

Managed Services erhöht Service-Qualität in Netzwerk und Rechenzentren bei der BMW Group

Kundenprofil

Die BMW Group ist der weltweit führende Premium-Hersteller von Automobilen und Motorrädern. Zum Portfolio zählen die renommierten Marken BMW, MINI, Rolls-Royce und BMW Motorrad. 2023 hat das Unternehmen mehr als 2,5 Millionen Fahrzeuge ausgeliefert. Es betreibt 31 Produktionsstandorte in 15 Ländern und beschäftigt weltweit rund 150.000 Mitarbeitende.

Welche Services?

- Managed Enterprise Networks, Infrastructure as a Service (IaaS)



Zuverlässig funktionierende Netzwerk- und Server-Infrastrukturen sind für uns essenziell. Deshalb sind IT-Dienstleister mit großer Erfahrung und Kompetenz unverzichtbar für uns. Mit NTT DATA haben wir einen solchen Dienstleister gefunden, der eine hohe Service-Qualität sicherstellt und unsere strengen Prozessvorgaben einhält. Selbst bei anspruchsvollen Aufgaben agiert NTT DATA selbstständig, was die internen IT-Teams spürbar entlastet und Ressourcen für andere IT-Projekte freimacht.

BMW Group

Geschäftsanforderung

- Ein Partner für die Verwaltung und den Betrieb des globalen BMW Group Netzwerks
- Unterstützung einer Cloud-First-Strategie bei gleichzeitiger Unterstützung bestehender lokaler Infrastruktur
- Höchst stabile und zuverlässige Netzwerk- und Rechenumgebung

Lösung

- Verwaltete Unternehmensnetzwerke
- Infrastruktur als Dienstleistung
- Automatisierungslösungen
- Erweiterte Analytik

Ergebnis

- Verbesserte Betriebsstabilität
- Verbesserte Servicequalität
- Kontinuierliche Innovation

Geschäftsanforderung

Technisch starke Dienstleister sollen interne IT-Teams entlasten

Als weltweit operierendes Unternehmen ist die BMW Group auf reibungslos funktionierende IT-Infrastrukturen angewiesen und vertraut bei deren Betrieb auf verschiedene Dienstleister. Diese übernehmen das Tagesgeschäft und stellen durch eine hohe Service-Qualität sicher, dass sich die interne IT-Organisation stärker auf strategische IT- und Transformationsprojekte konzentrieren kann. Da die Anforderungen zuletzt deutlich gestiegen waren und neben der hohen Service-Qualität auch die Prozesse der Service-Erbringung noch stärker in den Fokus rückten, schaute sich die BMW Group nach Alternativen um. Gesucht wurden neue Partner für den Betrieb des globalen Enterprise-Netzwerks, das die Standorte der BMW Group über rund 1.000 WAN-Verbindungen mit der Cloud sowie mit Lieferanten und Händlern weltweit verbindet, und für den Betrieb von etwa 30.000 Server-Systemen in den Rechenzentren der BMW Group und bei Colocation-Anbietern.

Ziel war es, einen neuen Betriebspartner zu finden, der nicht nur die hohen Anforderungen an die Service-Qualität erfüllt, sondern auch die strengen Prozess-Standards der BMW Group strikt einhält. Zudem sollte der IT-Dienstleister große technische Kompetenz besitzen, um den Service möglichst eigenständig und ohne Unterstützung der internen IT-Teams erbringen zu können. Als zusätzliche Herausforderung kam hinzu, dass die BMW Group eine „Cloud First“-Strategie verfolgt – NTT DATA unterstützt die Cloud Strategie im Serverumfeld aktiv mit entsprechenden Services.

Letztlich entschied sich die BMW Group für NTT DATA als neuen Betriebspartner sowohl für das Netzwerk als auch die Server-Landschaft. Der IT-Dienstleister überzeugte in der Ausschreibung mit seiner Kompetenz und seinem hohen Qualitätsanspruch und ging besser als andere Anbieter auf die individuellen Anforderungen und Wünsche der BMW Group ein. NTT DATA schaffte es, mit innovativen Lösungen Effizienz- und Stabilitätspotenziale in der sehr stark vordefinierten Lieferumgebung zu erschließen. Diese tragen durch die hohe Servicequalität unter anderem zur Entlastung der internen Teams bei der BMW Group bei.

Lösung

Automatisierung vereinfacht Abläufe

Um eine gleichbleibend hohe Service-Qualität zu gewährleisten, müssen Prozesse immer in derselben, bewährten Art und Weise ablaufen. Da die BMW Group zudem beim Netzwerkbetrieb strenge Vorgaben zur Bearbeitung von Vorgängen machte, stand NTT DATA vor der Herausforderung, die Forderung nach hoher Qualität der technischen Service-Ergebnisse mit großer Prozessdisziplin zu verbinden. Deshalb entwickelte der IT-Dienstleister auf Basis der Kernbestandteile eines gemanagten Services (Prozessdefinition, Durchführungsanweisung und Prozesskontrolle) verschiedene Automatisierungslösungen, etwa zur Behebung von Incidents im Netzwerk, der Anpassung von Firewall-Regeln oder zum Deployment physischer und virtueller Server. Diese versorgen die Techniker und Technikerinnen mit allen wichtigen Informationen zur Problemlösung und liefern konkrete Entscheidungshilfen und Handlungsanweisungen zum aktuellen Vorgang. Anschließend überwachen sie den Ablauf der Serviceprozessinstanzen und geben kontextbezogenen Hinweise, um die Mitarbeitenden mit zielgenauen Informationen zu unterstützen und die Einhaltung der Prozessvorgaben sicherzustellen. Durch die Verquickung relevanter kundenspezifischer Datenquellen gelingt die Implementierung einer datenbasierten Betriebssteuerung (Smart Ops).

Auf diese Weise kann NTT DATA selbst hohe Arbeitslasten – etwa, wenn von einem externen Partner eine große Zahl von Firewall-Requests eintrifft oder für ein Projekt viele neue Server aufgesetzt werden müssen – sehr effizient bewältigen, ohne dass die Service-Qualität absinkt oder andere Tätigkeiten zurückgestellt werden müssen.

Bei der Netzwerküberwachung kann NTT DATA seine technische Expertise voll ausspielen und Systeme der BMW Group kontextbezogen tiefergehend analysieren, als es durch die Benutzung der Standardverfahren selbst möglich ist. Dadurch lassen sich mehr Informationen sammeln und auswerten, die helfen, bei der automatisierten Vorprüfung von Tickets die Störungsursache mit einer Genauigkeit von beinahe 99% vorauszusagen. Das spart den Technikerinnen und Technikern viel Zeit in der Vorgangsbearbeitung und nimmt viele manuelle Tätigkeiten ab. Ähnliches gelang beim Management der Server, wo neue Standardserver zu 85 Prozent automatisiert aufgesetzt werden. Dadurch kann die BMW Group neue Systeme quasi auf Knopfdruck bereitstellen, ohne dass Mitarbeitende von NTT DATA manuell eingreifen müssen.

Ergebnis

Unerwartete Innovationen verbessern den Betrieb von Netzwerk und Servern

Mit NTT DATA hat die BMW Group einen hochkompetenten und verlässlichen Partner für den Betrieb seiner geschäftskritischen Netzwerk- und Server-Infrastruktur gefunden. Der IT-Dienstleister managt rund 40.000 Netzwerkgeräte mit 260.000 Ports und circa 30.000 Server effizient und entsprechend den Prozessvorgaben des Automobilherstellers. Dabei wird er den insbesondere im Netzwerkbereich hohen Ergebnisanforderungen dauerhaft gerecht. NTT DATA lieferte dort im vergangenen Jahr eine Servicequalität, die die hohen Kundenerwartungen übertreffen konnte.

Verbesserung der Service-Qualität

Durch den hohen Automatisierungsgrad kann NTT DATA einen sehr effizienten und qualitativ hochwertigen Netzwerkbetrieb garantieren und gleichzeitig Techniker von repetitiven, aufwendigen und einfachen Tätigkeiten befreien. Dies erhöht die Zufriedenheit im Team. Dadurch besteht ein stabiles Team, das Freiräume hat, um Wissen aufzubauen und sich neue Fertigkeiten anzueignen. Es kann immer tiefer in die Technik der Systeme der BMW Group eintauchen, die Service-Qualität weiter verbessern und die interne IT-Organisation der BMW Group stärker entlasten.

Cloud-Feeling im eigenen Rechenzentrum

NTT DATA kann neue Server in den Rechenzentren der BMW Group und bei Colocation-Anbietern dank hohem Automatisierungsgrad in den meisten Fällen umgehend bereitstellen. Das vermittelt Cloud-Feeling innerhalb der lokalen Infrastruktur und verkürzt die Vorlaufzeiten erheblich, wenn beispielsweise neue Systeme für ein Projekt oder den Test einer Anwendung benötigt werden. Darüber hinaus unterstützt NTT DATA die BMW Group aktiv bei ihrer „Cloud First“-Strategie. Dabei hilft dem IT-Dienstleister, dass er virtuelle Systeme reibungslos verlagern und die Hardware-Ressourcen der physischen Server effektiv auslasten kann.

Innovationen in Netzwerk- und Server-Infrastruktur

Während der ersten Monate des Netzwerkbetriebs ist NTT DATA immer tiefer in die Systemwelt der BMW Group eingetaucht. So konnte der IT-Dienstleister umfangreiches Know-how aufbauen und für Standardaufgaben, die kein offensichtliches Optimierungspotenzial mehr boten, innovative Lösungen entwickeln, die in stark repetitiven Vorgängen die Servicequalität verbessern. Darüber hinaus kann NTT DATA gemeinsam mit der BMW Group effizient in neue inhaltliche Themen wie zum Beispiel Cloud-Networkmanagement und Server Cloud Management hineinwachsen.

Auf der Basis sehr hoher operativer Stabilität entwickeln die BMW Group und NTT DATA gemeinsam mit der Kombination unterschiedlicher operativer Blickwinkel Verbesserungs- und Lösungsvorschläge in einer sich kontinuierlich wandelnden und fordernden Infrastrukturmgebung.



NTT DATA ist bei der BMW Group eine wichtige Komponente und inzwischen einer unserer größten Infrastrukturdienstleister. Es ist sehr schön zu sehen, wie das Unternehmen unsere Netzwerk- und Server-Infrastruktur managt und so einen sehr stabilen Betrieb gewährleistet. Auch bei Standardaufgaben weißt uns NTT DATA noch auf Optimierungsmöglichkeiten hin. Zudem kommen die Expertinnen und Experten regelmäßig mit guten Ideen und Verbesserungsvorschlägen auf uns zu, die unserer IT-Organisation Mehrwerte liefern.

BMW Group