



Success Story

Dematic GmbH & Co. KG, Offenbach

## Hochverfügbare und ausfallsichere Prozesse, weniger Kosten!

»Durch das Outsourcing der SAP-Anwendungen an itelligence sparen wir Kosten und die Mitarbeiter der IT-Abteilung können sich darauf konzentrieren den Einsatz von IT-Technologien und betriebswirtschaftlichen Anwendungen laufend zu verbessern. So optimieren wir Geschäftsprozesse und gewinnen Wettbewerbsvorteile.«

Matthias Heinzl, CIO Dematic GmbH & Co. KG

**itelligence**

Eine perfekte Logistik setzt eine perfekte IT-Umgebung voraus.

## Mit itelligence haben wir unsere Prozesse optimiert – durch Outsourcing.

Die Dematic hatte bereits vor Jahren beschlossen, ihre SAP-Anwendungen auszulagern. „Das war und ist eine klare strategische sowie betriebswirtschaftliche Entscheidung“, erklärt Matthias Heinzl, CIO der Dematic GmbH & Co. KG. Durch das Outsourcing der Anwendungen können sich die Mitarbeiter der IT-Abteilung auf ihre Kernkompetenzen konzentrieren. Dazu gehört, den Einsatz von IT-Technologien und betriebswirtschaftlichen Anwendungen laufend zu verbessern, um Prozesse zu optimieren und Wettbewerbsvorteile zu gewinnen. „Zudem lassen sich die SAP-Anwendungen im Rechenzentrum eines IT-Dienstleisters kostengünstiger und sicherer betreiben als im Inhouse-Betrieb“, beschreibt Matthias Heinzl den betriebswirtschaftlichen Nutzen.

### Rückgrat des Unternehmens anvertraut

Mitte des Jahres 2006 übernahmen der Private-Equity-Investor Triton sowie das Dematic-Management die Anteile am weltweiten Geschäft des Logistik-Spezialisten im Rahmen eines Carveouts aus dem Siemens-Konzern. Als eigenständiges Unternehmen will Dematic künftig flexibler am Markt agieren, der stark von mittelständischen Strukturen geprägt ist, sowie wichtige regionale Märkte besser bedienen. Ein weiterer Aspekt des Verkaufs war, „dass wir uns innerhalb kürzester

Zeit bezüglich IT-Infrastruktur und Applikationen unabhängig aufstellen mussten“, erläutert Matthias Heinzl. „Deshalb haben wir den Markt nach einem neuen Hosting-Partner sondiert, mit dem Ziel Outsourcing-Kosten zu senken und gleichzeitig die Hosting-Qualität zu steigern.“ Bereits im April 2006 schrieb Dematic das Projekt offiziell aus. Insgesamt vier Unternehmen kamen in die engere Auswahl, darunter auch der SAP-Komplettanbieter itelligence aus Bielefeld.

Für die Wahl des künftigen Outsourcing-Dienstleisters waren laut Matthias Heinzl mehrere Kriterien entscheidend. Dazu gehörten State-of-the-Art-Technologien im Rechenzentrum sowie die Entwicklung umfassender Sicherheitskonzepte. Eine der Kernanforderungen von Dematic war, eine maximale Ausfallzeit der SAP-Systeme von einer Stunde pro Vorfall. Weitere zentrale Punkte waren ein preislich attraktives Angebot sowie die wirtschaftliche Solidität des künftigen Outsourcing-Partners. Dematic erteilte im Juni 2006 itelligence den Zuschlag für das Projekt, denn der IT-Dienstleister erfüllte die vorgegebenen Anforderungen am besten. Ein wichtiger Aspekt war für CIO Heinzl auch, dass zwischen Dematic und itelligence bereits seit 1999 in den Bereichen Consulting, Programmierung und Entwicklung eine sehr gute und erfolgreiche Zusammenarbeit bestand. „Aufgrund der guten Beziehungen war das nötige Vertrauen vorhanden, dem IT-Dienstleister die SAP-Anwendungen, welche das Rückgrat unseres Unternehmens sind, anzuvertrauen.“

### Dematic GmbH & Co. KG

Die Dematic GmbH & Co. KG mit Sitz in Offenbach ist einer der führenden Anbieter für Intralogistik und Logistikautomatisierung und deckt hier die gesamte Leistungspalette ab. Diese reicht von der Förderanlage für kleine und mittlere Unternehmen bis zu Hochregallagern und Logistiklösungen mit integriertem Supply Chain Management für international operierende Firmen. Die Vielzahl der eingesetzten Technologien (Sortieren, IT, Lagern, Kommissionieren und Fördern) erfordert breites technisches Know-how über Mechanik, Mechatronik, Elektronik, Software-Engineering und neue Technologien wie RFID. Hinzu kommt ein umfassendes Serviceangebot. Dematic erzielte mit rund 3.600 Mitarbeitern ein Geschäftsvolumen von über 800 Millionen Euro.

### Moderne und leistungsfähige Hardware aufgebaut

Unmittelbar nach der Vertragsunterzeichnung Anfang Juni 2006 begannen die Projektteams von Dematic und itelligence mit der Arbeit, denn der Zeitraum für die Umlagerung aller Systeme in das Bautzener Rechenzentrum von itelligence war sehr knapp bemessen. Bereits zum 1. September 2006 sollte die Umlagerung abgeschlossen sein



und die Dematic-Anwender auf die SAP-Systeme im Bautzener Rechenzentrum zugreifen können. Insgesamt waren acht IT-Mitarbeiter von Dematic und sieben itelligence-Berater an dem Projekt beteiligt.

### **Schnellen und reibungslosen Umstieg durchgeführt**

Bereits Ende Juli 2006 konnten die Systeme in den Testbetrieb übernommen werden, um den technisch einwandfreien Betrieb sicherzustellen. Die Testläufe verliefen erfolgreich und die SAP-Software sowie das IXOS-Archiv wurden im August 2006 an drei aufeinander folgenden Wochenenden sukzessive auf die neuen Systemumgebungen in Bautzen umgesiedelt. Zuerst stellte itelligence das neue System für Europa um. Es folgte die Hauptsystemumgebung mit den zentralen SAP-Instanzen für Deutschland, Frankreich und England inklusive dem IXOS-Archivsystem. Am dritten und letzten Wochenende wurde schließlich noch die SAP-BW-Umgebung verlagert. Bereits am 28. August waren alle Systeme der Dematic ins Rechenzentrum von itelligence übernommen und der Live-Umzug abgeschlossen.

„Die Umstellung verlief absolut reibungslos sowie in time und on budget“, lobt Matthias Heinzl. Die insgesamt rund 1.000 betroffenen SAP-User bei Dematic konnten nach der Umlagerung sofort störungsfrei und wie gewohnt mit den SAP-Anwendungen weiterarbeiten. Wesentlich zum Erfolg und zur Einhaltung des engen Zeitrahmens beigetragen haben laut CIO Heinzl die „Rund-um-Betreuung“, das hohe persönliche Engagement und die Flexibilität der itelligence-Berater, die auch am Wochenende jederzeit erreichbar sind. Einen weiteren Baustein für den raschen Projektabschluss sieht Mirko Böhmert, verantwortlicher itelligence-Projektleiter für das Outsourcing bei Dematic, in der hervorragenden Zusammenarbeit und dem intensiven Informationsaustausch zwischen dem Dematic-Projektteam und den itelligence-Mitarbeitern.

### **Nur positive Erfahrungen gemacht**

Nach den ersten Monaten mit itelligence als neuem Outsourcing-Partner sind die Erfahrungen von Matthias Heinzl durchgängig positiv. „Der ausfallsichere Betrieb aller von der IT abhängigen Prozesse in Produktion und Verwaltung ist für

# DEMATIC

**Name:**  
Dematic GmbH & Co. KG

**Branche:**  
Intralogistik

**Produkte:**  
Regalbediensysteme,  
Elektrohängebahn,  
Hochregallager, Sorter,  
Kommissionier-Systeme,  
Fördertechnik, usw.

**Unternehmensgröße:**  
3.600 Mitarbeiter

**Umsatz:**  
800 Mio. Euro

**Stammsitz:**  
Offenbach

**Niederlassungen:**  
weltweit

uns ein klarer Wettbewerbsvorteil“, verdeutlicht der CIO. Zudem hat sich – dank modernster Hardware – die Leistungsfähigkeit der SAP-Anwendungen bei Transaktionen deutlich verbessert. Die gestiegene Performance macht sich vor allem in der Buchhaltung bemerkbar, wo Abschlüsse der einzelnen Landesgesellschaften mit SAP BW konzernweit konsolidiert werden. So hat sich zum Beispiel die Durchlaufzeit des Jobstreams für den Monatsabschluss in Deutschland mehr als halbiert. „Durch den Performance-Gewinn laufen Prozesse schneller. Dadurch sparen wir Zeit und Kosten“, hebt CIO Heinzl hervor.

Auch die Zusammenarbeit und Kommunikation mit den itelligence-Mitarbeitern im Rechenzentrum funktioniert reibungslos. „Wenn wir ein kritisches Problem im laufenden Betrieb feststellen, etwa Verbindungsprobleme oder Fehler im SAP-System, haben wir die Möglichkeit, direkt mit den Experten im Rechenzentrum Bautzen

in Kontakt zu treten, so dass das Problem umgehend von den richtigen Personen bearbeitet werden kann – insbesondere auch an Wochenenden“, veranschaulicht Matthias Heinzl den Prozess. Bislang hat Dematic auch den First Level Support für die SAP-Applikation an itelligence ausgelagert. Den Second Level Support, also die Änderung von Anwendungen im Sinne eines Change Request, führt derzeit die IT-Abteilung des Logistikspezialisten selbst durch.

## Die Zukunft erfolgreich gestalten

Aufgrund der positiven Erfahrungen mit dem First Level Support bei itelligence überlegt Matthias Heinzl, mittelfristig auch Teile des Second Level Support in die Hände von itelligence zu legen. Zu den weiteren Planungen des Dematic-CIO gehört, innerhalb der nächsten sechs bis acht Monate auch die Dematic-Gesellschaften in Österreich, Italien und Spanien in das itelligence-Rechenzentrum zu integrieren. Darüber hinaus steht der Wechsel auf ein neueres SAP-Release an, da zum Jahreswechsel SAP R/3 4.6C von der Standardwartung in die erweiterte Wartung übergeht. Entsprechende Testumgebungen, um die aktuellen SAP-Releasestände zu erproben, werden von itelligence im Rechenzentrum rasch und kostengünstig bereitgestellt. Hier tritt für Matthias Heinzl ein weiterer Vorteil des Outsourcing zu Tage. „Um intern eine Testumgebung aufzubauen und ein Upgrade durchzuführen, müssten wir zeit- und kostenintensiv viel Wissen aufbauen. Für itelligence hingegen gehört ein Releasewechsel quasi zum Tagesgeschäft.“

Matthias Heinzl will auch in Zukunft die Outsourcing-Strategie von Dematic konsequent weiterverfolgen und dadurch zusätzliche Kosteneinsparungen realisieren. Langfristig gibt es Überlegungen, die derzeit noch Inhouse betriebenen SAP-Systeme der US-Tochtergesellschaft ebenfalls an itelligence auszulagern.

