



**ITG versorgt ihre Tochtergesellschaften
mit IT-Dienstleistungen
aus den INFO AG-Rechenzentren**

Moderne IT sorgt für Leistungsschub



**Die Imperial Tobacco Group
Information Systems (ITG GIS)
versorgt alle Tochtergesell-
schaften des weltweit aktiven**

**Tabakunternehmens mit einer Vielzahl von IT-
Dienstleistungen aus den INFO AG-Rechenzentren in
Hamburg. Die geschäftskritischen Unternehmensan-
wendungen z.B. auf Basis von SAP und Siebel-
Software müssen rund um die Uhr verfügbar sein.**

Gemeinsam mit der INFO AG hat die ITG GIS in vier paral-
lelen Projekten ihre gesamte IT-Infrastruktur erneuert. Die
Experten haben Local Area Network, Datensicherung und
Speichersysteme komplett neu aufgebaut und gleichzeitig
einen Release-Wechsel auf eine aktuelle SAP-Version
durchgeführt. Der Umbau verlief ohne spürbare ungeplan-
te Einschränkungen und „absolut geräuschlos“. Für INFO
AG und ITG ein erneuter Beweis einer bewährten Partner-
schaft, die auf mehr als einem Jahrzehnt erfolgreicher
Zusammenarbeit zurückblicken kann.

Einer der Weltmarktführer für Tabakwaren

Der weltweit aktive Tabakkonzern, in Deutschland be-
kannt unter dem Namen Reemtsma (Marken: JPS, West,
DRUM, etc.), konnte seine Marktanteile durch ein vor-
ausschauendes Management weiter trotz rückgängigen
Marktes ausbauen. Derzeit ist Reemtsma mit 25%
Marktanteil Nummer 2 im deutschen Tabakmarkt. ITG ist

Marktführer in vielen Ländern Europas und darüber hin-
aus weltweit auf allen Wachstumsmärkten vertreten. Die
INFO AG mit ihren zentralen Rechenzentren erbringt für
den Konzern eine Vielzahl an IT-Services. Vom Standort
Hamburg sorgt sie z.B. dafür, dass geschäftskritische
SAP- und Siebel-Anwendungen für Supply Chain Plan-
ning, Einkauf, Logistik, Bestellabwicklung und Kunden-
services rund um die Uhr verfügbar sind.

Totalumbau der IT-Infrastruktur

Steigt das Geschäftsvolumen, steigen auch die Ansprü-
che an die Leistungsfähigkeit der IT: Immer mehr Daten
müssen verarbeitet werden, ohne dass es zu Verzöge-
rungen oder Ausfällen kommen darf. Wie bei den meis-
ten IT-Investitionsgütern ist nach drei bis sieben Jahren
das Ende des Lebenszyklus erreicht – so auch bei der
ITG. Die alte Firewall war überarbeitungswürdig, die
Datensicherung konnte die Anforderungen an Perfor-
mance nicht mehr erfüllen. Die Speichersysteme waren
an den Kapazitätsgrenzen angelangt. Und für das zentra-
le internationale SAP-System stand der Wechsel auf ein
aktuelles Release an. Um das Ausfallrisiko so gering wie
möglich zu halten, war es Zeit für eine Modernisierung
der IT-Infrastruktur.

Vier Großprojekte auf einen Schlag

Die neue IT-Landschaft der ITG sollte den gestiegenen
Ansprüchen an Bandbreite, Speicherkapazität, Stabilität,

Verfügbarkeit und Sicherheit gerecht werden. Dafür wurden gleich vier Projekte gleichzeitig gestartet: Neues Netzwerk, neue Security, neue Datensicherung, neue Speichersysteme und ein Release-Wechsel des zentralen internationalen ITG-SAP-Systems „ITP“ auf die neueste SAP-Version. Die Aufträge gingen an die INFO AG. Ausschlaggebend war nicht nur das überzeugende Preis/Leistungsverhältnis, sondern auch das hohe Vertrauen, das sich der Full Service Provider für IT-Dienstleistungen in mehr als einem Jahrzehnt erfolgreicher Zusammenarbeit erworben hat. Die hohe Zuverlässigkeit, mit der die INFO AG über die Jahre ihre Leistung erbracht hat, gab der ITG die Sicherheit, dass sie sich auch bei diesem außerordentlich kritischen Modernisierungsvorhaben auf die bewährte Partnerschaft verlassen konnten. Fast zeitgleich machten sich vier verschiedene Projektteams ans Werk. Die Umsetzung sollte mit minimaler Beeinträchtigung des operativen Betriebs ausgeführt werden und erforderte äußerstes Fingerspitzengefühl. Unter anderem mussten rund 200 Server vom alten Netzwerk getrennt und an das neue LAN angebunden werden. Von alledem sollten die ITG-Mitarbeiter möglichst gar nichts mitbekommen. Schließlich sollten die weltweiten Geschäfte auch während des Netzwerkaufbaus ungestört weiterlaufen.

Releasewechsel auf aktuelle SAP-Version

Den Auftakt des Projektzuges bildete das Upgrade des Systems ITP. Rund 500 Mitarbeiter in 16 Ländern arbeiten weltweit mit dieser Anwendung. ITP basiert auf SAP. Das Upgrade-Projekt auf das Release 6.0 von SAP startete im Dezember 2008. In dem Projekt arbeitete die INFO AG über Zeitzonen und Kulturräume hinweg mit dem SAP-Systemhaus TSFI aus Manila auf den Philippinen zusammen. Für die Dauer des Projektes verstärkte ein philippinischer Kollege das Hamburger Team der INFO AG. Mit fachlicher Unterstützung der INFO AG führten die TSFI-Kollegen die notwendigen Programmänderungen und Funktionstests durch. Das Testprogramm umfasste rund 500 Programm- und über 200 Schnittstellentests. Während der sechswöchigen Testphase arbeiteten die Anwender aller beteiligten Länder über 1.000 Testfälle mit jeweils mehreren Einzeltests erfolgreich ab. Die globale Testkoordination erfolgte durch das Centre of Excellence Supply Chain der ITG GIS, das in Hamburg beheimatet ist. Dabei wurde das ebenfalls bei der INFO AG gehostete ITG Tool SAP Solution Manager erfolgreich eingesetzt. Anfang Juni wurde das Projekt offiziell abgeschlossen. Der Kunde zeigte

sich mit Projektverlauf und Ergebnissen äußerst zufrieden, und auch die Zusammenarbeit mit den südostasiatischen Kollegen von TSFI verlief reibungslos. Lediglich das Hamburger Wetter im Januar und Februar wurde als „very cold“ empfunden. *„Die INFO AG hat das SAP Releasewechselprojekt sehr professionell geplant und durchgeführt. Dabei hat sie ihren Far Shore-Partner TSFI hervorragend geführt und eingebunden. Der Go live verlief so unproblematisch, wie wir nur zu hoffen wagen.“*, so Dr. Thomas Schmidt-Melchior, Head of Centre of Excellence Supply Chain & IT Germany of ITG GIS

Local Area Network und Security modernisiert

Die bestehenden Hardware-Systeme wurden nach und nach vom alten LAN getrennt und mit dem neuen Netzwerk verbunden. Im ersten Schritt wurden die Client-PCs an neue Switches in den Gebäuden des Hamburger ITG-Standortes und diese an die (alten) zentralen Switches in den Rechenzentren angebunden. Dann folgte die Migration der ITG-Produktivsysteme, die die INFO AG in einem ihrer eigenen Rechenzentren betreibt, an die neuen zentralen Switches in zwei Schritten: Zuerst das Data Centre in der Notkestraße. Ein besonders kritischer Punkt im Projektablauf war die Übertragung des internen Routings von den alten Core-Switches auf die neuen. Nicht nur fast 20 geschäftskritische SAP- und Siebel-Anwendungen waren von diesem Umstellungsschritt betroffen, sondern auch alle Security-Systeme der ITG. Doch bereits zwei Stunden vor dem geplanten Ende der Umbauaktion liefen alle Systeme wieder einwandfrei. Nachdem auch die Server im Data Centre der INFO AG im Grasweg auf das neue Netzwerk migriert worden war, wurden die neuen Cisco Monitoring-Systeme eingerichtet. Insgesamt 28 Cisco-Switches wurden eingebunden und durch zahlreiche weitere Komponenten ergänzt. Mit dem Cisco VSS (Virtual Switches System) kommt eine innovative Technologie für Hochverfügbarkeitsumgebungen zum Einsatz. Die Bündelung von Netzwerk-Interfaces von Server- und Netzsystemen vereinfacht die Konfiguration der Netzwerkleistung enorm, unterstützt im Cluster Bandbreiten bis 1,4 Terrabyte pro Sekunde und erhöht die Ausfallsicherheit um ein Vielfaches. Pünktlich zum definierten Projektende waren die Arbeiten abgeschlossen. Das Budget wurde exakt eingehalten.

Daten gut gesichert, Netzwerk entlastet

Zeitgleich mit dem Netzwerkaufbau starteten die Arbeiten an den Datensicherungssystemen. Bis zum Umbau waren die HP Storage-Server in das gleiche Local Area Network

eingebunden, über das auch der ganz normale Datenverkehr lief. Um das Arbeitsnetz von Storage-Aufgaben zu entlasten, baute das INFO-Team ein separates Netz für die Datensicherung auf. Als „Storage Area Network“ (SAN) verbindet es die beiden Rechenzentren der INFO AG mit dem firmeneigenen Rechenzentrum der ITG. *„Die Herausforderung bei der Implementierung der neuen SAN-Infrastruktur bestand in dem Aufbau einer koexistenten, parallelen Umgebung und der Bewältigung des Daten-Moves von 30 TB ohne Auswirkungen auf das Tagesgeschäft unserer Anwender. Diese Aufgaben hat die INFO AG souverän gelöst.“*, so Wolfgang Sandvoss, Head of Application Standards and Integration Support & IT Germany, Imperial Tobacco Holdings BV, NL Deutschland. Auch die Speicher-Hardware wurde erneuert. Statt des IBM Tivoli Storage Manager Servers vom Typ 4 kommt jetzt die Version 5 zum Einsatz. Dazu wurden die alten LTO 2 Drives durch aktuelle LTO 4 Bandlaufwerke ersetzt. Im Juni 2009 wurde die neue Datensicherungsinfrastruktur fertig. Gab es bis zum Umbau nur ein einziges physisches Netzwerk, so gibt es jetzt zwei. Das Storage Area Network, ausgelegt als redundantes Netzwerk speziell für die Datensicherung, schafft zusätzliche Bandbreite und sorgt für Extra-Sicherheit bei Katastrophenfällen, etwa bei Bränden oder Überschwemmungen.

„Eva“ speichert alle Daten

Die Erneuerung der Speichersysteme startete ebenfalls im gleichen Jahr. Alle Daten auf den File-Servern der ITG mussten auf neue Hardware umziehen. Zum Einsatz kam das voll virtualisierte Storage-System HP StorageWorks Enterprise Virtual Array (EVA). Die HP EVA-Systeme arbeiteten anfangs normal. Doch als Daten auf die unter anderem eingesetzten 1TB FATA-Festplatten migriert werden sollten, traten vermehrt Fehler auf. Um den Fehler einzugrenzen, wurden verschiedene Tests durchgeführt. Dies führte zu der Erkenntnis, dass ein Temperaturproblem bezüglich der Konfiguration der FATA-Platten der Auslöser war. Ein Umzug der HP Hardware an einen neuen Platz im Rechenzentrum und die Bereitstellung weiterer FC-Platten erlaubten die Fortführung der Migration bis in den HP Laboren ein Firmware-Patch entwickelt und getestet wurde, der das Missverhalten der Anlage endgültig beheben konnte. Die Eskalation, bei der die IT-Spezialisten von ITG und INFO AG eng mit dem IT-Distributor Antauris und dem Hersteller HP zusammenarbeiteten, wurde professionell, partnerschaftlich und souverän bewältigt. Mitte Juni waren alle Migrationsarbeiten abgeschlossen.

Keiner hat's gemerkt

Mit Abschluss der Arbeiten läuft die rundum erneuerte IT-Infrastruktur ohne Probleme. Thomas Eckardt, Projektleiter „Re-Net“ der Imperial Tobacco Holdings BV, NL Deutschland über das Projekt: *„Die Erneuerung des Firmennetzwerkes war für uns mit hohen Risiken verbunden. Das schrittweise Vorgehen der INFO AG hat uns die beruhigende Sicherheit gegeben, dass es zu keinem Zeitpunkt das Risiko eines Systemausfalls gab.“* Gute Planung, klare Kommunikation und die hohe technische Kompetenz der INFO AG haben ihren Teil dazu beigetragen. Sowohl ITG als auch INFO AG haben die Zusammenarbeit als außerordentlich gut, fair und professionell empfunden. Die Herausforderungen wurden partnerschaftlich gemeistert und die Eskalationen, die in jedem Projekt irgendwann einmal auftauchen, wurden konstruktiv gelöst. Risiken wurden gemeinsam getragen. Die INFO AG ist ihrem Ruf als vertrauenswürdiger kompetenter Partner voll und ganz gerecht geworden.

Transparente SLAs, High-Tech-Monitoring

Im Zuge des Umbaus wurden auch die Service Level Agreements (SLAs) zwischen ITG und INFO AG neu geordnet. Sie erweitern den Überwachungsauftrag, für den die INFO AG auf die CiscoWorks LAN Management Solution (LMS) zurückgreift. Ob LAN, Firewall, Virtual Private Networks oder Schutz vor unerlaubten Zugriffen – mit CiscoWorks und dem Cisco Security Manager (CSM) hat das INFO-Team alle Fäden in der Hand. Das verbesserte Monitoring sorgt für optimale Leistungsausbeute, höhere Betriebssicherheit und Schutz vor Angriffen. Mit übersichtlichen, aussagekräftige Reports informiert die INFO AG die ITG regelmäßig über Systemzustände und Auslastung der modernisierten IT-Landschaft.

Fit für Virtualisierung und Superdomes

Mit der neuen Infrastruktur ist die ITG fit für weitere Modernisierungsschritte, wie zum Beispiel der Erweiterung der virtuellen Rechnersysteme. Derzeit wird die Ablösung der HP Superdomes vorbereitet. Diese Unix-Großrechner sind die zentrale Plattform für die hochverfügbaren SAP-Systeme der ITG. Die INFO AG freut sich auf die neue Herausforderung. Sie hat gezeigt, dass sie der Partner ist, den die ITG erwartet: Ein Partner, der mit den Ansprüchen der ITG wächst.

INFO AG

INFO Gesellschaft für
Informationssysteme AG
Grasweg 62 – 66
22303 Hamburg
Deutschland

Telefon: 040 27136-0

Fax: 040 27136-8205

info@info-ag.de

www.info-ag.de