

Kraft Foods Namen

Totale hernieuwing van de IT infrastructuur met de juiste ingrediënten

Kraft Foods Namur heeft de proprietary IT omgevingen afgezworen en maakt zich op voor een fundamentele hernieuwing van zijn informatica-infrastructuur. De sleutelwoorden zijn harmonisering, consolidering, modernisering van processen en migratie naar standaardplatformen en -software. Waslet IT Services & Solutions werd in dit kader belast met een veelzijdige opdracht.

De naam Kraft Foods is het resultaat van een lange voorgeschiedenis die in de loop der jaren diverse partnerships, fusies en overnames te zien gaf tussen ondernemingen met verschillende specialiteiten. Vandaag maken vertrouwde namen als Kraft en Jacobs Suchard deel uit van de Altria groep. Deze Amerikaanse groep heeft in zijn portefeuille een heel pak bekende merken van kaas zoals Philadelphia, mayonaise zoals Kraft, koffie zoals Grand'Mère of Jacobs en chocolade zoals Côte d'Or of Meurisse . Kraft beheert 54 vestigingen in Europa, waar

van 5 in België. De fabriek van Kraft Foods in Namen, ingehuldigd in 1975, is de tweede grootste van de groep in Europa. Haar specialiteit : de vervaardiging van gesmolten kazen, aangeboden in kaaspunten of porties, Handisnacks of Lunchables. De diversificatie werd ingeluid in 1996. Men richt zich daarbij momenteel vooral op de markt van de jeugd (Lunchables, Fun Packs, Handisnacks, ...). Het overgrote deel van de productie (meer dan 95 %) is bestemd voor de export naar andere Europese landen voor een verkocht volume van meer dan 47.000 ton.

Harmonisering van IT

Om een beeld te krijgen van de bestaande IT situatie bij Kraft Foods Namur, moeten we even terug naar het begin van de jaren '90. In die tijd had de firma een nagenoeg exclusief vertrouwen in Big Blue – van de mainframe, die vervolgens werd vervangen door een AS/400, tot de PC's (OS/2).

Stap voor stap deed de diversiteit haar intrede via de verschijning van PC's en servers van andere merken. De IT infrastructuur was gebouwd op het ritme van behoeften en punctuele upgrades. De verschillende generaties van systemen en besturingssystemen waren onderling verschillend en het geheel was moeilijk te beheren. Parallel hiermee moest men overgaan tot de herziening en de harmonisering van een aantal interne procedures, die werden opgelegd door het datacenter in Lausanne. De Europese informaticadirectie besloot immers om voor de diverse Europese vestigingen een gecentraliseerde IT administratie in het leven te roepen. De bestaande ERP systemen worden daarbij gemigreerd naar een gecentraliseerde SAP-Oracle oplossing in Zwitserland met het oog op de noden van alle Europese vestigingen.

Voor de Naamse vestiging was het uur van verandering aangebroken. Er werden enkele evidente basisprincipes gehanteerd: modernisering van platformen, harmonisering van keuze van leveranciers (voortaan enkel HP en IBM), consolidering van dataflow en -opslag, herziening van backup-procedures en rationalisering van kostelijke manpower. De directie van de Naamse vestiging besloot om tegelijkertijd haar servers en haar opslagvoorzieningen te reorganiseren in een meer homogene en vooral beter presterende structuur.

Noodzakelijke begeleiding door de partner

De behoeften waren duidelijk geïdentificeerd. Nu nog een ervaren gids vinden om alles in





Jean-François Cuvellier, IT Manager - Kraft Foods : "Consolidering en SAN zorgden voor extra tijd en netwerkruimte, die vandaag aan meer nuttige en productieve doelen kunnen worden besteed."

goede banen te leiden.

"We hadden veel meer nodig dan louter een leverancier van hardware", benadrukt Jean-François Cuvellier, IT Manager van Kraft Foods Namen.

"Naast een studie van de behoeften hebben we Kraft Foods ook een globale benadering voorgesteld. In onze begeleiding staan bereikbaarheid en een gedetailleerde kennis van de omgeving voorop", verduidelijkt de Technical Services Manager van Waslet IT Services & Solutions.

Ook al is de IT ploeg van Kraft Foods Namen (6 personen) zelf bijzonder competent, "onze kennis blijft toch eerder algemeen", weet Jean-François Cuvellier. "We hebben hulp nodig zodra we enigszins afwijken van bekend terrein of zodra de zaak gespecialiseerd wordt". Kraft Foods had dus een partner nodig met advies over de juiste oplossingen met het oog op haar doelstellingen. Een partner die haar zou begeleiden doorheen het hele proces van infrastructuurvernieuwing en -implementering.

Keuze van leverancier

De Naamse productievestiging heeft talrijke kleine servers, "verbeterde" werkposten en PC's in huis, die kantoorfuncties uitvoeren of worden ingezet voor de controle van de productielijnen: email, productieberekening, file en print, rendabiliteitsberekeningen, ...

Betrouwbaarheid, prestatievermogen en homogeniteit. Daar draait alles rond in de productietekens, waar diverse kritieke toepassingen zijn toevertrouwd aan PC's of servers. Zo zijn bijvoorbeeld alle procedures inzake bediening, onderhoud en nazicht van machines beschikbaar via het intranet. Andere PC's waken over de prestaties van de productie-

tens. Ze gaan na wat er wordt geproduceerd, controleren en analyseren de hoeveelheid afval, de downtime, enz.

Vandaag worden alle aankopen van PC's, portables en servers samengebracht bij HP. Zo wint de fabriek aan efficiëntie op heel wat terreinen : selectieprocedures, beheer van het park en support. En er is uiteraard de garantie van betrouwbaarheid en van onmiddellijke vervanging in geval van problemen.

Een nieuwe structuur

De inbreng van Waslet IT Services & Solutions situeert zich ook op een belangrijker vlak. De IT partner moet de vestiging met name helpen bij de evolutie naar een goed uitgebouwde structuur, waar disparate en verouderde apparatuur plaatsmaakt voor een infrastructuur op niveau.

De eerste fase bestond uit de vervanging van drie kantoorssystemen door drie HP servers (ProLiant DL reeks) in rack met een SAN infrastructuur (MSA1000). Voortaan beheert een DL580 mono-processor server MS-Exchange terwijl twee ProLiant DL380 zorgen voor het beheer van SQL Server (belast met de bewaking van de productielijnen) en de file- en printtransfers. Het is een eenvoudige architectuur met een minimale redundantie (op het niveau van de controllers en de kabels), maar ze is wel toekomstgericht en dat is een grote troef. "Wij hebben gekozen voor een coherente, homogene oplossing met mooie en flexibele evolutieperspectieven met het oog op toekomstige noden".

Kostbare backup

Een driedelig idee : harmonisering van servers, consolidering van data en optimalisering van

backupprocedures.

"Eén van de redenen waarom we een SAN nodig hadden", verklaart Jean-François Cuvellier, "was de noodzaak voor elke gebruiker om zijn eigen files te kunnen bewaren. Ook al worden de klantenlijsten, de productieprocedures, de formules en dergelijke beheerd op servers, elke PC blijft een aantal kritieke data bevatten, bijvoorbeeld inzake verkoopanalyses of productieberekeningen. Elk verlies van data houdt een risico in voor het bedrijf. Tijdverlies, verdwenen knowhow, enzovoort...".

De consolidering van alle data op het niveau van een SAN biedt veel voordelen: "het beheer wordt tegelijk zekerder en eenvoudiger", vervolgt Jean-François Cuvellier. "We krijgen bovendien de garantie dat we makkelijk kunnen evolueren zonder te worden afgeremd door de architectuur, wanneer we bijvoorbeeld redundante functies of extra schijfcapaciteit moeten toevoegen".

Een ander doorslaggevend argument houdt verband met de backupprocedures. "Gisteren vergde de backup nog heel wat tijd en regelmatige handelingen. Zoek- en hersteloperaties waren tijdrovend en omslachtig. Voortaan geschiedt zo'n operatie in vijf minutjes. Gevolg: minder bezoeken aan afgeschermdes ruimtes, minder manueel opzoekingswerk, minder interventies voor het oplossen van technische problemen op de diverse backupsystemen en -apparatuur...". Voordien moesten sommige servers het voor hun backups stellen met hun eigen lokale microstructuur. Andere servers beschikten wel over een backupoplossing die was aangesloten op het lokale netwerk, maar dat bracht een ander groot probleem met zich mee: het netwerk werd onnodig in beslag genomen. Consolidering en SAN zorgden dus voor extra tijd en netwerkruimte, die vandaag aan meer nuttige en productieve doelen kunnen worden besteed.



Kraft Foods Namen maakt zich op voor een fundamentele hernieuwing van zijn informatica-infrastructuur. Waslet IT Services & Solutions werd met deze opdracht belast.

Namen als pilootvestiging

Waslet IT Services & Solutions heeft zopas ook een ander, bedrijfskritiek project gereadiseerd voor de vestiging in Namen. Het ging hier om de vervanging van de IT infrastructuur die de eerste fase van de productie ondersteunt (voorbereiden en koken van ingrediënten). Een kritieke fase want er wordt gegooid met heel wat informatie : op punt stellen van recepten, opvolgen van hoeveelheden en ingrediënten, controleren van resultaat, ...

Tot dusver was de software – “de intelligentie” – geïnstalleerd op automaten die nagenoeg onafhankelijk van elkaar opereerden. Aangezien de toepassing niet langer werd ondersteund door de leverancier, diende men dringend op zoek te gaan naar een andere oplossing. De Naamse fabriek profiteerde hiervan om een flink deel van haar “intelligentie” toe te vertrouwen aan standaard servers (de PLC's behouden enkel het beheer van een aantal eenvoudige operaties, zoals het opwarmen van de ingrediënten, het openen van kraantjes, enz...). De drie bestaande servers, die onder HP-UX (Oracle database) draaien, zullen worden vervangen door HP ProLiant DL servers die worden gehuisvest in één enkele bekisting en die het duo Windows/SQL Server gaan beheren.

Alle controles en de productieopvolging zullen voortaan worden beheerd door verschillende Simatic IT modules van Siemens, die op deze DL servers werden geïnstalleerd en die rechtstreeks verbonden zijn met de automaten.

De bedoeling is ook hier zoveel mogelijk te harmoniseren, zowel inzake materiaal als het beheer ervan.

De rol van Waslet IT Services & Solutions bestond uit het configureren en installeren van hardware, het valideren en superviseren van de implementering van Windows en het inplanten van de nieuwe oplossing in de SAN infrastructuur. “We hebben bij deze gelegenheid ook kunnen bewijzen dat de keuze voor HP de juiste was, in het licht van een flexibele evolutie naar nieuwe behoeften en verwerkingsvolumes”.

De bijdrage van Waslet wint nog aan belang omdat de Naamse vestiging als pilootvestiging gaat optreden voor Kraft Foods Europe in het kader van MES (Manufacturing Execution Systems).

Beheer op afstand

De centralisering van alle IT beheerstaken en –operaties in Lausanne impliceert dat het operationele schema van de vestiging in Namen vooraf van de nodige parameters wordt voorzien.

Alle gebruikers, hun profielen, hun toe-

gangsrechten, de configuratie van hun systemen, de distributieschema's voor hun emails, enz. worden voortaan centraal beheerd vanuit het hoofdkwartier in Zwitserland met behulp van een Microsoft Active Directory oplossing. Kraft Foods schakelde zo over van een Windows NT4 omgeving, waarin elk land zijn eigen meester was (inzake IT beheer) en correspondeerde met de diverse andere landen, naar een gecentraliseerde Windows 2000 oplossing. “Een logische beslissing”, vindt Jean-François Cuvellier, “want niet alle Europese vestigingen beschikken over dezelfde goed uitgebouwde IT infrastructuur als onze vestiging in Namen” – en ook niet altijd over de nodige interne IT know-how. “Door de centralisering van het IT beheer komt er tevens ruimte vrij voor synergie”.

Enkel functies die rechtstreeks te maken hebben met productieactiviteiten, blijven voortaan onder het directe beheer van de lokale vestiging.

Bevoorrechte partner

Voor Kraft Foods Namur is Waslet IT Services & Solutions sinds het voorjaar van 2002 een grote strategische partner geworden. Een partner die een totaalproject in handen nam met mogelijke implicaties en uitbreidingen in de toekomst.

De opdracht van de partner begon met de fase van het initiële consult dat Kraft Foods Namur ontbeerde voor de harmonisering en verjonging van zijn uitrusting. Het ging verder met de implementering van de nieuwe infrastructuur die totaal verschillend was van de vorige, en met het wegwijs maken van de gebruikers in de nieuwe hardware en processen. De installatie en het dagelijks gebruik van een SAN impliceren een drastische wijziging van de courante praktijken. Daarom was er support nodig om de verantwoordelijken en de gebruikers van de fabriek in Namen uit te leggen hoe ze schijven, servers en andere voorzieningen idealiter gezamenlijk konden gebruiken. “Cruciaal waren vorming en kennisoverdracht. De IT ploeg van Kraft Foods moest immers haar plan kunnen trekken. Ook in geval van problemen moest ze eerst zelf aan een oplossing kunnen sleutelen, alvorens een beroep te doen op onze diensten”, vertelt Waslet. Een klassieke benadering volgens het hoofd van Waslet IT Services & Solutions. Men huldigt er immers als stelregel dat men de kaart trekt van de complementariteit met de IT ploeg van de klant.

Tijdens de installatiefase waren er geen noemenswaardige problemen. Natuurlijk heeft Waslet zijn strepen reeds verdiend als het gaat om de implementering van een SAN en de consolidering van infrastructuren. Zo



is ook de migratie naar een Windows 2000 omgeving een gestroomlijnde oefening geworden, een “klassieker” waarbij de valkuilen, met name op het vlak van begroting van geheugen en schijven, reeds lang bekend zijn.

De nieuwigheid in het geval van Kraft Foods Namen bestond uit de implementering van een IT beheersschema op afstand. Men moest rekening houden met de richtlijnen uit Lausanne, de nodige software en configuraties installeren in “remote console” modus en parameters voorzien voor de backupsystemen. De DL580 server, die de elektronische post beheert, neemt bijvoorbeeld enkel bevelen aan uit Lausanne. Namen behoudt dan weer de controle over de twee servers die te maken hebben met het productiebeheer en de kantoorfuncties. Ook vandaag loopt de opdracht van Waslet IT Services & Solutions bestendig verder, zowel voor onderhoudsactiviteiten, die nodig blijven gedurende het hele bestaan van de oplossing, als voor nieuwe ontwikkelingen. De conclusie is voor Jean-François Cuvellier : “Waslet IT Services & Solutions is echt onze bevoorrechte partner geworden. Zijn meerwaarde en zijn originaliteit bevinden zich volgens mij op het vlak van services. We hebben inmiddels een heus partnership ontwikkeld. Onze problemen zijn ook hun problemen. Ik weet dat ik op hen kan rekenen, bijvoorbeeld als we onze serverarchitectuur moeten optimaliseren in functie van softwarebehoefte. Een uitgever van software geeft slechts zijn aanbevelingen mee. Waslet IT Services & Solutions geeft écht advies. Een ander sleutelement : de Account Manager is verantwoordelijk voor een beheersbaar aantal klanten. Hij kan onze zaak in detail opvolgen en kent al onze dossiers uitstekend. Wanneer we een vraag stellen, weten we dat we een antwoord zullen krijgen en dat het probleem tot het einde zal worden opgevolgd. Het menselijke gehalte van de firma is ook wezenlijk belangrijk: het succes van projecten berust altijd bij mensen, of ze nu Account Manager zijn of specialist”.

Optimaliseren van productieradenen

In de loop der jaren kan de IT infrastructuur, waarop de operaties van een onderneming grotendeels gestoeld zijn, de neiging vertonen om minder homogeen en onnodig complex te worden. Dan is het tijd om middelen opnieuw met doelstellingen te verzoenen. Om een bocht te nemen, zeg maar. Voor dit soort opdracht deed Kraft Foods Namen een beroep op Waslet IT Services & Solutions.

Harmonisering en vooruitgang

- Naast de harmonisering van de platformen was Waslet ook belast met de reorganisatie van de servers en de apparatuur voor opslag en backup in een meer homogene en beter presterende structuur, idealiter een SAN.
- Geïmplementeerde systemen : HP Proliant DL580 en DL380 servers (in rack) die de MS-Exchange en SQL Server toepassingen beheren naast de file- en printoperaties, en een SAN MSA1000 infrastructuur.
- Voordelen : vereenvoudigd beheer, consolidering van data, optimalisering van backupprocedures, meer veiligheid.

MES Project (Manufacturing Execution Systems)

- Doel : vervanging van IT infrastructuur die de eerste fase van de productie ondersteunt (voorbereiden en koken van ingrediënten) door een gestandaardiseerde oplossing voor controle en productieopvolging.
- Geïmplementeerde systemen : HP Proliant DL servers onder Windows/SQL Server die een verouderde proprietary oplossing onder HP-UX en Oracle komen vervangen.
- Voordelen : harmonisering van hardware, vereenvoudigd beheer, inkapseling in SAN schema, optimale benutting van nieuwe IT infrastructuur, die overigens zorgvuldig werd begroot en uitermate toekomstgericht is.

Voor meer informatie kunt u contact opnemen met:

HP Belgium

Mr Rafaël Adlerfligel
Channel Account Manager
Rue de l'Aéronef, 1
B-1140 Bruxelles
Tel: +32 (0)2 729 71 43
Fax: +32 (0)2 729 71 50
rafael.adlerfligel@hp.com
www.hp.be

Waslet IT Services & Solutions

Mr Nuno Ferreira
Business Development Manager
Avenue Molière, 293-295
B-1050 Bruxelles
Tel : +32 (0)2 347 25 80
Fax : +32 (0)2 347 15 01
nuno.ferreira@waslet.be
www.waslet.be