersteller
- > Konfigurationsänderungen, Patch Management und/oder Optimierungen an diesen Systemen
- > 9 x 5 Betrieb, für die SAP-Landschaft zusätzlich an Wochenenden, Feiertagen, nachts und als Krankheits- und Urlaubsvertretung

Die Verfügbarkeit der Systeme und damit der unternehmenskritischen Kernanwendungen wird rund um die Uhr zuverlässig sichergestellt. Die Bauerfeind-Mitarbeiter sind dennoch entlastet und können sich auf ihre produktiven Kernaufgaben konzentrieren. Bei Ressourcen-Engpässen wie Urlaub oder Krankheit vertreten die SVA-Experten zudem auch hier on demand.

Nicht nur die hohe Flexibilität in der Service-Bereitstellung und das einfache Vertragsverhältnis werden von Bauerfeind hoch geschätzt. Vor allem auch das Know-how der SVA-Mitarbeiter und die Kontinuität der persönlichen Ansprechpartner sind die Grundlage für eine vertrauensvolle und erfolgreiche Zusammenarbeit.

SVA OPERATIONAL SERVICES – ÜBERBLICK

- > 24 x 7 Operations Center in Wiesbaden – Service rund um die Uhr
- > Single Point of Contact
- > Monitoring (Appliance, basierend auf Nagios / Check_MK)
- > Incident-, Problem- und Changemanagement nach ITIL v3
- > Reporting (Incidents, Service Level, Performance, Capacity)
- > Koordination aller Wartungsgeber und Zulieferer
- > Unterstützung flexibel, von telefonischem Support bis zur Übernahme der Betriebsverantwortung
- > On-Site-Unterstützung bei Bedarf



KONTAKT

SVA System Vertrieb
Alexander GmbH
Borsigstraße 14
65205 Wiesbaden
Tel. +49 6122 536-0
Fax +49 6122 536-399
mail@sva.de
www.sva.de

© SVA GmbH
Alle Marken- und Produktnamen
sind Warenzeichen und werden
als solche anerkannt.