

# Gemanagte BlackBerry-Services für Emery Oleochemicals

Perfekte Servicequalität, ein weltweiter Support rund um die Uhr plus ein innovatives Preismodell – das ging den Verantwortlichen für den Smartphonebetrieb runter wie Öl.



**Ralf Petersohn**  
Emery Oleochemicals  
Group

**tom sprach mit Ralf Petersohn, dem CIO der Emery Oleochemicals Group, verantwortlich für den IT-Betrieb in den Regionen Nordamerika, Europa und Asien-Pazifik.**

**tom:** Herr Petersohn, können Sie unseren Lesern bitte kurz Ihr Unternehmen vorstellen?

**Petersohn:** Emery Oleochemicals ist ein Joint Venture zwischen PTT Chemical, einem führenden Chemieunternehmen aus Thailand, und Sime Darby Plantation, dem wohl größten weltweiten Produzenten von Palmölen. Das Headquarter unseres Unternehmens ist in Kuala Lumpur, Malaysia, und wir haben fünf Produktionsstandorte, mehrere Servicecenter und weltweit circa 1.200 Mitarbeiter.

**tom:** Sie setzen für die internationale Kommunikation Smartphones ein. Wie kam es zu dieser Entscheidung?

**Petersohn:** In der Vergangenheit war das Geschäftsmodell regional getrennt in die Regionen Amerika, Europa und Asien-Pazifik. Dies wird jetzt neu ausgerichtet auf ein globales Geschäftsmodell, um in der Gruppe vorhandene Synergien zu nutzen. Die zeitnahe Kommunikation – vor allen Dingen vor dem Hintergrund, dass wir über drei Zeitzonen arbeiten – hat es notwendig gemacht, sich über neue Technologien zu unterhalten. Und dabei stößt man dann zwangsläufig auf Smartphones.

**tom:** Sie haben für den BlackBerry-Service einen Dienstleister beauftragt. Warum?

**Petersohn:** Da wir fast alle IT-Services, die nicht direkt einen Wertbeitrag für unser Geschäft darstellen, von spezialisierten Unternehmen – unter anderem Computacenter für den Bereich Managed Desktop

Services und Datacenter – ausführen lassen, lag es auf der Hand, auch den BlackBerry-Service von einem Dienstleister zu beziehen. Und der Service, den wir mit Computacenter diskutiert haben, nämlich ein Servicepreis pro Gerät, erlaubt uns maximale Flexibilität: einerseits die BlackBerry-Nutzung auszuweiten, aber andererseits im Notfall auch zu reduzieren.

**tom:** Mit welchen Aufgaben haben Sie Computacenter betraut?

**Petersohn:** Computacenter hostet für uns nicht nur E-Mail, in unserem Fall Lotus Notes, sondern auch den BlackBerry-Server, von wo aus die E-Mails auf die BlackBerry-Geräte übertragen werden. In unserem speziellen Fall ist Computacenter auch der Serviceprovider für E-Mail. Und deswegen lag es nahe, sich mit Computacenter über genau so ein Konstrukt zu unterhalten, um die Securityanforderungen weiter einzuhalten und damit auf der sicheren Seite zu sein.

**tom:** Was gab den Ausschlag dafür, den Smartphoneservice durch Computacenter erbringen zu lassen?

**Petersohn:** Das sind eigentlich vier Komponenten. Als Erstes: eine gute Servicequalität, die wir aufgrund der Erfahrungen in der Vergangenheit durch Computacenter gewährleistet sehen. Der zweite Punkt ist Outsourcing. Wir haben nicht das Know-how, Computacenter hat es und kann dieses auch sehr schnell zur Verfügung stellen. Wir hatten eine Realisierungszeit von vier bis sechs Wochen in-

klusive der Beschaffung der Devices und Verträge. Was auch nur möglich war, weil wir dies über die bestehende Infrastruktur bei Computacenter gemacht haben. Sonst hätten wir das niemals geschafft. Ein dritter wichtiger Punkt: Wir arbeiten global und brauchen das Servicehelpdesk 24 Stunden pro Tag. Und nicht zuletzt: Das Modell „Price per Device“ ist sehr kosteneffizient.

**tom:** Würden Sie das Servicemodell weiterempfehlen?

**Petersohn:** Das haben wir schon getan. Ich bin zufällig auf dieses Modell gestoßen, weil ich dachte: Wenn jemand Laptops als Service anbietet, warum bietet man nicht BlackBerrys an? Genau so sind wir auf dieses für uns optimale Servicemodell gekommen.

**tom:** Wie bewerten Sie als CIO die Qualität der Zusammenarbeit?

**Petersohn:** Wenn man mit einem Serviceprovider in einer Shared-Service-Umgebung arbeitet, muss sichergestellt sein, dass alle Funktionalitäten und die gesamte Hardware stabil arbeiten. Auch der Zugriff auf Applikationen, Netzlaufwerke oder Fileserver muss gewährleistet sein. Das ist etwas, was mir in der Zusammenarbeit mit Computacenter sehr gut gefällt.