



>> Fallstudie 9: Data Center Maintenance

Wartung von 1300 Serversystemen an 110 Standorten deutschlandweit mit sechs Stunden Wiederherstellungszeit

Branche: Öffentlicher Dienst

Aufgabe:

Ein IT-Dienstleister beauftragte Hemmersbach, deutschlandweit für einen seiner Kunden aus dem öffentlichen Dienst die Wartung von 1.300 Serversystemen an 110 Standorten mit einer Wiederherstellungszeit von sechs Stunden durchzuführen. Die Serversysteme mit Speicher- und Datensicherungsgeräten, die sich bereits außerhalb der Herstellergarantie befanden, waren im Störfall innerhalb von sechs Stunden mit einem vom Kunden vorgegebenen Servicelevel von 95 % wieder herzustellen.

Herausforderung:

Bei potentiellen Störungen von 1.300 aus der Herstellergarantie gelaufenen Serversystemen an 110 Standorten ist es essentiell, die notwendigen Ersatzteile für alle Modelle schnellstmöglich am Einsatzort bereit zu stellen um eine Wiederherstellung innerhalb von sechs Stunden zu gewährleisten.

Vorgehen:

Die bundesweit eingesetzten Techniker wurden speziell auf die Anforderungen des Auftraggebers und die Besonderheiten der jeweiligen Systeme wie beispielsweise das Verhalten im Rechenzentrum, Datenschutzregelungen und Zugangsberechtigungen geschult. Der Single Point of Contact bei Hemmersbach steht rund um die Uhr zur telefonischen Störungsannahme und –qualifizierung zur Verfügung. Mit Hilfe des Hemmersbach-Prozess Management Systems werden die benötigten Spezialisten und Ersatzteile im Hemmersbach Service Netz lokalisiert und eingesetzt. Dafür hält Hemmersbach die Ersatzteile auf Bauteilbasis in eigenen, regionalen Lagern vor. Da die Ersatzteilverfügbarkeit durch den Hersteller nicht sichergestellt war, wurde durch Hemmersbach die Möglichkeit der Ersatzteilreparatur auf Bauteilebene geschaffen, um eine dauerhafte Ersatzteilverfügbarkeit gewährleisten zu können.

Ergebnis:

Die zentrale Steuerung der Störungsfälle in Kombination mit regionaler Vorhaltung von Ersatzteilen übertraf das geforderte Servicelevel von 95 % und erzeugte höchste Kundenzufriedenheit. Weiter konnte der Kunde die Laufzeit der bereits aus der Herstellergarantie gelaufenen Serversysteme verlängern und Kosten für die Neuanschaffung vermeiden.