

TECHNIK EINKAUF



KOSTEN OPTIMIEREN, QUALITÄT SICHERN



Einkaufsführer

Sicherheitszuhaltung 12

China-Strategie

Wie wichtig ist Derisking für deutsche Unternehmen? 24

Präzisionswerkzeuge

Werkzeugdaten effizient und nachhaltig verwalten 42



Zu ihrem hundert-jährigen Jubiläum in diesem Jahr hat Trumpf einen Show-laser installiert.

Bild: Trumpf Gruppe

Integrationsökonomie

Wenn die IT-Lösung maßgeschneidert wird

Ein ingenieurgetriebenes Unternehmen wird naturgemäß versuchen, alle Herausforderungen selbst zu lösen – auch in der IT. Aber dort sind Individuallösungen oft nur die zweitbeste Möglichkeit. Diese Erfahrung machte auch der Maschinenbau- und Elektronikkonzern Trumpf bei der Integration seiner IT-Service-Management-Lösungen. Letztlich entschied er sich für eine Managed-Service-Plattform.

Trupf beschäftigt mehr als 16 500 Angestellte. In der Holding am Standort Ditzingen arbeiten rund 350 IT-Fachleute im Bereich Business-Integration-Services, welcher IT-Infrastruktur, SAP-Maintenance und Individualentwicklung umfasst. Zu deren Aufgaben gehört auch die Bearbeitung von Incidents und Service Requests.

Der Integrationsspezialist Andreas Ebner firmiert als selbstständiger Consultant. Allerdings ist er dem Konzern schon seit vielen Jahren eng verbunden. So erlebt er aus nächster Nähe, wie schwierig es sein kann, eine komplexe IT-Governance zu bewerkstelligen. „Trumpf hat mehr als 70 Tochtergesellschaften mit unterschiedlichen Beteiligungsverhältnissen, allein in Asien gibt es sieben Ländergeschäftsführer“, erläutert der Berater: „Das heißt, es muss immer wieder aufs Neue um Konsens beziehungsweise Freiräume gerungen werden, um ein Gleichgewicht von zentral und dezentral zu erreichen.“

Ein wichtiges Kriterium für die Akzeptanz der IT im gesamten Konzern ist deren reibungsloses Service-Management (ITSM). Etwaige Störungen müssen sich möglichst schnell und transparent beheben lassen. Deshalb hatte Trumpf frühzeitig ein ITSM-Tool eingeführt. Es

wurde – mit den allerbesten Absichten – auf die individuellen Ansprüche von Trumpf angepasst.

In der IT sind solche maßgeschneiderten Anpassungen trotz vieler Vorteile nur begrenzt möglich – sei es technisch oder personell. So auch hier: Nach etwa zehn Jahren waren die Anpassungs- und Integrationsfähigkeit ausgereizt, und das interne Tool ließ sich nicht mehr auf aktuelle Systeme migrieren. Trumpf musste sich nach einer Alternative umsehen und entschied, bei dieser Gelegenheit das Thema IT-Services viel weiter zu fassen. Die Produktwahl fiel auf das funktional sehr weit entwickelte ITSM-System des US-Anbieters ServiceNow. Anfang 2019 wurde beschlossen, es für alle Tochtergesellschaften einzuführen. Die Software sollte aus Ditzingen heraus bereitgestellt und gepflegt werden. Auch für Information und Schulung der Service-Mitarbeitenden in den Ländergesellschaften übernahm die Holding Verantwortung. Am Ende des Jahres war das interne Trumpf-Tool im Prinzip flächendeckend durch ServiceNow ersetzt worden. Gleiches gilt für das Asset-Management.

ESB als Zwischenlösung

Selbstverständlich war der Umstieg nicht so einfach, wie es sich hier liest. Zum Beispiel mussten die Kommunika-

Trumpf will alle in der IT Infrastructure Library (ITIL) beschriebenen Prozesse mit der ONEiO-Plattform unterstützen.

Andreas Ebner, Integrations-spezialist

tionsschnittstellen komplett neu erstellt werden. Das alte Ticketing-System beruhte weitgehend auf E-Mail-Verkehr – mit den bekannten Nachteilen: Es skalierte nur bedingt und arbeitete nicht immer zuverlässig. ServiceNow hingegen bot ein sogenanntes ‚E-Bonding‘ an: eine Punkt-zu-Punkt-Verbindungen zwischen Trumpf und jedem einzelnen IT-Partner. Diese Lösung ist zwar praktikabel, aber technisch nicht optimal, da es aufgrund der vielen unterschiedlichen Schnittstellen leicht zu Inkonsistenzen zwischen den verwendeten Systemen kommen kann.

An dem Punkt besann sich Trumpf darauf, dass man für den Informationsaustausch ja auch seinen internen Enterprise Service Bus, kurz: ESB, nutzen könnte. Auf diesem Weg sollte – in einem internen Projekt mit haus-eigenen Ressourcen – zunächst eine Verbindung hergestellt werden zwischen Trumpf und einem aus dem SAP-Umfeld stammenden IT-Provider für den gehobenen Mittelstand. Die so entstandene Lösung funktionierte weitgehend reibungslos, wurde auch weiterentwickelt und gepflegt. Doch das hatte seinen Preis: Für den Betrieb wurde eine hohe Zahl externer Mitarbeiter benötigt, die häufig auch in andere Projekte involviert waren. Darüber hinaus handelte es sich um eine Teillösung, die nicht von allen Mitarbeitenden und Partnern von Trumpf genutzt werden konnte.

Sourcing-Projekt als Initialzündung

Akut wurde die Forderung nach einer Alternativlösung, als Trumpf eine strategische Neuorientierung vornahm und immer mehr Funktionen auslagerte. Das schon 2020 geplante und 2021 begonnene Projekt ‚Sourcing Hybrid Infrastructure‘ (SHI) zielte darauf, etwa die Hälfte aller Windows-Server von einem externen Dienstleister betreiben zu lassen. Andere Vorhaben widmeten sich dem Fremdbetrieb von Netzkomponenten oder Konferenztechnik.

Trumpf strebte deshalb eine ‚transparente Kopplung‘ an, die den Anwenderkomfort eines in sich geschlossenen Systems mit dem verwaltungstechnischen Vorteil getrennter Umgebungen verbinden würde. Bevorzugt wurde ein Standardprodukt, das als SaaS-Lösung (Software as a Service) verfügbar war. Sprich: Der Hersteller

Lessons Learned

Für eine Integration ist es immer zielführend, wenn alle Parteien – also die beiden Partner plus Integrator – vor Projektbeginn gemeinsam am Tisch sitzen und benötigten Test-Cases definieren. Am Anfang muss die Bestandsaufnahme stehen, die es dann zu konsolidieren und zu optimieren gilt. Anderenfalls besteht die Gefahr, dass Business-Cases nicht korrekt abgebildet werden. Es reicht nicht, den Prozess grob zu beschreiben. Die Herausforderungen stecken im Detail. Beispielsweise muss vorab genau geklärt werden, wer welche Vorgänge anstoßen, und welche Änderungen vornehmen darf.

sollte es implementieren, konfigurieren, betreiben und warten. „Mit ServiceNow hatten wir schon Cloud-Erfahrung gesammelt“, sagt Ebner, „folglich rechneten wir mit einer relativ einfachen Integration.“

Schon 2020 nahm Trumpf die Prozess- und Anforderungsdefinition für den ‚ITSM Connector as a Service‘ (ICaaS) auf. Wie sich bei der Marktanalyse herausstellte, gab es zwei europäische Anbieter, die ähnliche Funktionalität zu vergleichbaren Preisen bereitstellen konnten. Sie unterschieden sich jedoch durch die von ihnen verwendete Technologie. Trumpf beschloss, das Vorhaben mit dem aus Finnland stammenden Integrationsspezialisten ONEiO umzusetzen. Ausschlaggebend war die innovativere Technik. Ebner nennt hier vor allem die Skalierbarkeit in der AWS-Cloud und die ‚Cloud-Native‘-Entwicklung. Die Lösung basiert auf Microservices, Nodes und Containern; für die Orchestrierung nutzt sie den Open-Source-Standard Kubernetes. „Damit ist sie modular und erweiterungsfähig sowie Codeless-konfigurierbar“, so der Integrationsspezialist.

Daneben hätten ihn auch die ‚soften Faktoren‘ überzeugt, vor allem der ‚gelebte Pragmatismus‘, ergänzt Ebner: „In einem solchen Vorhaben lässt sich ja nicht alles vorab planen. Da ergeben sich spontan neue Anforderungen oder es werden komplizierte Vertragsbedingungen virulent.“ Von ONEiO habe er in den vergangenen zwei Jahren niemals zu hören bekommen, man habe gerade keine Zeit, sei nicht zuständig oder benötige zunächst eine Kostenkalkulation: „Zuhören, verstehen, antworten“, fasst Ebner es zusammen. ki ■