

FIS-ASP überzeugt SAP-Hosting-Kunden durch Hochverfügbarkeit



HP Datacenter Care leistet proaktiven Support für höchste Ansprüche

Branche

IT Services

Zielsetzung

Sicherstellung der größtmöglichen Verfügbarkeit geschäftskritischer Hosting-Systeme

Vorgehensweise

HP Datacenter Care Services bietet den erforderlichen Support für hohe Verfügbarkeitsansprüche im Tagesgeschäft.

IT-Verbesserungen

- Durchgängig höchste Verfügbarkeit der gehosteten Systeme
- Fließender Übergang zu neuen Versionen
- SLAs werden zuverlässig eingehalten und übertroffen
- Überschaubarer Betriebs- und Supportaufwand
- Schneller und unkomplizierter Zugriff auf Expertenwissen

Geschäftliche Verbesserungen

- Kontinuierlich hohe Kundenzufriedenheit
- Entlastung der internen Ressourcen
- Kosteneinsparung durch fokussierten Einsatz externen Know-hows
- Nachhaltige Betriebsstabilität durch proaktiven Support



„Über mehrere Jahre hatten wir keine ungeplanten Ausfälle bei den von uns gehosteten SAP-Systemen. Wir können sehr hohe Service-Levels per SLAs gewährleisten und kontinuierlich übererfüllen. Dabei leistet HP Datacenter Care wertvolle Unterstützung.“

– Robert Schuhmann, Geschäftsführer, FIS-ASP GmbH



FIS-ASP zählt zu den namhaften Anbietern von SAP-Hosting-Services. Unter den Kunden des Systemhauses sind Großhandelsunternehmen mit hohem Anteil vertreten. Für deren Geschäft ist Hochverfügbarkeit unverzichtbar. Und genau hier setzt das Unternehmen Maßstäbe: Über mehrere Jahre hinweg lag die Verfügbarkeit der gehosteten Systeme bei vollen 100%. Eine Verfügbarkeit von 99,95% wird per SLA gewährleistet und im Regelfall übertroffen. Maßgebend für dieses hohe Niveau ist der proaktive Support, bei dem die internen IT-Fachkräfte von FIS-ASP jederzeit auf HP Datacenter Care Services zählen können.

Die Kundenlösung im Überblick

Anwendungen

SAP Business Suite

Hardware

Server: HP Integrity BL860c i2

HP Services

HP Datacenter Care Services

FIS-ASP

Die FIS Application Service Providing und IT-Outsourcing GmbH (kurz: FIS-ASP) wurde 2001 als Tochtergesellschaft der FIS GmbH gegründet. Sitz der Gesellschaft ist das unterfränkische Grafenheinfeld bei Schweinfurt. Das Unternehmen beschäftigt 85 Mitarbeiter. FIS-ASP ist eine Servicegesellschaft für Application Hosting, Outsourcing und Outtasking für Industrie, Handel und Dienstleistungsunternehmen mit Aktionsschwerpunkt in Europa. Das Unternehmen bedient auch Kunden in den USA und in Asien. In Verbindung mit der FIS GmbH zählt FIS-ASP zu den ganz wenigen Full-Service-Anbietern für SAP-Anwendungen.

Komplettes Spektrum an SAP-Anwendungen im Hosting

Mehr als 800 SAP-Installationen für rund 28.000 Endanwender laufen in den vier Rechenzentren auf dem Campus des Unternehmens im Großraum Schweinfurt. Hier ist die gesamte SAP-Anwendungssuite vertreten. Dazu kommen noch sämtliche Schnittstellen der SAP-Anwendungen, einschließlich der Schnittstellen für die EDI-Kommunikation über Händlerportale.

Das Leistungsspektrum von FIS-ASP erstreckt sich von der Bereitstellung der Infrastruktur über Remote Hosting und Managed Services bis zum SAP-Anwendungsbetrieb im Auftrag des Kunden. Das Geschäftsmodell des Mittelständlers erstreckt sich auch auf Colocation Services; dabei nutzt der Kunde die durch FIS-ASP bereitgestellte Infrastruktur, ohne dass der IT Service Provider sich um die Anwendungen kümmert. Die FIS-ASP ergänzt mit ihrem Know-how und Ihrer Kapazität die Möglichkeiten ihrer Kunden zum Betrieb ihrer Rechenzentren.

Die Absicherung der gehosteten Systeme wird bei FIS-ASP großgeschrieben: Für den transparenten Failover ohne Datenverlust steht ein 20 km entferntes Backup-Rechenzentrum zur Verfügung, das mit Mirroring-Technologie aufwartet.

Kontinuierlich hohe Service-Levels

Bei der Erfüllung der vereinbarten Service-Levels für die Kunden von FIS-ASP leistet HP Datacenter Care wertvolle Hilfe. Dabei geht es um weitaus mehr als Know-how auf Abruf.

„Auch im Vertrieb sehen wir die Vorteile von HP Datacenter Care. Die Kunden werden hellhörig, wenn wir über sehr hohe und sehr lange gelieferte Verfügbarkeiten sprechen.“

– Robert Schuhmann,
Geschäftsführer FIS-ASP.

Nur wer seine Risiken kennt, kann den Notfall beherrschen. Damit aus einer Störung kein Notfall wird, betreibt FIS-ASP ein eingespieltes Business Continuity Management. Im Fall des Falles kann das Unternehmen sich darauf verlassen, dass Calls per HP Datacenter Care sehr rasch und kompetent bearbeitet werden.

Das fängt bei der Kontaktaufnahme an: FIS-ASP hat einen vertraglich festgeschriebenen Anspruch auf den „direkten Draht“ zu HP und einen zugewiesenen Ansprechpartner. Nach der Qualifizierung des eingehenden Calls greift die technische Fachkompetenz. „Die Leute kennen unsere Infrastruktur schon. Das ist der große Vorteil. Auf die HP Experten können wir uns verlassen. Es gibt weniger Rückfragen, weil man weiß, welcher Ansatz uns voran bringt. Das bringt einen ganz wesentlichen Zeitgewinn“, so Schuhmann.

Durch proaktiven Support im Vorteil

Rund 80% der bei FIS-ASP eingesetzten Hardware stammt aus dem Hause HP. Und wer kennt HP Hardware besser als HP? „Wenn ein Patch eingespielt werden muss, können wir uns darauf verlassen, dass dieser vorgeprüft ist – von Leuten, die unsere Umgebung sehr gut kennen. Unsere IT-Mannschaft gewinnt dadurch Vertrauen und Zeit“, unterstreicht Schuhmann. „HP Datacenter Care bietet genau da den proaktiven Ansatz, wo andere nur reagieren können. HP hat Experten, die Patches vorschlagen, auch auf Fremdhardware verifizieren und zusammenstellen. Das ist für uns ein großer Vorteil.“

Das HP Support-Portfolio mit proaktiven und reaktiven Services wird von FIS-ASP sehr geschätzt. „Wir bekommen Sicherheit und Stabilität in den Betrieb. Dadurch gelingt es uns, über lange Strecken sehr hohe SLAs zu garantieren und sogar zu übertreffen. 99,95 Prozent Verfügbarkeit ist für den SAP-Betrieb ohnehin recht hoch, wir können aber mehr. Damit werden wir attraktiv für sehr anspruchsvolle, auch sehr große Kunden“, resümiert Schuhmann.

FIS-ASP will sich künftig mit Services wie Storage on Demand und Security breiter aufstellen. Auch diese sollen mit HP Datacenter Care abgesichert werden. „FIS-ASP und HP leben eine sehr gute Partnerschaft und haben eine gegenseitig hohe Wertschätzung“, so Schuhmann.

Für Updates registrieren
hp.com/go/getupdated


An Kollegen weiterleiten

