



Wie Majorel nach der Azure Cloud-Transformation abhebt

Wenn IT Services zu den Schlüsselfaktoren des Businessmodells gehören, ist bei der Transformation maximale Professionalität geboten. Ein Anspruch wie geschaffen für die Experten von Arvato Systems.

Majorel gehört zu den führenden Dienstleistern für das Customer Experience Management weltweit. Gerade erst von der Everest Group im Rahmen des „Customer Experience Management (CXM) in EMEA – Services PEAK Matrix® Assessment 2021“ zum zweiten Mal in Folge als Leader ausgezeichnet, erbringen allein in Deutschland rund 6.000 Mitarbeiter:innen an mehr als 20 Standorten integrierte end-to-end Dienstleistungen rund um die Kundenkommunikation. In diesem anspruchsvollen Umfeld kommt es auf hohe Geschwindigkeit und maximale Flexibilität bei der Bereitstellung an – ein Profil, das auch aus dem Lehrbuch der Cloud-Vorteile stammen könnte. So sah es auch Majorel und beauftragte Arvato Systems damit, die Cloud First-Strategie mit der Transformation der IT-Infrastruktur in die Tat umzusetzen. Tatsächlich gelang es den Spezialisten mit Hauptsitz in Gütersloh, die zentrale Service-Plattform in weniger als 180 Tagen erfolgreich umzustellen.

„Es ging nicht nur um ein einfaches „Lift and Shift“-Szenario. Majorel wollte eine komplette, moderne SaaS-Architektur aufbauen. Dabei war dieser Quantensprung weit weniger aufwändig als gedacht: Mit Arvato Systems ist uns das viel schneller gelungen als erwartet.“



Der Kunde

- Unternehmen
Majorel Deutschland GmbH
- Mitarbeiter
weltweit 66.800 (Stand September 2021)
- Umsatz
1,3 Mrd. € Nettoumsatz in 2020
- Land
Hauptsitz Luxemburg,
präsent in weiteren 31 Ländern weltweit
- Website
www.majorel.com

Branche

- Customer Experience Service





Ausgangssituation und Aufgabe

Das Customer Experience Business ist ungemein schnelllebig. Es passiert nicht selten, dass die Experten von Majorel innerhalb weniger Tage einen neuen Service verhandeln, aufsetzen und live schalten. Dafür muss die IT im Backend Schwerstarbeit leisten. Innerhalb kürzester Zeit werden die notwendigen Tools bereitgestellt, eingerichtet und auf die Aufgabenstellung angepasst. Kundendaten müssen übernommen und aufbereitet werden. Majorel behauptet in diesem Bereich schon seit Jahren einen festen Platz in den Top 10 Listen diverser Leistungsverzeichnisse. Das hängt vor allem an den ausgefeilten Prozessen und den speziell für diesen Einsatzzweck entwickelten Tools. Dazu gehört auch, dass eine Vielzahl servicespezifischer Anwendungen auf einer eigens entwickelten Plattform, intern „Iposo“ genannt, bereitstehen. Nach dem Login zum Arbeitsbeginn wird das gesamte Tagesgeschäft über diese Plattform abgewickelt. Doch auch die routinierteste Vorgehensweise änderte nichts an den von Majorel nicht zu beeinflussenden Beschaffungszeiträumen für Rechenleistung, Storage etc. Hinzu kamen betriebswirtschaftliche Herausforderungen: Am Ende eines Projekts stellte sich immer wieder die Frage, was nun mit der dafür angeschafften Hardware passieren sollte. In der Tat ist das schnelle, smarte Ramp Up und Ramp Down in der Branche wettbewerbsentscheidend und gleichzeitig eine kaufmännische Herausforderung. Von all dem dürfen die Servicenutzer natürlich nichts mitbekommen.

Für Majorel war klar, dass die Geschwindigkeit und die Anforderungen an hochflexible Services noch einmal deutlich zunehmen würden. Um hier auch langfristig die Spitzenposition zu besetzen, entschied man sich 2019 für die Umsetzung einer Cloud First-Strategie. Oder, wie es Inga Laufkötter, Professional Project Managerin bei Arvato Systems, formuliert: „Mit dem GoLive in der Cloud wurde ein weiterer Meilenstein in der über 20-jährigen Erfolgsgeschichte von Iposo - dem digitalen Herz von Majorel – erreicht! Majorel wird jetzt die Anforderungen seiner Kunden noch schneller und besser umsetzen können und damit seine Spitzenposition ausbauen.“

Lösung

Majorel wusste das Projekt bei Arvato Systems von Beginn an in guten Händen: Beide Unternehmen verbindet eine lange und vertrauensvolle Partnerschaft für alle Aufgaben im Bereich der IT und der damit zusammenhängenden Prozessoptimierung. Es lag nah, Arvato Systems mit der Aufgabe der kompletten Cloud-Migration zu beauftragen.

Natürlich gibt es für eine derart große, sensible Aufgabe keinen generischen Blueprint. Arvato Systems verglich die führenden Hyperscaler bezüglich des Umfangs, der klassischen KPIs (Verfügbarkeit etc.), der vorkonfigurierten Services und Multi Cloud-Anbindung. Auch das bereits vorhandene Wissen spielte eine Rolle im Entscheidungsprozess. Im Idealfall wollte man auf bestehenden IT-Qualifikationen und -Zertifizierungen aufbauen. Die Wahl fiel letztlich auf die Microsoft Azure Cloud. „Bei Microsoft erhalten wir zum Beispiel den SQL-Server bereits als Fully Managed Service. Bei anderen hätten wir noch viel Konfigurationsarbeit leisten müssen. Microsoft bot für unsere Aufgaben mit Abstand die beste Unterstützung. Wir können Microsoft Azure komplett als IaaS für die SaaS-Strategie unseres Kunden nutzen“, fasst Sören Kohls, Azure Solutions Architect bei Arvato Systems die Gründe zusammen.

Nach der Entscheidung für die Infrastruktur wurde in einem radikalen „Greenfield“-Ansatz überlegt, wie man das, was erledigt werden muss, am besten mit den Möglichkeiten der Microsoft Cloud umsetzen kann. Aufgrund der vertrauensvollen Zusammenarbeit einigte man sich schnell auf ein zielführendes Setup: Während die Experten:innen von Majorel die Businessanforderungen priorisierten, kümmerte sich Arvato Systems um alle technischen Aspekte inklusive der Readiness für die neue Cloud-Architektur.

Der Case im Überblick

Aufgabe

- Majorel verfolgt eine verbindliche Cloud First-Strategie, um alle Kunden mit schnell verfügbaren, flexiblen Services zu begeistern.
- Im Rahmen dieses Projekts sollte nun auch die zentrale interne Applikationsplattform Iposo in die Cloud transformiert werden

Technologie

- Azure App Service
- Azure SQL Managed Instance
- Azure Blob Storage
- Azure Cache for Redis
- Azure Application Gateway
- Azure Web Application Firewall
- Azure ExpressRoute
- Azure DevOps

Ergebnis

- Innerhalb von nur sechs Monaten gelang es, mehr als 100 Applikationen, die für das Tagesgeschäft der Majorel Agenten:innen von Bedeutung sind, auf einer neuen zentralen Cloud-Plattform bereitzustellen.
- Majorel kann heute weit bessere, weit flexiblere Services für die Agent:innen und Kunden anbieten und schnell bereitstellen.





Ergebnis

In weniger als 180 Tagen wurde die zentrale Plattform Iposo cloudifiziert. D.h. es wurde nicht einfach von A nach B migriert. Vielmehr wurde die Plattform mit Cloud-Technologien um- oder nachgebaut, je nachdem, was erforderlich war. Insgesamt wurden so über 100 Apps in die Cloud gehoben.

„Wir wollten mehr Geschwindigkeit und Flexibilität und haben noch so viel mehr erreicht. Wir können heute neue Services noch einmal deutlich schneller bereitstellen. Was früher Wochen bis Monate dauerte, ist jetzt in Stunden oder wenigen Tagen erledigt. Niemand muss mehr warten, bis neue Server bereitstehen. Wir lösen das heute ganz selbstverständlich über Autoscale. Auch im Bereich Security haben wir einen Riesensprung gemacht. Durch die schlanke, transparente Architektur bieten wir viel weniger Angriffsfläche“, freut sich Linus Hoppe, Senior Manager IT Solutions Factory bei Majorel, über die Ergebnisse.

Um Majorel weiter zu entlasten, trägt Arvato Systems heute die Betriebsverantwortung für die Cloud-Umgebung, inklusive der Release-Planung für alle Lösungen auf der Azure-Plattform. Doch die Übernahme von Verantwortung ist für die Gütersloher keineswegs eine Reise auf Autopilot. Im Gegenteil – Dank der klaren Trennung der Verantwortlichkeiten können sich die Experten:innen in regelmäßigen Jour fixes mit dem Kunden auf das Wesentliche konzentrieren und die nächsten großen Ziele ins Visier nehmen.

Für Jürgen Deitert, Director bei Arvato Systems, wurden die Erwartungen an die Geschwindigkeit und Leistung seiner Kollegen:innen mehr als nur erfüllt: „Einen kompletten Umzug von einer auf On Prem-Infrastruktur basierenden Applikationsplattform innerhalb von nur sechs Monaten so reibungslos in die Cloud ... DAS hat mich im Rückblick am meisten beeindruckt.“

We

Empower Digital Leaders.

Über Arvato Systems

Als international agierender IT-Spezialist unterstützt Arvato Systems namhafte Unternehmen bei der Digitalen Transformation.

Rund 3.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter an weltweit über 25 Standorten stehen für hohes technisches Verständnis, Branchen-Know-how und einen klaren Fokus auf Kundenbedürfnisse.

Als Team entwickeln wir innovative IT-Lösungen, bringen unsere Kunden in die Cloud, integrieren digitale Prozesse und übernehmen den Betrieb sowie die Betreuung von IT-Systemen.

Zudem können wir im Verbund der zum Bertelsmann-Konzern gehörenden Arvato ganze Wertschöpfungsketten abbilden.

Unsere Geschäftsbeziehungen gestalten wir persönlich und partnerschaftlich mit unseren Kunden. So erzielen wir gemeinsam nachhaltig Erfolge.

Weitere Fragen?

Nehmen Sie Kontakt mit uns auf.

Arvato Systems | Tim Seebrandt | Experte für Application Modernization

Tel.: +49 (5241) 80-82574 | E-Mail: tim.seebrandt@bertelsmann.de
arvato-systems.de

arvato
BERTELSMANN
Arvato Systems