

Phonak – Effizienz und Flexibilität finden Gehör.

.....T.....Systems.....



Weltweites Netzwerk für den performanten Austausch sowie den zentralen Applikationsbetrieb und für mehr lokale Freiheit der Standorte.

Bei der Phonak AG steht die Lebensqualität ihrer Kunden im Vordergrund. Denn sie ist auf die Entwicklung, die Produktion und den weltweiten Vertrieb von Hörsystemen für den individuellen Bedarf spezialisiert. Mit T-Systems an der Seite hat sich das Unternehmen ein neues, ausbaufähiges Datennetz auf höchst modernem Standard zugelegt. Es unterstützt das Streben nach einem effizienten, zentralen Anwendungsbetrieb ebenso wie die Freiheit der lokalen Standorte, ihre Kunden individuell und qualitativ hochwertig zu betreuen.

„Wir sind mit der Umsetzung und dem Betrieb unserer neuen Lösung höchst zufrieden“, berichtet Dietmar J. Böhm, Director Corporate IT bei Phonak. Die Antwortzeiten seien so schnell, dass die User nicht bemerken, dass sie anstatt einer lokalen eine zentrale Applikation via Wide Area Network (WAN) nutzen. Angefangen vom Projektmanagement bis hin zum Handling der Fakturierung sei alles einfacher und für alle Beteiligten wesentlich transparenter geworden.

Auf einen Blick.

- Aufbau und Betrieb eines hochmodernen WANs auf MPLS-Basis zur Effizienzsteigerung um 20 %
- Höchste Sicherheit und 7*24 Verfügbarkeit durch Single Point of Contact, Monitoring und Service Desk
- Ermöglichen des zentralisierten Applikationsbetriebs, z. B. durch priorisierten Datenverkehr
- Steigerung der Transparenz, z.B. in der Supply Chain, durch die Zentralisierung der Anwendungen
- Unterstützt die individuelle, lokale Kundenbetreuung durch die Standorte auch via Internet
- Verbessert die länderübergreifende Projektarbeit
- Arbeiterleichterung für die Phonak-IT-Unit durch einfache und direkte Schnittstelle zum Provider
- Skalierbares und erweiterbares Netz unterstützt Wachstum und schnelle Reaktion auf Marktanforderungen
- Schnelle Netzrealisierung durch T-Systems nach dem Projektplan der Phonak
- Über 40 Standorte verteilt über alle Kontinente
- Anschlussgeschwindigkeiten 2 – 10 Mb/s je nach Bedarf
- Verteilte, lokale Internet-Breakouts

Die Referenz im Detail.

Der Kunde. Phonak entwickelt, produziert und vertreibt seit mehr als 60 Jahren technologisch führende Hör- und Funksysteme. Das Unternehmen mit Hauptsitz im schweizerischen Stäfa bietet eine vollständige Produktpalette an Hörsystemen. Darunter befinden sich drahtlose Kommunikationssysteme für audiologische Anwendungen und drahtlose Kommunikationssysteme für den Einsatz in den Bereichen Tourismus, Studio und Sicherheit. Auch professionelle Gehörschutz-Lösungen sind Teil des Portfolios. Die Phonak AG positioniert sich als Marke der Sonova-Gruppe, die als weltweit führender Anbieter von Hörgeräten insgesamt mehr als 5300 Mitarbeiter in 40 Tochtergesellschaften, an 60 Standorten beschäftigt und gemeinsam mit Vertriebspartnern in rund 100 Ländern vertreten ist.

Die Aufgabe. Bedingt durch das starke Wachstum in den vergangenen Jahren war der weltweite Sprach- und Datenaustausch innerhalb der Firmengruppe immer langsamer geworden. Tatsächlich wurde das Unternehmensnetz den zunehmenden Anforderungen nicht gerecht, z. B. aufgrund der Zentralisierung von Systemen und des wachsenden Datenverkehrs. Ein weltweites Firmennetzwerk sollte den Austausch innerhalb der Gruppengesellschaften und mit den Vertriebspartnern zuverlässig regeln. Der Kunde wollte flexibler werden sowie an Sicherheit, Verfügbarkeit, Stabilität und Geschwindigkeit gewinnen. Gleichzeitig plante Phonak eine Umstellung des lokalen Betriebs der ERP-Applikationen auf eine einheitliche, zentral angebotene SAP-Landschaft. Um die lokalen Vertriebsaktivitäten optimal zu unterstützen, waren neben der Zentralisierung der Hauptsysteme diversifizierte Internetausgänge pro Kontinent oder Standort gewünscht. Die gesamte neue Netzstruktur sollte für die Phonak und ihr rund 50-köpfiges IT-Team mit möglichst geringem Aufwand zu betreiben sein.

Die Lösung. T-Systems erhielt den Auftrag für den Aufbau und Betrieb eines hochmodernen Wide Area Networks (WAN) auf MPLS-Basis. In diesem privaten und abgesicherten Firmennetzwerk wurden verschiedene lokale Netze über alle geografischen Grenzen hinweg durch ein homogenes Netzwerk ersetzt. Zugleich erhielten die Standorte Anschlüsse an die zentralen Rechenzentren.

Alle Mitarbeiter sind nun in das neue Netzwerk eingebunden und kommunizieren verschlüsselt via Internet. Bei dem priorisierten Datenverkehr (Quality of Services) erhalten SAP-Daten Vorrang vor dem allgemeinen Datenverkehr. Auch Sprach- und Multimediadienste, wie Videokonferenzen, werden bevorzugt behandelt und laufen in Echtzeit. Dagegen werden E-Mails erst weitergereicht, wenn genug Netz-Kapazitäten verfügbar sind. Das Netz ist zentral gesteuert und auf grösstmögliche Effizienz ausgelegt. Bei Problemen und Anfragen nutzt der Kunde einen Single Point of Contact sowie einen Service Desk. Damit es möglichst nicht so weit kommt, überwacht T-Systems via Monitoring den störungsfreien Betrieb rund um die Uhr.

Der Kundennutzen. Für Phonak bedeutet dieses Netzwerk in erster Linie Investitions- und Zukunftssicherheit. Heute kann sich der Kunde auf ein sicheres, schnelles, 7 Tage 24 Stunden verfügbares Netz mit kurzen Antwortzeiten verlassen.

Die Priorisierung des Datenverkehrs sorgt für die globale, hohe Verfügbarkeit von Applikationen, die für die Vermarktung und Konstruktion der Phonak-Produkte wichtig sind. Durch den rund doppelt so schnellen administrativen Workflow und den wesentlich besseren Austausch beim grenzübergreifenden Projektmanagement spart Phonak Zeit und Kosten. Darüber hinaus profitiert das Unternehmen von einer mehr als 50 % kürzeren durchschnittlichen Störungsdauer und einer mehr als 50 % niedrigeren Störungsanzahl. Vier Aspekte sind dafür ausschlaggebend: das homogene Netzwerk, der Single Point of Contact, das zentrale Monitoring und der Service Desk.

„Wir waren beeindruckt von der Kompetenz und Flexibilität des Teams“, erinnert sich Böhm. Es habe „eindrücklich bewiesen“, was T-Systems zu leisten imstande sei. Dabei ging es auch darum, die Bedürfnisse der Phonak sofort zu erfassen und in einem dynamischen Modell umzusetzen. Damit lassen sich Firmenzukäufe und Standortumstrukturierungen künftig schnell und unkompliziert durchführen. Ausserdem ist für Böhm wichtig: „Wir können nun die globale Supply Chain im System abbilden und erhalten mehr Transparenz.“ Das ist gut im harten, globalen Marktumfeld. „Wir können nun unmittelbarer auf neue Anforderungen reagieren. Die nötigen Anpassungen sind sehr einfach.“



PHONAK life is on

Kontakt:

T-Systems Schweiz AG
Industriestrasse 21
3052 Zollikofen
Telefon: 0848 11 22 11
www.t-systems.ch

Herausgeber:
T-Systems International GmbH
Marketing
Hahnstr. 43d
60528 Frankfurt am Main