

GO ON  
STEP BY STEP



Urs Meier, Solution Sales Engineer  
T&N Telekom & Netzwerk AG

## Stahl + Metall AG - Vertrauensvolle Begleitung

Wohl kaum ein anderer Werkstoff begleitet uns im täglichen Leben so eng wie Stahl. Modernste Autos aus hochfestem Stahl, sanitäre Armaturen aus rostfreiem Stahl oder Bauteile in Hightech Geräten - der Werkstoff Stahl ist grenzenlos einsetzbar und wird höchsten Anforderungen gerecht. Stahl + Metall AG liefert das Basismaterial für die Produktion, was neben einer breiten Angebotspalette auch ein hohes Verständnis für neue Produkte und Technologien erfordert.

### >>> Kundenwünsche erfüllen

Dabei profitieren die Kunden vom direkten Zugang, den Stahl + Metall AG zu namhaften europäischen Werken hat, deren Produkte und Leistungen sie auf dem Markt vertritt. Gleichzeitig kann sie als freier Händler auf dem internationalen Markt schnell und unabhängig fast jeden Kundenwunsch erfüllen. Die Dienstleistungen umfassen Beratung, Materialbeschaffung, Logistik, Finanzierung, usw.. Die Abwicklung der Geschäfte wird über eine ausgeklügelte ERP-Lösung geführt, die ebenso anspruchsvoll ist wie die Kunden, für die sie tagtäglich eingesetzt wird. Seitens der IT bedingt das einen kompetenten und zuverlässigen Partner, der sicherstellt, dass sämtliche geschäftskritischen Applikationen einwandfrei funktionieren und verfügbar sind, sowie Verbesserungspotentiale systematisch genutzt werden. <

**STAHL+METALL**

### >>> Neuer Ort - Neuer Partner

«Mit dem Umzug an den neuen Ort und der neuen ERP-Lösung, die eine komplett andere IT-Infrastruktur erforderten, stand für uns fest, dass wir uns einen Partner suchen mussten, der unseren besonderen und hohen Anforderungen entsprach», erinnert sich Richard Honegger, der Leiter Finanzen und Administration an die Zeit der Partnersuche vor drei Jahren. In die Zeit des Domizilwechsels fiel die Geschäftsaufgabe des bisherigen Servicepartners.



## GO ON STEP BY STEP

Das eröffnete die Möglichkeit, auf der Basis der veränderten Ansprüche und Bedürfnisse einen neuen Partner zu evaluieren. Waren bis dahin viele Leistungen als Remote-Service realisiert worden, wollte man neu einen im wahrsten Sinne des Wortes «nahen» Partner haben, der mit einer raschen Intervention auch vor Ort präsent sein konnte. «Dieses Gefühl der Sicherheit einer umfassenden Betreuung war ganz zentral für uns.», stellt Honegger bezüglich der Anforderungen an den Servicepartner fest. <

### >>> Hohe Anforderungen an das Business

Und das ist durchaus nachvollziehbar, wenn man daran denkt, dass die Verfügbarkeit der businesskritischen Applikationen der Kommunikationsplattform wie auch der Plattform zur Abwicklung der Geschäfte für alle Partner, Kunden, Lieferanten, Spediteure, Versicherer und Banken im In- und Ausland stets verfügbar sein muss. Es gilt insbesondere im internationalen Streckengeschäft, dass Stahl + Metall AG als Serviceprovider ihre Dienstleistungen und Produkte in terminlicher und qualitativer Hinsicht anforderungsgenau zur Verfügung stellt, bzw. liefert. Ein Systemausfall könnte die Erfüllung dieser wettbewerbsentscheidenden Voraussetzungen stark beeinträchtigen. <

### >>> Hohe Ansprüche an den Partner

Neben der bereits erwähnten örtlichen Nähe war auch die Grösse der Firma ausschlaggebend. Wie bei Stahl + Metall AG selbst sollte es ein mittelgrosses Unternehmen sein, bei dem der Eigentümer selbst im Management als Ansprechpartner präsent war. «Wir wollten sicher sein, dass der neue Partner ein gewisses Verständnis für unsere Problemstellung hat und sich auch dafür interessiert. Da hat T&N bereits beim ersten Treffen dadurch gepunktet, dass der Verkäufer von einem IT Projektleiter begleitet wurde, um unsere Ziele und Ideen vor Ort abzuholen», weiss Honegger zu berichten. <

### >>> Mit System zur richtigen Lösung

Überzeugt hat dann vor allem die systematische Vorgehensweise, die dem gewünschten Sicherheitsgefühl absolute Priorität einräumte. Angeboten wurde ein IT-Dienstleistungsvertrag, der alle Rahmenbedingungen der Partnerschaft, von den Reaktions- und Interventionszeiten bis hin zum Preismodell für die unterschiedlichen Stundensätze, regeln sollte.

Auch die Vorleistung einer Bestandsaufnahme mit dem bisherigen Partner, um ein klareres Verständnis für Stahl + Metall AG zu erhalten, wurde als vertrauensbildende Massnahme geschätzt. Damit konnte ein Massnahmenkatalog definiert werden, in dem sämtliche Anforderungen an die neue Lösung hinterlegt waren. Gleichzeitig enthielt das Angebot einen groben Massnahmenplan, der den Entwicklungspfad von der aktuell eingesetzten Lösung zur Soll-Struktur vorgezeichnet hat. Eine kritische Würdigung der aktuellen Lösung inkl. der Entwicklungspotentiale trug massgeblich dazu bei, Klarheit über die eigenen Bedürfnisse zu gewinnen. In diesem Zusammenhang wurde neben der Erweiterung der Plattform eine Migration auf eine komplett neue IT-Umgebung definiert, die vor allem den Sicherheitsbedürfnissen der Businessapplikation gerecht werden musste. <





**GO ON**  
STEP BY STEP

### >>> Prävention statt Reaktion im IT-Support

Auch für die Umsetzung wurden sämtliche Massnahmen auf Sicherheit und maximale Verfügbarkeit ausgerichtet. Hier wurde ein präventives Wartungskonzept erstellt, das mögliche Gefährdungen der Verfügbarkeit von Anfang an erkennen und verhindern hilft.

Praktisch ist auch der regelmässige Review, bei dem in festgelegten Zeitintervallen Fragen gebündelt behandelt werden, um eine maximale Verfügbarkeit zu gewährleisten. Hier ist eine umfassende und systematische Dokumentation unerlässlich, um durchgängig eine maximale Kompetenz sicherzustellen. <

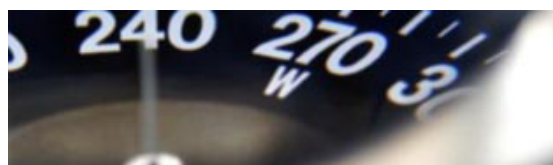
### >>> T&N – Partnerschaftliche Begleitung

T&N verfügt als kompetenter IT-Partner über umfassendes Know-how, um IT-Systeme und Systemumgebungen bedarfsorientiert aufzusetzen und businessorientiert zu betreuen. Eine nachhaltige Ausschöpfung der vorhandenen Potentiale sorgt für Investitionssicherheit über den geplanten Lebenszyklus. Kurze und direkte Wege bis ins Management von T&N sichern eine durchwegs persönliche Betreuung bei maximaler Produktivität. <

### Leistungen und Projektumfang:

Bei Stahl + Metall AG sind folgende Punkte umgesetzt:

- Aufbau und Unterhalt einer effizienten Citrix-Umgebung
- Vollständige Migration aller Arbeitsstationen auf Windows Vista
- Externer sicherer Zugriff auf die Exchange-Daten ist mit OWA (Outlook Web Access) aufgebaut
- Externer sicherer Zugriff auf Applikationen via VPN-Verbindung ist aufgebaut
- IT-Dienstleistungsvertrag: garantiert Reaktions- und Interventionszeiten vor Ort oder via Remote
- Präventive Wartung: garantiert den möglichst unterbrechungsfreien IT-Betrieb



### Nutzen für Stahl + Metall AG

- hohe Verfügbarkeit des IT-Systems
- kurze Interventionszeiten durch Remote- und persönlichen Service
- optimale Unterstützung durch T&N
  - hohes Verständnis für die Geschäftsprozesse
  - grosser Erfahrungshintergrund im Bereich Businessapplikationen
  - Ideengeber für eine gemeinsame Weiterentwicklung der Lösung