

- Referenzkunde:
Atlas Copco
- Branche:
Maschinenbau
- Ansprechpartner:
Carl Goos,
Andreas Laumen

SUCCESS STORY



Software-Entwicklung für Lotus Notes

Spezialist für die Extreme

Beim Maschinenbaukonzern Atlas Copco basieren wichtige Anwendungen und Prozesse auf Lotus Notes. Zwei Dutzend Techniker betreuen diese Server weltweit. Wenn sie extrem viele oder besonders harte Nüsse bei Notes zu knacken haben, greift der Konzern gern auf die Künste des Paderborner Softwarehauses ITWU zurück. Das eigene Team wird so entlastet und die Aufgabe schneller gelöst.

Es existieren Firmen, deren Produkte zum alltäglichen Stadtbild gehören, deren Namen aber den meisten Bewohnern kein Begriff ist. Atlas Copco ist solch ein Fall. Die Kompressoren der Firma stehen an vielen Baustellen. Diese gelben Metallboxen sind so groß wie Kleinwagen. In ihren metallenen Körpern erzeugen sie Druckluft für die Presslufthammer, mit denen die Bauarbeiter den Straßenbelag aufschlagen. Und dies ist nur einer der drei Geschäftszweige des Konzerns mit Hauptsitz in Schweden. In die Produkte aus Kompressor-, Industrie- sowie Bau- und Bergbautechnik fließen 130 Jahre

Erfahrung des Maschinenbauers ein. Rund 34.000 Mitarbeiter erwirtschafteten 2008 mit den Maschinen weltweit einen Umsatz von rund 7,7 Milliarden Euro. Viele der wichtigen Bestell- und Service-Prozesse hat der Maschinenbauer in Tools für Lotus Notes eingebettet. Die Mitarbeiter im Vertrieb oder Service beispielsweise wickeln darüber viele ihrer täglichen Aufgaben ab. Lotus Notes ist für Atlas Copco geschäftskritisch.

Insgesamt zwei Dutzend Techniker, aufgeteilt auf mehrere Standorte, kümmern sich täglich um die Server.

Allein im deutschen Hauptsitz in Essen ist ein Teil des Teams dafür zuständig, komplizierte Supportanfragen zu beantworten. Eine Menge Arbeit, aber nicht nur auf Grund der User-Zahl. Das Team in Essen ist neben dem Second-Level-Support auch für die Administration und die Entwicklung weiterer Notes-Tools verantwortlich.

„Die User fragen permanent neue Werkzeuge und Workflow-Definitionen an, mit denen sie interne Abläufe verbessern wollen“, sagt Dirk Rose. Er ist im Ruhrgebiet stationiert und leitet u.a. das Essener Notes-Team. Sein Titel „Global Workflow and Collaboration Manager“ spiegelt diese Rolle wider.

Wären die Komplexität der Software und die Anfragen der Benutzer langfristig planbar, hätte Rose die Lage allein mit dem eigenen Team sicher im Griff. Aber leider ist das Verhalten von Programmen dynamisch und Lastspitzen unvermeidbar. „Es gibt immer wieder mal Situationen, in denen ungewöhnlich viele Anfragen anfallen“, sagt Rose. Entweder extrem viele Anfragen oder einzelne hoch komplexe, die den Großteil seines Teams für längere Zeit binden würde. „Es gibt nicht für alle Aufgaben intern die benötigten Spezialkenntnisse. Für manche Anfragen ist aber tiefes Detailwissen gefragt“. Nicht, dass niemand bereit wäre,



Man findet Sie auf jeder guten Baustelle wieder: die Kompressoren von Atlas Copco.

sich in bestimmte Fragen einzuarbeiten. „Das kostet aber Zeit, die wir in gewissen Situationen nicht haben“, erklärt er.

Rose hat sich daher entschieden, für die Extremfälle einen Partner zu finden. Einen Experten, der die Lastspitzen mit eigenen Ressourcen abtragen kann. Er hatte, als er 2006 diese Entscheidung fällte, bereits vom Softwarehaus ITWU gehört. Nun wollte er prüfen, ob die Paderborner Notes-Spezialisten das Zeug haben, seinen und den Qualitätsforderungen eines global operierenden Konzerns zu genügen.

Harte Kriterien

Rose hatte von Beginn an klare Vorstellungen, was der Partner zu leisten hat.

**Dirk Rose –
Global Workflow and Collaboration
Manager, Atlas Copco:**

„Wenn ich Aufgaben delegiere, bin ich an Ergebnissen interessiert, nicht an der Koordination.“

Wenn er Projekte an ITWU auslagert, dann soll das Softwarehaus die Pflichten möglichst selbständig erledigen. „Autarkes Arbeiten auf hohem Niveau“, so fasst er seine Ansprüche zusammen. Denn gerade während einer Lastspitze sind sein Team und er ohnehin stark ausgelastet. Da würde jede unnötige Frage oder jedes Abstimmungs-Meeting nur Ressourcen binden und den Auslagerungseffekt im schlimmsten Fall aufbrauchen. Carl Goos, Geschäftsführer der ITWU, hat diese Rahmenbedingungen für die Zusammenarbeit akzeptiert. Es hat nicht lange gedauert, bis sein Team beweisen musste, ob es den Ansprüchen gerecht wird.

Was der Partner tatsächlich leisten muss, lässt sich exemplarisch an einem Projekt demonstrieren, das Rose zu Beginn des Jahres 2008 auf dem Tisch hatte. In diesem konkreten Fall sollten einige Lotus-Notes-Datenbanken an SAP angebunden werden. „Dieses Projekt wurde in unserem Standort in Belgien vorbereitet, da dort die SAP-Spezialisten sitzen“, erinnert sich Rose.

Die Anbindung war technisch anspruchsvoll, da man sich auch mit der Software-Schnittstelle der ERP-Anwendung auseinandersetzen hatte. „Der Programmierer musste wissen, in welcher Form SAP jene Daten anfragt, die Notes dann bereit stellt und vice versa“, erinnert sich Carl Goos. Atlas Copco hat nach einer intensiven Analyse entschieden, diese technisch harte Nuss den Experten der ITWU anzuvertrauen. „Ich hätte intern zu viele Ressourcen gebunden“, begründet Rose seine Entscheidung.

Auf Seiten der ITWU hat sich Andreas Laumen der Aufgabe angenommen. Der Software-Architekt hat bereits zahlreiche Projekte betreut und die nötige Routine im Umgang mit Kunden. Dieses Projekt wurde schließlich exemplarisch für die Zusammenarbeit zwischen den Partnern.

So wie es Rose eingefordert hatte, koordinierte Laumen die Arbeit an dem Projekt eigenständig. Dazu recherchierte er, wie er die Notes-Daten anpassen muss, damit sie von der SAP-Schnittstelle weiterverarbeitet werden. „Schließlich bin ich nach Antwerpen geflogen und habe mit den dortigen SAP-Betreibern einen Kom-

patibilitätstest durchgeführt“, erinnert sich Laumen. „Ich konnte Herrn Laumen bereits nach kurzer Zeit mit meinen SAP-Kollegen alleine lassen, da dank der guten Vorarbeit nur noch Detailfragen zu klären waren“, erinnert sich Rose an den gemeinsamen Termin in Belgien.

Vielfach bewährt

Laumen musste nur noch einige wenige Anpassungen vornehmen, bis die SAP-Schnittstelle in den Produktionsbetrieb gehen durfte. Atlas Copco und ITWU arbeiten nun seit mehreren Jahren zusammen. Im Laufe der Zeit sind bereits über 30 Projekte gemeinsam bestritten worden, die Zahl der entsprechenden Mannstunden dürfte an die Tausend gehen. Was vor mehreren Jahren als Projekt begann, hat sich zu einer bewährten Partnerschaft weiterentwickelt.

Dirk Rose – Atlas Copco:

„Wenn ich der ITWU etwas anvertraue, ist das ein Selbstläufer.“

Es ist immer gut, einen Spezialisten für Extremsituationen in der Hinterhand zu haben.

Stand: April 2009

Unternehmensprofil: Atlas Copco

Atlas Copco ist ein weltweit tätiger, 1873 gegründeter Maschinenbaukonzern mit Hauptsitz in Stockholm. 2008 erwirtschafteten die drei Konzernbereiche Industrie-, Kompressor-, Bau- und Bergbautechnik mit 34.000 Mitarbeitern rund 74,2 Milliarden schwedische Kronen (7,7 Milliarden Euro). Die Gruppe produziert und vermarktet Kompressoren und Generatoren, Bau- und Bergbauausrüstungen, Industriewerkzeuge, Montagesysteme sowie passende Dienstleistungen. In Deutschland ist der Konzern seit 1952 vertreten. 2008 waren unter dem Dach der deutschen Holding dreizehn Gesellschaften vereint, darunter fünf produzierende Werke, acht Vertriebsgesellschaften und ein Engineering-Zentrum für Schraubsysteme. Die rund 1950 Beschäftigten erzielten einen Umsatz von 760 Millionen Euro.



Atlas Copco in Essen