



CLAAS: internationaler Support mit Single Point of Contact

Das bereits 1913 gegründete Familienunternehmen CLAAS KGaA mbH mit Hauptsitz im westfälischen Harsewinkel ist sowohl der europäische Marktführer bei Mähreschern als auch Weltmarktführer in der großen Produktgruppe der selbstfahrenden Feldhäcksler. Der mit über 12.000 beschäftigten Mitarbeitern führende Hersteller von Landtechnik erzielte im Geschäftsjahr 2023 einen Umsatz von 6,1 Milliarden Euro und belegt einen der Spitzenplätze in weltweiter Agrartechnik mit Traktoren, landwirtschaftlichen Pressen und Grünland-Erntemaschinen.

IT als Rückgrat der Wertschöpfungskette



Mit einer starken Präsenz in Europa und weiteren fünf Standorten im Ausland, unter anderem in den USA und China, bildet eine reibungslos funktionierende IT-Infrastruktur das Rückgrat der zunehmend digitalisierten Wertschöpfungskette von CLAAS. Dabei setzt das Unternehmen auf eine vielfältige NetApp-Storage-Umgebung sowie auf Switches von

IBM und Brocade. Ein Ausfall dieser Infrastruktur würde die Maschinenentwicklung, die Produktion sowie den Vertrieb und Service stark einschränken.

Hohe Skills bei NetApp

Da die Herstellerwartung auslief und ein Tech Refresh nicht in Frage kam, war guter Rat teuer. Eine Verlängerung der Herstellerwartung machte wirtschaftlich keinen Sinn, so dass CLAAS auf der Suche nach einer Alternative war. Im März 2021 wurde mit der ITRIS GmbH ein Partner gefunden, der aus diesem Dilemma heraushalf. Nach eingehender Prüfung des Zeit- und Materialeinsatzes und nicht zuletzt aufgrund der professionellen Arbeitsweise entschieden sich die CLAAS Verantwortlichen für den Third-Party-Maintenance-Anbieter aus

Walluf. Für ITRIS sprachen auch

CLAAS

die speziellen Anforderungen, wie der internationale Support mit einem Single Point of Contact, die sehr schnellen Reaktionszeiten, die sehr hohen Skills im Bereich NetApp sowie die kurzen Entscheidungswege.

Wartung, Administration, Entsorgung

Im Rahmen der Zusammenarbeit erbringt ITRIS neben Consulting Leistungen auch klassische Hardwarewartung. So unterstützt ITRIS CLAAS bei der Einrichtung Administration der NetApp Systeme sowie managed die Optimierung und Erweiterung der Speicherkapazität. Darüber hinaus übernimmt ITRIS auch den Auf- und Abbau von Systemen vor Ort und organisiert die Umzüge und Aufrüstungen der Rechenzentren, wodurch CLAAS nicht nur Zeit, sondern auch Kosten einspart. Zudem hat CLAAS sehr viel Wert darauf gelegt, dass ITRIS nicht nur die Wartung und den Support von Server, Storage und Storage-Netzwerk im Headquarter in Deutschland, sondern auch an internationalen Außenstandorten übernimmt.

Im Falle einer Störungsmeldung am jeweiligen System tauschen die ITRIS-Techniker im Rahmen der vereinbarten SLA die defekte Hardware aus und stellen den Betrieb des Systems wieder her. Die Alt-Hardware wird von ITRIS fachgerecht entsorgt.

Service ohne Bürokratie

„Die Zusammenarbeit mit ITRIS funktioniert aus meiner Sicht hervorragend. Wir haben einen sehr guten Kontakt zu unseren festen Ansprechpartnern, die unser Umfeld und unsere Produkte mittlerweile sehr gut kennen. Bei Problemen, Herausforderungen und neuen Themen ist ITRIS jederzeit bereit, uns ohne großen bürokratischen Aufwand zu unterstützen. Der Service erfolgte bisher immer zu unserer vollsten Zufriedenheit“, beschreibt Raphael Schwettmann, Head of Data Center & Hosting bei der CLAAS KGaA mbH, die Vorteile der Zusammenarbeit mit ITRIS.



Raphael Schwettmann

ITRIS GMBH

ITRIS GmbH
Im Grohenstück 9
65396 Walluf
info@itris.de
49 6123 98599 99
www.itris.de