



Case study

Bestens betreut – SAP Managed Services

Musashi Europe GmbH

Branche: Automobiltechnik

Die Musashi Europe GmbH mit 2.800 Mitarbeitern ist eine Konzerntochter der japanischen Muttergesellschaft Musashi Seimitsu Industry Co., Ltd. und zählt zu den Marktführern der Massivumformung und Zerspanung. Die Herstellung von Komponenten für die Anwendung in den Bereichen Antriebs- und Fahrwerktechnik zählt zu ihrem Kerngeschäft.

Management Summary

Musashi ist Kunde der Claranet Addon GmbH, einem Unternehmen der Claranet Gruppe. Diese Case Study beschreibt die Vorteile, die Musashi durch Übergabe von Support- und Monitoring-Aufgaben an Claranet erzielen konnte. Musashi nutzt ein dreistufiges SAP-ERP-System, eine jeweils zweistufige SAP-BW- und SAP-Portal-Landschaft auf SAP HANA sowie jeweils zwei SAP-Solution-Manager-Systeme auf SAP ASE und Content Server. Alle Systeme werden in einer VMware vSphere virtualisierten Umgebung betrieben.



Verwendete Services

- SAP Managed Services
- 24/7 Monitoring und Troubleshooting
- SAP Consulting

Langjährige Zusammenarbeit

Die Zusammenarbeit von Musashi und Claranet hat eine bereits über 20 Jahre alte Historie. Damals noch als Johann Hay GmbH im Familienbesitz, wurden Mitarbeiter durch die damalige AddOn AG in Microsoft Windows Themen ausgebildet. Im Laufe der folgenden Jahre haben AddOn Consultants die Johann Hay GmbH in zahlreichen SAP-Upgrade- und Migrationsprojekten unterstützt. Seit dem Jahr 2014 hat Johann Hay (2018 zu Musashi Europe GmbH umfirmiert) die AddOn AG mit dem SAP-Basis-Betrieb ihrer SAP-Landschaft in Form von Managed Services betreut. Diese erfolgreiche Zusammenarbeit hat bis heute Bestand.

Projektziele

Um die SAP-Systemlandschaften rund um die Uhr an 7 Tagen die Woche optimal betreut zu wissen und gleichzeitig die IT zu entlasten, braucht Musashi einen verlässlichen Partner für folgende Aufgabengebiete:

- Tägliches Monitoring und Troubleshooting der SAP-Systeme (SAP, Betriebssystem und Datenbanken)
- Durchführung administrativer SAP-Tätigkeiten auf Zuruf
- Automatisiertes Monitoring 24x7
- Bereitschaftsdienste außerhalb der Kernarbeitszeiten der Musashi IT



Migration Unicode & SAP-HANA®

Die Lösung

Claranet liefert alle erforderlichen SAP Managed Services. Folgende Regelungen wurden getroffen, um die Anforderungen von Musashi abzudecken.

Innerhalb der Kernarbeitszeiten lösen die IT-Mitarbeiter von Musashi die anfallenden Supportanfragen selbständig. Sie greifen während dieser Zeit für die Lösung komplexer Fälle auf das Know-how des Claranet Enterprise Support Centers zurück. Außerhalb der Kernarbeitszeit sowie an Sonn- und Feiertagen werden Supportanfragen der Musashi Mitarbeiter auch telefonisch direkt an das Claranet Enterprise Support Center weitergeleitet und dort umgehend bearbeitet.

Für das automatisierte 24x7 Monitoring verwendet Claranet den SAP Solution Manager des Kunden und betreibt dort die „Monitoring and Alerting Infrastructure“ (kurz MAI), um in Realtime über potentielle Störungen im SAP-Betrieb informiert zu werden und diese zu beheben, bevor sich die Probleme negativ auf die Verfügbarkeit und Performance auswirken können. Zudem überprüfen zertifizierte SAP-Mitarbeiter von Claranet täglich die SAP-Systeme und analysieren im Detail aufgetretene Fehler sowie Auffälligkeiten im Bereich SAP Security.

Claranet hat aber nicht nur die SAP Managed Services für Musashi geliefert, sondern hat auch bei den Upgrades auf SAP Enhancement Package 8 (EHP8) sowie bei der Migration von Oracle auf SAP HANA unterstützt und für eine reibungslose Projektdurchführung im geplanten Zeitrahmen gesorgt.

“ Es ist beruhigend, die wichtigsten Systeme in guten Händen zu wissen. Wir erhalten Unterstützung im Bereich der täglichen System Operations wie auch bei Upgrades und Wartung von Projekten.“

Henk Kiewiet, Director IT
Musashi Europe

Die Ergebnisse

- Die SAP-Systemlandschaften zeigen höchste Performance- und Verfügbarkeitswerte auf.
- Die IT des Kunden ist entlastet und, speziell während der Corona-Pandemie und der häufig damit verbundenen Kurzarbeit, sind die Systeme trotzdem optimal betreut.
- Musashi hat in Claranet nicht nur einen verlässlichen Partner in der Systembetreuung, sondern auch in der Durchführung komplexer SAP-Projekte gefunden.
- Auch bei länder- und zeitzonen-übergreifenden SAP-Projekten innerhalb des Musashi-Konzerns konnte Claranet erfolgreich unterstützen.
- Im Laufe der Jahre hat sich ein vertrauensvolles Verhältnis zwischen Kunde und Dienstleister gebildet.



“ Wir haben jemanden gesucht, der die notwendigen Erfahrungen und das Wissen hat, eine komplexe SAP Landschaft selbstständig zu betreuen. Dadurch, dass wir uns nicht mehr selbst um den Betrieb unserer SAP-Systeme kümmern müssen, können sich meine Mitarbeiter auf neue Digitalisierungsprojekte konzentrieren.“

Henk Kiewiet, Director IT
Musashi Europe