



REFERENZ

PHOENIX group

IT-Service für die Medizinversorgung

Projektumfeld

Es sind nicht sehr viele – aber sie sind für uns Alle sehr wichtig! Die Rede ist von Organisationen und Unternehmen, deren Angebote oder Produkte essentiell gesellschaftskritischen Charakter haben. Energieversorger zum Beispiel, genauso wie Wasserwerke, Verkehrsbetriebe oder große Kliniken. Und auch Logistikprofis, die etwa beim akuten Auftreten von Infektionskrankheiten rasch die Versorgung mit Impfstoffen sichern.

Aber selbst ohne Epidemie oder anderen Notlagen: Millionen von Menschen in Europa benötigen täglich ihre Medikamente. Zur richtigen Zeit, am richtigen Ort und in der richtigen Menge. Das Rezept dafür? Ein Service, wie ihn die PHOENIX group mit rund 34.000 Mitarbeitern bietet. Der 1994 gegründete Pharmahändler sorgt mittlerweile in 26 Ländern dafür, dass über 50.000 Apothekenkunden alle benötigten Arzneien verfügbar haben. In 12 Ländern ist PHOENIX dabei mit seinem Service die Nummer 1. Dazu kommen über 2.000 eigene Apotheken in 13 Ländern sowie über 152 Distributionszentren. Stammsitz der Gruppe ist Mannheim. Weitere Niederlassungen bestehen unter anderem in Großbritannien, Frankreich, Norwegen, Finnland, den Niederlanden, der Schweiz, Tschechien,

Ungarn, Serbien oder den baltischen Ländern. Breite Präsenz, eine hohe Verantwortung und ein immenses Datenaufkommen setzt auch eine stabile, zuverlässige und nicht zuletzt wirtschaftliche Performance der IT voraus. Um diese europaweit zu sichern, setzt PHOENIX auf eine höchst effektive „Wirkstoff-Verbindung“: Axians Service-Management-Expertise in Kombination mit einem individuellen Betriebskonzept, auf Basis eines intelligenten Zahlungs- und Nutzungsmodells.

Projektanforderungen & Projektziele

Zuverlässigkeit! Diese Vorgabe stand für PHOENIX über allen Details und definierte damit auch das Profil des potentiellen IT-Partners. Ein Anspruch des Kunden, der bis heute nicht nur für die technologische Exzellenz der eingesetzten IT-Plattformen gilt, sondern auch für das Engagement und die Expertise des Dienstleistungspartners. Genau unter dieser Prämisse ging Axians 2015 schließlich bei PHOENIX an den Start, um in der ersten Phase Unterstützung bei der Erhöhung von Qualität, Transparenz und Effizienz der IT-Prozesse zu leisten. Dafür konsolidierte die PHOENIX group im Lauf der vergangenen Jahre die Infrastrukturen aus den verschiedenen Ländern auf „nur noch“ zwei Haupt-Rechenzentren. Seither erzielt PHOENIX neben Synergieeffekten im Betrieb

AUFGABE / ZIEL

- Switch bei der Infrastruktur weg von „CAPEX“ (Investitionsausgaben) hin zu „OPEX“ (operative Betriebslösung)
- Managed Services für IBM Power Plattform und operativer Betrieb „TSM Environment“
- Betrieb und Wartung der "HP Blue Zone" entsprechend der Anforderungen des norwegischen Staates in Bezug IT-Security

LÖSUNG

- Abgestimmtes Betriebskonzept mit Leasing und Support für eine hochverfügbare Umgebung mit Enterprise Systemen
- Service Desk mit Monitoring und zentralem persönlichen Ansprechpartner für alle Problemfälle
- Laufende Interaktion zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer – technisch wie organisatorisch
- Managed Services, zertifiziert nach ISO 9001:2015 und ISO/IEC 27001:2013

PHOENIX group

auch deutliche Verbesserungen für die Anwender. Die Einführung eines länderübergreifenden Service-Management-Systems zum Beispiel ermöglicht es, auf Nutzeranfragen oder -probleme noch schneller und effektiver reagieren zu können. Das Service-Portfolio von Axians ist dabei ein integrativer Teil dieser Strategie. Unter anderem umfasst das Konzept den Einsatz von produktiven Maschinen mit minimiertem Ausfallrisiko wie IBM Power Server mit der Dynamic Power Cloud Manager-Lösung von Axians (DPCM) sowie Tivoli Spectrum Protect zur Datensicherung bzw. zur Datenwiederherstellung. Bereits hier leistete Axians neben der Installation auch den Betrieb und die Wartung.

In der nächsten Stufe entwickelte die PHOENIX group die IT-Infrastruktur auch aus betriebswirtschaftlicher Perspektive weiter. Denn das bisherige Investitionsprojekt sollte in eine Betriebslösung überführt und Kapitalkosten (CAPEX) durch operative Betriebskosten (OPEX) ersetzt werden. Dadurch erweiterte sich auch das Mandat für Axians. Neben der Übernahme von Managed- und Support Services auf Basis eines Betriebskonzeptes wurde der Provider zusätzlich als Leasingpartner für die IT-Infrastruktur beauftragt.

Umsetzung

Axians erbringt für die PHOENIX group unternehmensweite Managed Services und Support für viele Aspekte und Komponenten der IT. Ob für Linux, Windows, Microsoft AX oder für die IBM Power i- und Power p-Plattformen. Dazu kommt der operative Betrieb von IBM Tivoli Spectrum Protect for Virtual Environments. Einsatzorte sind primär die PHOENIX Rechenzentren in Deutschland und Finnland (Vantaa). Hier wird mit Axians Expertise auch die Disaster Recovery-Vorsorge sichergestellt – unter anderem mit einem kompletten Cluster-Switch in ein anderes Rechenzentrum im Falle eines Knotenausfalls. Darüber hinaus leistet Axians ein schnelles und effektives Troubleshooting per Monitoring und Service Desk – europaweit und zu jeder Zeit. Auf spezifische Anforderungen galt es nochmals besondere Aufmerksamkeit zu legen. So etwa zum Betrieb oder zur Wartung, um die spezifischen Vorschriften des Norwegischen Staates in Bezug auf die IT-Se-

NUTZEN

- Qualifizierter Support für praktisch alle IT-Komponenten von Linux über Windows und MS AX bis zu IBM Power i und IBM Power p.
- Konzentration der Kundenressourcen aufs Kerngeschäft
- Garantierte IT-Performance bei voller Kostentransparenz und -kontrolle.
- Gesicherte Effizienz, Agilität und Qualität der IT-Infrastruktur
- Remote- und persönliche Unterstützung einschließlich Know-how Transfer durch umfassende Axians Expertise



REFERENZ

PHOENIX group

curity zu erfüllen. Die in diesem Zusammenhang vorgenommenen Arbeiten wurden von Axians im Rahmen des IT Reinvent-Programms im PHOENIX Rechenzentrum in Deutschland realisiert. In Oslo eröffnete PHOENIX übrigens in 2017 die erste Apotheke auf einem norwegischen Airport. Und das mit einem vergleichbaren Konzept wie beim Axians Support: nämlich persönliche Beratung und schnelle Hilfe rund um die Uhr an 365 Tagen im Jahr. Im Fall von Axians ist der Service allerdings auch noch nach dem Standard für Qualitätsmanagement nach ISO 9001:2015 sowie nach dem Standard für Informationssicherheit nach ISO/IEC 27001:2013 zertifiziert.

Projektergebnis

Sicherheit und Support für unternehmenskritische und hochverfügbare IT-Umgebungen. Mit diesem Konzept von Axians erhielt PHOENIX ein individuell zugeschnittenes Plattform-Management als europaweite Lösung. Hinzu kommt der re- und proaktive Support zur Sicherstellung der Performance, die umfassende IT-Expertise praktisch „on Demand“ sowie die stete Interaktion mit den dediziert benannten Ansprechpartnern bei Axians. In der Summe profitiert PHOENIX damit gleich auf mehreren Ebenen: Von der Konzentration aufs Kerngeschäft über eine garantierte Agilität der Infrastruktur bis hin zu maximaler

Kostentransparenz und -kontrolle. Dazu kommt ein wertvoller Transfer von jederzeit aktuellem Know-how, was bei PHOENIX auch zu kürzeren Innovationszyklen und dem schnellen Einsatz von skalierenden Lösungen in der Praxis geführt hat. Sven Milstein, Head of Operations & Service Delivery Management, PHOENIX group IT GmbH zieht dazu Bilanz: „Für uns war die konstante Qualität im Service und das persönliche Engagement von Axians entscheidend, um auch bei der Erweiterung des Supports für unsere IT auf dieses Team zu vertrauen. Schließlich beeinflusst diese Performance auch die Beziehung zu unseren Kunden und damit die Reputation von PHOENIX ganz unmittelbar. Apotheker sind beispielsweise extrem anspruchsvoll: Sobald sie um 18 Uhr ihre Bestellungen per Mausclick senden, wird umgehende Reaktion und pünktliche Lieferung erwartet. Axians liefert uns dafür mit dem Management und Support der IT-Plattform einen konsequent kundenorientierten statt lediglich herstellerfixierten Service. Und das in jeder Beziehung – partnerschaftlich, kollegial und kompetent.“

KUNDENINFO



Unternehmen: PHOENIX Pharmahandel GmbH & Co. KG

Branche: Pharmagroßhandel und Apothekeneinzelhandel

Sitz: Mannheim | **Gründung:** 1994

Dimension: Mit rund 34.000 Mitarbeitern

europaweit in 26 Ländern führender Pharmagroßhändler für über 50.000 Apothekenkunden. Dazu über 2.000 eigene Apotheken in 13 Ländern sowie 152 Distributionszentren. Umsatz rund 24,4 Milliarden € (Geschäftsjahr 2016/2017)

Internet: www.phoenixgroup.eu

ÜBER AXIANS

Axians in Deutschland ist ein agiles Unternehmensnetzwerk aus spezialisierten ICT-Dienstleistern und Softwareherstellern unter der globalen ICT-Marke Axians der VINCI Energies. Durch eine flächendeckende Präsenz in 25 Städten existiert eine unmittelbare Nähe zum Kunden. Das Netzwerk begleitet seine Kunden – privatwirtschaftliche Unternehmen, kommunale Verwaltungen, öffentliche Einrichtungen, Netzbetreiber und Service Provider – während der gesamten ICT-Prozesskette. Die Kernkompetenzen aus IT-Lösungen, IT-Sicherheit, Netzwerkinfrastruktur und Netztechnik werden durch eigene Branchensoftware ergänzt und unterstützen den Kunden bei allen Anforderungen der Core-ICT und der digitalen Transformation. Durch die Kombination aus Beratung, Implementierung, Service und Betrieb können Kunden Technologien und Applikationen genau nach Bedarf nutzen, Prozesse optimieren und ihre digitalen Geschäftsstrategien zukunftssicher umsetzen. Mit 1.850 Spezialisten stellt Axians in Deutschland für jede Herausforderung eine individuelle Lösung mit dem besten Team aus dem Netzwerk bereit.

KONTAKT

E-Mail: referenzen@axians.de · Tel.: +49 731 1551-0

axians.de

Stand 08/20 | V-REF, Nr. 0058, Version 1, 2020