



"Wöchentliche Updates von bis zu 50 Megabyte pro Desktop sind in einer herkömmlichen Fat Client-Umgebung nur mit erheblichem Aufwand zu bewältigen. Die eingesetzte Application Server Lösung von Citrix spart Zeit, denn die Applikationen werden nur noch innerhalb der zentralen Serverfarm verwaltet. Dadurch sinken natürlich die Gesamtbetriebskosten unserer IT nachhaltig."
Christian Stingl, Leiter PC Support der mobilkom austria AG

Schnellere Reaktionszeiten bei mobilkom austria durch Citrix-Lösung

Projektprofil

Das Unternehmen

Die mobilkom austria AG, der größte und führende österreichische Mobilnetz-Anbieter, stellt sich dem immer härter werden Wettbewerb mit dem Einsatz von zukunftsweisenden Technologien. So nutzt das Unternehmen ein neues Billing-System mit einer Kosten sparenden Application Server-Lösung auf Basis von Citrix MetaFrame. Jeder zweite Österreicher telefonierte zur Jahrtausendwende bereits mobil. Mit einem Marktanteil von 57 Prozent ist die mobilkom austria AG führender Mobilnetzbetreiber des Landes.

Die Herausforderung

Bei der mobilkom austria musste das Billing-System Amdocs kurzfristig 800 lokalen und dezentralen Nutzern zur Verfügung gestellt werden. Höchste Verfügbarkeit im 24-Stunden-Betrieb war zwingend notwendig, da es sich um eine unternehmenskritische Anwendung handelt. Da wöchentliche Updates mit bis zu 50 MB pro Client anstanden, musste eine effizientere Lösung gefunden werden.

Die Lösung

Die Implementierung von Citrix MetaFrame auf insgesamt 43 Express 5800 Servern garantiert den 800 Care Agents an den drei Wiener Standorten sowie den 16 Shops in ganz Österreich schnellen und sicheren Zugriff auf die Daten.

Die Vorteile

Das Updaten und Administrieren des Billing-Systems ist durch den Einsatz von Citrix MetaFrame wesentlich vereinfacht und senkt die TCO erheblich. Anpassungen und Erweiterungen der Anwendungen sind im laufenden Betrieb störungsfrei möglich.

Die mobilkom austria AG hat in den letzten Jahren am österreichischen Mobilfunk-Markt eindeutig die Rolle des Marktführers übernommen. Erfahrung, innovative Produkte und das bestausgebaute Mobilfunknetz sind die Gründe dafür, dass sich 53% der österreichischen Handy-Besitzer auf das D-Netz, B-free und A1 verlassen. Heute telefonieren bereits mehr als die Hälfte aller Österreicher mobil und mobilkom austria konnte mit mehr als 2,2 Millionen Kunden ins neue Jahrtausend starten. Auch im Bereich Mobil-Commerce kann das Unternehmen eine außergewöhnliche Erfolgsstory vorweisen: Seit Mitte 1999 bietet der Mobilfunk-Provider die Möglichkeit, über das A1-Handy Tickets der Österreichischen Bundesbahn (ÖBB) zu bestellen. Damit übernahm die mobilkom austria europaweit eine Vorreiterrolle in diesem Bereich. Seit Dezember 1999 können A1-Kunden nun auch über WAP Tickets der ÖBB buchen. Ab sofort können, ebenfalls erstmals in Europa, Kinotickets per SMS oder WAP-Service bestellt und über die mobilkom-Rechnung bezahlt werden. Service wird bei mobilkom austria stets groß geschrieben. 800 sogenannte „Care Agents“ in den drei Wiener Standorten der mobilkom sowie den 26 Shops des Unternehmens in ganz Österreich sind Ansprechpartner in allen Belangen der Rechnungsstellung. Ein neues Billing-System sorgt seit 1999 für eine noch effizientere und reibungslosere Abwicklung.

Verstärkter Wettbewerb erforderte neue IT-Lösung

Die Auswirkungen des Handy-Booms gingen auch an der IT-Abteilung der mobilkom austria AG nicht spurlos vorüber: In einer fast unglaublichen Kurve stiegen die Anforderungen an die Informationstechnik: 24-Stunden-Verfügbarkeit sowie schnelle Anpassungen, Erweiterungen und permanentes Updating der Anwendungen oft ein- bis zweimal die Woche bei laufendem Betrieb. Besonders das

Verrechnungssystem entwickelte sich zu einer höchst geschäftskritischen Applikation, denn der harte Wettbewerb ließ die Telefentarife oftmals über Nacht sinken. Schnelle Reaktionsmöglichkeiten waren somit erforderlich. Der Mobilnetz-Anbieter entschloss sich daher, das neue Billing-System Amdocs zu implementieren. Dies bedeutete eine Installation von 50 Megabyte Software an jedem einzelnen der 800 Desktop-Rechner – und zwar bis zu zwei mal wöchentlich, immer wenn Änderungen und Updates fällig sind. Wesentliche Anforderungen an die neue Lösung waren jedoch zu erfüllen: Höchste Verfügbarkeit im 24-Stunden-Betrieb, Möglichkeit zu Anpassungen und Erweiterungen im laufenden Betrieb, einfaches und schnelles Fallback zur vorhergehenden Applikationsversion bei Problemen, effiziente Unterstützung der Benutzer durch zentrales Anwender-Helpdesk sowie störungsfreier Betrieb während der Implementierungsphase. An der Einführung eines Application Server Systems führte also kein Weg vorbei. Hierbei finden Datenhaltung und Ausführung der Programme auf den Servern statt und es werden nur noch Mausclicks, Tastatureingaben und Bildschirmdarstellungen über das Netzwerk übertragen. Damit belegen die Anwendungen nur noch einen Bruchteil der sonst erforderlichen Festplattenkapazität und der Netzwerkbandbreite. Die so genannte MultiWin-Technologie ermöglicht dabei mehreren Benutzern gleichzeitig den Zugriff auf die Anwendungen, die jetzt nur noch auf den jeweiligen Servern bereit stehen. Dieses Konzept ist ideal für sehr ressourcenintensive Applikationen. Außerdem eignet es sich besonders für heterogene Umgebungen, denn bereits vorhandene Clients können problemlos eingebunden werden. Die Administration der Anwendungen, Release-Änderungen und Updates finden nur noch auf den Servern statt. Dies bedeutet eine erhebliche Zeitersparnis für die Systemadministratoren und in der Konsequenz eine Senkung der Total

CITRIX[®]

Now everything computes.™

Cost of Ownership (TCO).

Im Mai 1998 sondierten daher die Verantwortlichen bei der mobilkom austria das Terrain und stellten schon bald fest, dass es zur Citrix-Lösung keine Alternative gab. In einem Pflichtenheft wurden daraufhin die Anforderungen an das neue System und auch an das zu beauftragende Systemhaus definiert, denn es war eine Turnkey-Lösung gefragt. Schon bald entschied sich das Unternehmen für eine Zusammenarbeit mit der Bull AG, Spezialist im Bereich von Application Server Systemen und Platinum Partner im Citrix CSN-Programm. Die Bull AG konnte außerdem in diesem Bereich auf eine Referenz in Kanada – die Bell Mobility – verweisen. Hier hatte sich eine Citrix-Lösung bereits erfolgreich bewährt.

Verbesserte Time-to-Market-Spanne

Eine Projektgruppe, zusammengesetzt aus drei Verantwortlichen bei mobilkom austria und bis zu sechs Mitarbeitern der Bull AG, planten und realisierten das Projekt. Die bestehende Client-Infrastruktur konnte bei der Citrix Application Server Lösung weiter verwendet werden. Die Investition beschränkte sich auf 800 Citrix WinFrame-Lizenzen und eine Serverfarm mit 43 Express 5800 Servern. Bereits im April 1999 konnte das neue Billing-System in Betrieb genommen werden. Für die ersten Monate nach Betriebsstart übernahm die Bull AG die Betreuung der Serverfarm. Nach umfangreicher Schulung konnte diese Aufgabe in der Zwischenzeit an die Systemadministratoren der mobilkom übertragen werden. „All unsere Anforderungen wurden von der Bull AG erfüllt. Die Optimierung der Geschäftsprozesse durch die Application Server Lösung von Citrix ist spürbar. Wir konnten unsere Time-to-market-Spanne erheblich verkürzen“, zieht Christian Stingl, Leiter PC Support der mobilkom austria AG, sein Fazit.

Umstellung auf MetaFrame in nur einer Woche

Durch eine Release-Umstellung der Billing-Software Amdocs wurde auch eine Umstellung von Windows 3.51 auf Windows NT 4.0 notwendig. Dies hatte auch ein Upgrade von WinFrame

auf MetaFrame zur Folge. Den beiden verantwortlichen IT-Mitarbeitern bei mobilkom austria gelang dies in nur einer Woche. „Das ist eine unglaublich kurze Zeit“, erklärt Stingl. „In einer Fat Clients-Umgebung mit Umrüstung jedes einzelnen Desktops wäre die Release-Umstellung mit einem ungleich höheren Zeitaufwand verbunden gewesen. Von den Kosten für Hardware-Upgrades ganz zu schweigen.“ Mit der Umstellung auf MetaFrame hielten auch Citrix Load Balancing und Session Shadowing Einzug bei der mobilkom austria: Load Balancing gewährleistet eine gleichmäßige Lastverteilung auf den Servern. Session Shadowing bietet eine optimale Unterstützungsfunktion für lokale und weiter entfernte User. Durch das Spiegeln einer Terminal-Session auf einem zentralen Helpdesk kann der Benutzer vom IT-Mitarbeiter Schritt für Schritt durch die Anwendung geführt werden.

Pläne für die Zukunft

Für die mittelfristige Zukunft haben sich die IT-Verantwortlichen bei mobilkom austria einiges vorgenommen, um die Marktführerschaft der mobilkom durch geeignete informationstechnische Lösungen zu festigen. Daneben gibt es auch technische Projekte wie: Server-Konsolidierung, Einführung von Windows2000, Implementierung eines Storage Area Networks – um nur einige der Pläne zu nennen. Aber auch der Ausbau der Citrix-basierenden Applikationen ist geplant. So soll SAP als Application Server Lösung eingeführt werden. Und auch Computer Telephony Integration (CTI) auf Basis von Citrix wird diskutiert, mit der zum Beispiel eingehende Telefonate vorqualifiziert und automatisch weitergeleitet werden können. Hier kann der IT-Partner Bull AG ebenfalls entsprechendes Know-how vorweisen. „Wir werden auch in Zukunft auf server-based Computing und Citrix setzen“, erläutert Stingl seine Pläne für die nächsten Jahre. „Das ist besonders bei Standard-Applikationen sinnvoll, die einer großen Anzahl von Anwendern zur Verfügung stehen sollen, denn hier können die Betreuungs-, Verwaltungs- und Distributionskosten durch zentrale Datenhaltung erheblich gesenkt werden.“

Lösungsdetails

MetaFrame

Die Application Server Software MetaFrame ist eine hochleistungsfähige und kostengünstige Lösung für die Bereitstellung von ressourcenintensiven und unternehmenskritischen Applikationen.

Die Software im Einsatz

Derzeit setzt die mobilkom austria Citrix MetaFrame für den Zugriff auf das Billing-System Amdocs ein. Die Einführung von SAP auf Citrix MetaFrame ist in der Planungsphase.

Netzwerk-/Hardware- Umgebung

Eine Serverfarm mit 43 Express 5800 Servern der Bull AG bildet die Hardware-Plattform für Citrix MetaFrame 1.8 auf Windows-Terminal Server Edition Basis.

Bull AG – Platinum Partner im CSN von Citrix

Die Bull AG Österreich konzentriert ihre Aktivitäten auf die Zielgruppen Finance (Banken und Versicherungen), Telcos, Manufacturing und Public Service. Das Unternehmen bietet eine umfassende Palette modernster Informatiklösungen und Services im Hard- und Software-Bereich aus einer Hand. Durch die Erfahrungen aus internationalen Projekten im Bereich des Application Server Computing wurde der Bull AG Österreich im Rahmen des Länderverbundes Zentraleuropa eine führende Rolle zugewiesen. Als Teil einer europäischen Gruppe kann bei Bedarf auf weitreichende internationale Ressourcen und umfassendes Know-how zurückgegriffen werden. Im Rahmen der Konzentration im Servicegeschäft wurden im Herbst 1999 die Aktivitäten der MCC System Solution, einer 100%-Tochter der Bull AG Österreich, und der Bereich Desktop Services am Standort Wiener Neudorf zusammengefasst. Dadurch entstand eines der größten Desktop-Service-Unternehmen Österreichs.

The Citrix logo consists of the word "CITRIX" in a bold, black, sans-serif font. Above the letter 'I' and below the letter 'X' are two small red circles.

Citrix Systems GmbH
Am Söldnermoos 17
85399 Hallbergmoos
Tel.: +49 811 83 00 00
Fax: +49 811 83 00 11
Website: www.citrix.com