



DIE IT ALS INNOVATIVER IMPULSGEBER WIE SICH VILLEROY & BOCH MIT TECHNOLOGIE VON OVH UND VMWARE FÜR DEN DIGITALEN WANDEL RÜSTET



KUNDE

VILLEROY & BOCH

ORT

METTLACH, GERMANY

HERAUSFORDERUNG

- Verändertes Kundenverhalten erfordert digitale Ausrichtung des Konzerns
- eCommerce und Internet-Anwendungen werden wichtiger
- Mangelnde Flexibilität im Betrieb der Server-Landschaft

LÖSUNG

- Durch Einsatz der Dedicated Cloud von OVH schnelle Reaktion auf Zugriffs- und Umsatzspitzen
- Hohe Flexibilität und zügige Bereitstellung neuer Ressourcen
- Standardisierte Prozesse und Systeme

VMWARE IM EINSATZ

- OVH Mitglied im VMware vCloud Air Network
- Dedicated Cloud von OVH basiert auf vSphere und vCenter



Immer mehr Kunden kaufen online oder suchen unterwegs auf dem Smartphone nach Geschäften in der Nähe: Laut Statistischem Bundesamt haben im Jahr 2015 47 Millionen Menschen in Deutschland Waren oder Dienstleistungen für private Zwecke über das Internet gekauft – das bedeutet einen Zuwachs von 20 Prozent seit dem Jahr 2010. Dieses veränderte Kundenverhalten macht auch vor Traditionsunternehmen wie Villeroy & Boch nicht Halt und erfordert eine konsequente digitale Ausrichtung des Konzerns, der weltweit für seine Produkte aus dem Bereich Bad, Wellness und Tischkultur bekannt ist. Durch den Einsatz neuer Technologien gewinnt das international ausgerichtete Unternehmen mehr Flexibilität bei vorgegebenem Kostenrahmen und standardisierten Prozessen und kann den Herausforderungen Digitalisierung und Internationalisierung begegnen.

Ein globaler Player mit Tradition

Mit einer mehr als 265-jährigen Geschichte ist Villeroy & Boch eine weltbekannte und renommierte Lifestyle-Marke und mit rund 7.300 Mitarbeitern in 125 Ländern vertreten. Die Bereiche Tischkultur sowie Bad und Wellness bieten ein jeweils großes, aber völlig unterschiedliches Produktportfolio. Neben der immensen Bandbreite an Produkten bedingen unterschiedliche Produktionsstätten, Lager und Vertriebswege in den einzelnen Ländern die enorme Komplexität bei Villeroy & Boch, mit weitreichenden Auswirkungen auf die Bereiche Internet und eCommerce. „Für uns ist es entscheidend, die Digitalisierung im gesamten Konzern konsequent voranzutreiben, zentrale Systeme mit relevanten Daten zu Produkten, Beständen und Bestellungen zu etablieren und auf neue Verkaufskanäle zu setzen, ohne die bestehenden zu vernachlässigen. Um Kunden ein durchgehendes Einkaufserlebnis und einen optimalen Service zu gewährleisten, müssen alle Online- und Offline-Aktivitäten aufeinander abgestimmt sein“, erklärt Dr. Pascal Rheinert, Head of CIT – Internet and E-Business bei Villeroy & Boch. Mit seinem zehnköpfigen Team verantwortet Dr. Rheinert alle Internet- und e-Shop-Anwendungen im Konzern, angefangen von Servern und Software bis hin zur Entwicklung moderner Web-Anwendungen. Bei einem sehr breiten Produktspektrum mit unterschiedlichen Anforderungen, Produktionsstätten weltweit und der besonderen Konstellation immer Hersteller, manchmal aber auch Händler zu sein, eine komplexe Aufgabe.

Engpass Server-Landschaft

Die IT bei Villeroy & Boch fußt stark auf SAP, hierbei gelten klassischerweise andere Anforderungen als im Web-Umfeld. Denn während bei einer SAP-

„IT ist ein echter Business Enabler und wird zunehmend als Treiber für die digitale Transformation anerkannt – wir tragen als IT-Abteilung unmittelbar zum Geschäftserfolg bei. Ziel ist es, weiterhin neue Geschäftsmodelle zu etablieren, um den gestiegenen Anforderungen in Bezug auf die Digitalisierung des Konzerns gerecht zu werden.“

DR. PASCAL RHEINERT
HEAD OF CIT - INTERNET AND E-BUSINESS
SERVICES BEI VILLEROY & BOCH

Umgebung stabile und über Jahre etablierte Systeme im Fokus stehen, gilt es im Bereich Internet-Services schnell und immer auf dem neuesten Stand zu sein. Damit geht die permanente Aktualisierung der Software, regelmäßige Release-Wechsel und Updates, aber auch das stetige Einspielen von Patches einher, um der Bedrohung durch Cyber-Kriminalität gewachsen zu sein – ein Risikofaktor, der in den letzten Jahren kontinuierlich an Relevanz gewinnt. Bislang gab es bei Villeroy & Boch wenig Flexibilität im Betrieb der Server-Landschaft. Alle Anwendungen für den offiziellen Internetauftritt, den Online-Shop für Tischkultur sowie das Profi-Portal für Händler wurden mit den dazugehörigen Systemen auf etwa 20 Servern gehostet. Seit dem Jahr 2010 wurden diese nicht mehr von Villeroy & Boch selbst, sondern von einem Partner in Form von Managed Servern betrieben. Das stetige Wachstum des Onlinegeschäfts in Kombination mit den hohen Lastspitzen zu bestimmten Zeiten stellte jedoch besondere Anforderungen an die dabei eingesetzte Server-Landschaft. „Gerade bei sehr kurzfristigem Bedarf an zusätzlichen Ressourcen, wie für Sale-Aktionen oder den Black Friday in den USA, kamen wir in Sachen Software und Server an unsere Grenzen. Aus üblicherweise 200 Bestellungen pro Tag werden dann schnell über 2.000, inklusive entsprechender Steigerung der Besucherzahlen und Klicks. Unsere Prozesse über Change Requests waren häufig zu aufwändig, komplex und kostenintensiv“, erklärt Dr. Rheinert die Ausgangssituation. Denn jede Beantragung zusätzlicher Server-Kapazität setzte einen langwierigen Prozess in Gang, der oft alleine für die Bereitstellung der Server mehrere Tage in Anspruch nahm. Für die Konfiguration der Server oder die Arbeit an den Schnittstellen blieb dem Team um Dr. Rheinert dann meistens nur noch wenig Zeit. Zusätzliches Hindernis: Aufgrund der verschiedenen Beteiligten bei und außerhalb von Villeroy & Boch gab es keine klare Abgrenzung der Verantwortung für die Gesamtlandschaft aus Netzinfrastruktur, Server, Betriebssystem und Applikation, was immer wieder zu Reibungsverlusten führte. Zwingend erforderlich war daher der Aufbau einer neuen Server-Landschaft und Netz-Infrastruktur.

Mehr Flexibilität durch neue Technologie

Die Ziele waren von Beginn an klar definiert: Hohe Flexibilität und zügige Bereitstellung von Ressourcen bei einem guten Preis-Leistungsverhältnis und mit ausreichender Transparenz und Schnelligkeit. Um diese Ziele zu erreichen, evaluierte das Projektteam rund um Dr. Rheinert verschiedene Anbieter von IT-Infrastrukturen: „Bei großangelegten Projekten ist Transparenz elementar – alle Entscheidungen müssen komplett nachvollziehbar sein, Compliance ist ein zentrales Schlagwort. Dementsprechend haben wir für den Evaluierungsprozess ein eigenes Scoring-Modell entwickelt und konnten so auch dem Top-Management einfach erklären, wie unsere Empfehlung zustande kommt.“ Die Entscheidung war äußerst politisch, immerhin mussten alle Verbindungen der IT-Landschaft bis hin zu den SAP-Systemen bei Villeroy & Boch geöffnet werden. Ein großer Schritt, denn die SAP-Systeme sind wichtig für das Unternehmen und über viele Sicherheitssysteme geschützt. „Intern wurde viel diskutiert, nach einem Evaluierungsprozess von etwa einem halben Jahr fiel die Entscheidung zugunsten von OVH“, fasst Rheinert zusammen. Für den europäischen Marktführer von IT-Infrastrukturen mit über 250.000 Servern weltweit sprach neben den zertifizierten Sicherheitsstandards nach ISO und einem eigenen Content-Delivery-Network (CDN) vor allem das Rechenzentrum in Nordkanada – entscheidend für den weiteren Ausbau des eCommerce in den USA, einem Kernmarkt für Villeroy & Boch. Weiterer Pluspunkt: Durch die eigene Fertigung der Server-Infrastruktur und Hardware kann das Unternehmen mit Hauptsitz in Frankreich ein interessantes Preis-Leistungs-Modell realisieren. Innerhalb weniger Monate wurde die gesamte Server-Landschaft in die Dedicated Cloud bei OVH

„Gerade im Angesicht der digitalen Transformation stehen Unternehmen unter Zugzwang: es gilt, die eigene Innovationskraft zu steigern, Anpassungsfähigkeit, Performance und Flexibilität auszubauen, dabei aber Kosten zu reduzieren. Das alles spricht für den Einsatz dedizierter Cloud-Services.“

PETER HÖHN
DIRECTOR GERMANY / MARKETING & SALES
BEI OVH

migriert, die auf VMware vSphere und vCenter basiert. „Gerade im Angesicht der digitalen Transformation stehen Unternehmen unter Zugzwang: es gilt, die eigene Innovationskraft zu steigern, Anpassungsfähigkeit, Performance und Flexibilität auszubauen, dabei aber Kosten zu reduzieren. Das alles spricht für den Einsatz dedizierter Cloud-Services. Das Angebot von OVH in Kombination mit VMware-Lösungen im Bereich Software-Defined Data Center bietet für Unternehmen ganz neue Möglichkeiten: Sie können damit alle Vorteile einer Virtualisierung mit dedizierter Infrastruktur verbinden“, erklärt Peter Höhn, Director Germany, Marketing & Sales bei OVH.

Mit den richtigen Partnern bestens gerüstet

Seit dem Jahr 2011 besteht eine strategische Partnerschaft zwischen OVH und VMware mit dem Ziel, Kunden innovative Lösungen und Technologien für Rechenzentren bereitzustellen. OVH ist Partner im VMware vCloud Air Netzwerk und entwickelt VMware-Technologie zu eigenen Services weiter, die dann den Kunden zur Verfügung stehen. Das VMware vCloud Air Network ist ein Partner-Netzwerk mit mehr als 4.000 Serviceanbietern aus über 100 Ländern, die VMware-basierte Cloud-Services anbieten. „Lokale Anbieter wie wir stellen mit speziellen Compliance-Maßnahmen und Zertifizierungen sicher, dass die Datensouveränität gewährleistet ist und bieten eine breite Palette an Cloud-Services sowie Fachkenntnisse in vertikalen Märkten an“, so Peter Höhn. Durch den immer umfassenderen Ansatz im Software-definierten Rechenzentrum nehmen Partner für VMware eine zentrale Rolle ein – gerade solche, die im Beratungsgeschäft gut aufgestellt sind und die Lösungen gemäß der konkreten Anforderungen der Kunden weiterentwickeln, wie Matthias Schorer, Head of Strategy Consulting CEMEA bei VMware, verdeutlicht: „OVH ist ein wichtiger Technologie- und Innovations-Partner für VMware. Zentraler Aspekt der Partnerschaft ist die Co-Innovation, also die gemeinsame Entwicklung innovativer Rechenzentrumstechnologie, die Kunden einen echten Mehrwert bietet.“ Die Integration weiterer Infrastruktur-Elemente wie VMware NSX und Virtual SAN zielt auf eine neue Generation intelligenter virtueller Rechenzentren mit vollautomatisierten dedizierten Ressourcen. Damit kann OVH künftig das VMware SDDC on demand zur Verfügung stellen. Dabei werden Computing-, Storage-, Netzwerk-, Sicherheits- und Verfügbarkeitsservices zusammengefasst, als Software bereitgestellt und durch intelligente und richtliniengesteuerte Software verwaltet. Viele alltägliche Aufgaben laufen hierdurch automatisiert ab, was zu einer besseren Auslastung der Hardware, einer höheren Flexibilität für das Verschieben von Ressourcen und einer Vereinfachung des IT-Managements führt.

IT von heute – vom Kostenfaktor zum Impulsgeber

„In Zeiten von Digitalisierung und Mobilität, Industrie 4.0 und dem Internet der Dinge entstehen neue Produkte, Dienstleistungen, Prozesse und Wertschöpfungsketten. Damit einhergehen ganz neue Anforderungen an die Unternehmens-IT, der dabei eine Schlüsselrolle zukommt. IT-Verantwortliche weltweit sehen sich damit konfrontiert, ihre IT einer kritischen Bestandsaufnahme zu unterziehen und ihre traditionelle Infrastruktur auf den neuesten Stand zu bringen, um den Herausforderungen einer zunehmend vernetzten Welt gewachsen zu sein“, so Matthias Schorer von VMware. Eine Auffassung, die Dr. Rheinert teilt: „Ich bin seit mehr als 15 Jahren bei Villeroy & Boch und habe den Bereich Internet aufgebaut. Vor 15 Jahren war das Ganze eine One-Man-Show, heute hat mein Team zehn Mitglieder, insgesamt sind mehr als 80 Personen mit der IT in unserem Haus betraut – Tendenz weiter steigend. Die rasante Entwicklung erfordert von uns in vielen Bereichen ein Umdenken. Wir rüsten kontinuierlich auf und möchten den Wünschen der Kunden durch eine enge

„In Zeiten von Digitalisierung und Mobilität, Industrie 4.0 und dem Internet der Dinge entstehen neue Produkte, Dienstleistungen und Prozesse. Damit einhergehen ganz neue Anforderungen an die Unternehmens-IT, der dabei eine Schlüsselrolle zukommt. IT-Verantwortliche weltweit sehen sich damit konfrontiert, ihre IT einer kritischen Bestandsaufnahme zu unterziehen und ihre traditionelle Infrastruktur auf den neuesten Stand zu bringen, um den Herausforderungen einer zunehmend vernetzten Welt gewachsen zu sein.“

MATTHIAS SCHORER
HEAD OF STRATEGY CONSULTING, CEMEA BEI
VMWARE

Verknüpfung der Kanäle und nützliche Services noch gerechter werden.“ Ein Ziel, dem Villeroy & Boch durch die neue IT-Infrastruktur deutlich näher gekommen ist. Denn aufgrund der flexiblen Server-Kapazität ist es möglich, schnell auf erwartete Zugriffs- und Umsatz-Spitzen zu reagieren. Die sehr gute Internet-Anbindung der Web-Applikationen schlägt sich in kürzeren Ladezeiten für Kunden und einem besseren Google-Ranking der verschiedenen Webseiten nieder, was zu steigenden Umsatzzahlen der Online-Sparte führt. Und trotz der Berücksichtigung länderspezifischer Ausprägungen profitiert Villeroy & Boch heute von standardisierten Prozessen und Systemen. „IT ist ein echter Business Enabler und wird zunehmend als Treiber für die digitale Transformation anerkannt“, fasst Dr. Rheinert zusammen. „Wir tragen als IT-Abteilung unmittelbar zum Geschäftserfolg bei. Ziel ist es, weiterhin neue Geschäftsmodelle zu etablieren, um den gestiegenen Anforderungen in Bezug auf die Digitalisierung des Konzerns gerecht zu werden.“