

# NetSuite entscheidet sich für SolarWinds für die globale, umfassende Verwaltung seiner IT-Infrastruktur



“ SolarWinds entspricht genau meiner Vorstellung von einer umfassenden Infrastrukturverwaltung und bietet darüber hinaus noch mehr. ”

– Erik Cummings,  
NetSuite Director of Global  
Information Technology

## NETSUITE AUF EINEN BLICK

- » Anbieter von cloudbasierter Geschäftsverwaltungssoftware für über 16.000 Unternehmen weltweit
- » Mehr als 2.400 Angestellte in neun Niederlassungen weltweit
- » Das IT-Team von NetSuite unterstützt 25 verteilte Standorte, die insgesamt 200 Netzwerkgeräte, mehrere hundert Systeme und ein Rechenzentrum mit zusätzlichen 120 virtualisierten und physischen Systemen umfassen

## DER KUNDE

NetSuite wurde 1998 gegründet und hat seinen Hauptsitz im Silicon Valley. Es stellt cloud-basierte Geschäftsverwaltungssoftware für über 16.000 Unternehmen weltweit bereit und liefert ein vollintegriertes System, das die Ressourcenplanung im Unternehmen (ERP), das Kundenbeziehungsmanagement (CRM), E-Commerce, die Bestandsverwaltung und weitere Funktionen abdeckt.

Erik Cummings, Director Global Information Technology bei NetSuite, leitet die weltweite IT-Abteilung des Unternehmens – Infrastruktur, Technologielösungen und Support-Dienste – und betreut mehr als 2.400 Angestellte in neun Niederlassungen in den USA, in Kanada, Europa, Asien und Australien. Das IT-Team unterstützt sämtliche Technologien, mit denen die Mitarbeiter arbeiten, unter anderem Netzwerke, Server, Helpdesk-Support, Asset-Management und mehr.

Cummings' Team unterstützt 25 verteilte Standorte unterschiedlicher Größe, die insgesamt rund 200 Netzwerkgeräte und mehrere hundert Systeme umfassen. Sein Rechenzentrum beherbergt weitere 120 sowohl virtualisierte als auch physische Systeme.

## DIE HERAUSFORDERUNG: ZENTRALISIERUNG EINER GLOBAL VERTEILTEN IT-ABTEILUNG

Als Cummings zu NetSuite kam, wurde die globale IT-Abteilung nach Regionen betrieben. Jeder Standort verwaltete seine eigene Infrastruktur. Laut Cummings belastete dieser dezentrale Ansatz die Ressourcen von NetSuite und verringerte die Effizienz des wachsenden Unternehmens.

„Jede Region war nur auf ihr eigenes Wachstum und nicht auf das Wachstum des Unternehmens als Ganzes ausgerichtet. Es gab keine Abstimmung der Service-Verfügbarkeit und -Überwachung. Mehrere Administratoren kümmerten sich um die gleichen Aufgaben“, erzählt Cummings. „Wir mussten die IT deshalb zentralisieren.“

Cummings stellte zunächst ein vereintes globales IT-Team zusammen, das in der Lage war, NetSuite auf 25 Standorte zu skalieren und für bis zu 5.000 Endbenutzer zu optimieren. Anschließend benötigte er eine Software, die aus dieser IT-Abteilung eine effizientere Einheit machen würde, während sie weiterhin wuchs.

Cummings' Kriterien für die Lösung: globale Transparenz, Benachrichtigungsmanagement, Kapazitätsverwaltung, Service-Verfügbarkeit und weitere Kennzahlen als nur die „reine Betriebszeit“. Außerdem suchte er nach einer umfassenden Lösung für die IT-Infrastrukturverwaltung, die kosteneffizient sein und nur einen geringen Schulungsaufwand erfordern sollte.

## LÖSUNG: DIE UMFASSENDE IT-INFRASTRUKTURVERWALTUNG

Die Mitwirkung von Cummings' Team war entscheidend bei der Auswahl der Software. Er bat seine Teammitglieder, eine IT-Verwaltungslösung zu finden, die ihre besonderen Anforderungen und Fähigkeiten sowie den Bedarf des ständig wachsenden Unternehmens NetSuite berücksichtigte.

Die unterschiedlichen regionalen Teams von NetSuite hatten zuvor mehrere Lösungen eingesetzt, die ihren Anforderungen nicht genügten.

„Jedes Mal, wenn ich Software von anderen Anbietern verwendet habe, musste ich ziemlich viel Personal einsetzen oder viele Analysen durchführen, um diese Systeme zu pflegen“, erklärt Cummings. „Ich benötigte eine IT-Verwaltungssoftware, die uns einen Großteil der Arbeit abnahm und die ohne große Vorabkosten implementiert werden konnte“, ergänzt Cummings. „Das war der Moment, als wir uns an SolarWinds wandten.“

Cummings' Team empfahl das Gesamtpaket an aufeinander abgestimmten und integrierten Softwarelösungen von SolarWinds. Egal ob es um Anwendungen, Server, virtuelle Umgebungen, Netzwerke, Speicher, Sicherheits- und Protokolldaten oder um Desktops ging, das globale IT-Infrastrukturteam von NetSuite konnte das volle Angebotsspektrum von SolarWinds implementieren, um seine Anforderungen an eine End-to-End-IT-Infrastrukturverwaltung zu erfüllen.

„SolarWinds entspricht genau meiner Vorstellung von einer umfassenden Infrastrukturverwaltung und bietet darüber hinaus noch mehr“, sagt Cummings.

### ERGEBNISSE: BETRIEBLICHE EFFIZIENZ UND „GROSSARTIGKEIT“

Das IT-Team von NetSuite strebte nach betrieblicher Effizienz, was bedeutete, dass es Zugang zu allen Informationen benötigte, die ihm umfassende Einblicke, Transparenz, Stabilität und Kapazitätsdaten für die globale IT-Infrastruktur lieferten.

„Als wachsendes Unternehmen arbeiten wir mit unterschiedlichen Geräten, Netzwerken und Servern, die sich alle in verschiedenen Phasen ihres Lebenszyklus befinden. Jetzt, da wir die Überwachung und Wartung unserer Systeme zentralisiert haben, können wir damit beginnen, unsere End-to-End-Transparenz zu nutzen, um den Status aller Komponenten zu ermitteln. Denn wenn wir wissen, welche gefährdet sind, welche ihre Kapazität bald erreicht haben oder welche für kurze Zeit allein gelassen werden können, können wir unsere Aufgaben dahingehend priorisieren“.

Nachdem es die Lösungen von SolarWinds implementiert hatte, begann Cummings' Team sofort, die Verbesserungen und Vorteile zu erkennen. Innerhalb weniger Wochen nach der Installation von SolarWinds beobachtete das NetSuite-Team zwei Vorfälle, bei denen die Überwachungsdaten von SolarWinds dafür sorgten, dass das IT-Team schnell reagieren und die Ausfallzeit reduzieren konnte.

„Wir haben zwei größere Probleme innerhalb der Festplattenlayouts auf unseren Exchange-Servern gefunden. Abgesehen davon, dass es sich um einen unternehmenskritischen Dienst für unsere Angestellten handelt, hatten wir erst kurz zuvor signifikante Verbesserungen an der Architektur durchgeführt. Wenn der Dienst ausgefallen wäre, hätte das nicht sehr gut ausgesehen“, erzählt Cummings. „Mit praktisch einem Klick konnten wir ein neues Überwachungspaket für Exchange-Server hinzufügen und weitere Dienste problemlos definieren und ergänzen“.

Als an einem Wochenende der Voicemail-Betrieb bei fast allen US-amerikanischen Niederlassungen von NetSuite ausfiel, konnte das IT-Team außerdem schnell und einfach das Problem noch am Sonntag erkennen und beheben, so dass ein mögliches Chaos am Montagmorgen und während des Quartalsendes ausblieb.

Für die folgenden Monate rechnet Cummings mit weiteren Fortschritten und Erfolgen mithilfe von SolarWinds.

„In einer generalisierten Umgebung, die drei große Betriebssysteme verwendet, wie NetSuite sie hat, gibt es nur wenige Softwarelösungen, die diesen umfassenden Support leisten“, erklärt Cummings. „SolarWinds kann es – und das wirklich gut.“

„Ich gehe davon aus, dass wir unseren Endbenutzern eine optimale SLA bieten und diese SLA regelmäßig erfüllen und übertreffen können. Im Grunde genommen werden wir einfach Großartigkeit liefern“.

## NETSUITE VERWENDET DIESE SOLARWINDS-PRODUKTE:

- » Network Performance Monitor
- » Network Configuration Manager
- » Server & Application Monitor
- » VoIP & Network Quality Manager
- » Virtualization Manager
- » Log & Event Manager
- » Storage Manager

## ABOUT SOLARWINDS®

SolarWinds ist ein führender Hersteller leistungsstarker und erschwinglicher IT-Verwaltungssoftware mit Kunden in aller Welt – von Kleinbetrieben bis zu Fortune-500-Unternehmen. Unser Konzept besteht in allen unseren Vermarktungsbereichen durch Konsistenz. Wir richten uns exklusiv an IT-Profis und möchten der IT-Management-Software die Komplexität nehmen, die ein Merkmal herkömmlicher Unternehmenssoftware ist. SolarWinds erfüllt diese Aufgabe durch die Bereitstellung überraschend einfacher Produkte, die sich schnell und bequem finden, erwerben, verwenden und warten lassen und dabei leistungsfähig genug sind, um IT-Verwaltungsprobleme jeglichen Umfangs zu lösen. Unsere Lösungen beruhen auf unserer tiefen Verbindung mit unserem Kundenstamm, der sich in unserer Online-Community, thwack, austauscht, um Probleme zu lösen, Technologien und Best Practices zu teilen und sich direkt an unserer Produktentwicklung zu beteiligen. Erfahren Sie noch heute mehr darüber unter [www.solarwinds.com/de](http://www.solarwinds.com/de).