

Auf Nummer Sicher durch intelligente Fernwartung

Die Xnet Communications GmbH entwickelte und implementierte bei der AMB Generali Gruppe ein neues Fernwartungssystem, das dem Versicherungskonzern trotz seiner komplexen internationalen Unternehmensstruktur jederzeit den effizienten Support von 28.000 Workstations und Servern ermöglicht.

DIE HERAUSFORDERUNG

Die AMB-Generali IT Solutions GmbH Informatik GmbH (AMB-Informatik) übernimmt für die AMB Generali Gruppe weltweit Aufgaben im Bereich der Informationstechnologie. Ihre Kernkompetenzen liegen auf dem stabilen und kostengünstigen Betrieb einer Multi-Plattform-Infrastruktur und der Entwicklung von leistungs- und zukunftsfähigen Konzern-IT-Anwendungen. Im internationalen Umfeld baut die AMB-Informatik ihre Services weiter aus. Insgesamt gibt es allein an den europäischen Standorten etwa 28.000 Workstations und Server.

International komplexe IT-Landschaft

Um diese komplexe IT-Landschaft effizient warten und supporten zu können, ist ein Fernwartungssystem unerlässlich. Die kritischen Anforderungen waren neben den vielen tausend Endgeräten die vier Hauptstandorte Aachen, Erfurt, Hamburg und Wien mit jeweils unterschiedlichen Domain-Konzepten. Dazu kam, dass der Support von einem externen Dienstleister zu erbringen war; konzernintern sollte der Fernwartungsbetrieb durch nur zwei IT-Mitarbeiter zu bewältigen sein.

Drei Jahre Recherche

Daher führte das IT-Labor der Generali in Wien eine fast dreijährige Recherche, Evaluierung und Testphase aller in Frage kommenden Fernwartungsprodukte durch und entschied sich für NetOp Remote Control des dänischen Herstellers Danware.

Den Auftrag zur kundenspezifischen Anpassung, Implementierung und Inbetriebnahme erhielt zunächst die Wiener Stadler GmbH. Allerdings stellte sich ziemlich schnell heraus, dass die deutschen Standorte die meisten Nutzer stellten. Für die internationale Kooperation und auch wegen ihres langjährigen Know-hows zog die Stadler GmbH den deutschen Distributor aller NetOp-Produkte, die Xnet Communications GmbH aus Hamburg, hinzu.

DIE LÖSUNG

Um im Rahmen der unterschiedlichen Domain-Konzepte einheitliche Zugriffsautorisierungen zu ermöglichen, installierte Xnet für den Betrieb der Fernwartungslösung jeweils zwei gespiegelte Security Server in Wien und Aachen, insgesamt also vier Rechner. Der Support der 28.000 Workstations und Server erfolgt rund um die Uhr durch ein externes Call Center in Erfurt, die von IBM betriebene Computer Service GmbH csg.

Xnet realisierte den Zugriff der csg mit Hilfe der NetOp Guest-Software über eine Terminalserver-Farm, deren Rechner auf die einzelnen Workstations bzw. Server der AMB Generali Gruppe zugreifen.

KUNDE

Die AMB Generali Gruppe, 1831 als Assicurazioni Generali in Triest gegründet, ist heute der drittgrößte Erstversicherer Europas.

Unter ihrem Dach arbeiten namhafte Versicherungs- und Finanzdienstleistungsunternehmen, die das gesamte Spektrum anbieten: Von Lebens-, Kranken-, Sach- und Rechtsschutzversicherungen über Baufinanzierungen bis zu Fonds- und Bankprodukten sowie weiteren Dienstleistungen wie beispielsweise die Kapitalanlage für Dritte und Immobilienvermittlung.

NUTZEN

- Einheitliche Lösung für komplexe Unternehmensstruktur
- Fernwartung für 28.000 Workstations und Server
- Betrieb des Fernwartungsnetzes durch nur zwei Mitarbeiter

XNET HIGHLIGHTS

- Europaweiter Einsatz
- Kaskadierbarkeit und ausfallsicheres Konzept durch vier Xnet Security Server
- Intelligentes Sicherheitsrollenkonzept ermöglicht Outsourcing des Supports

XNET COMMUNICATIONS

Die Xnet Communications GmbH in Hamburg wurde 1996 gegründet und ist ein anbieterunabhängiger Systemintegrator für ein breites Aufgabenspektrum der Datenkommunikation im Großkundenumfeld.

Mit insgesamt 50 Mitarbeitern, 35 davon in der Entwicklung, hat Xnet eigene Produktlinien für das IT-Management und die Datenverteilung entwickelt.

Einer der Leistungsschwerpunkte ist die Fernwartung. Hier bietet Xnet das gesamte Spektrum von der Beratung und Entwicklung bis hin zur Anpassung, Implementierung und regelmäßigen Aktualisierung eigener und fremder Fernwartungslösungen.

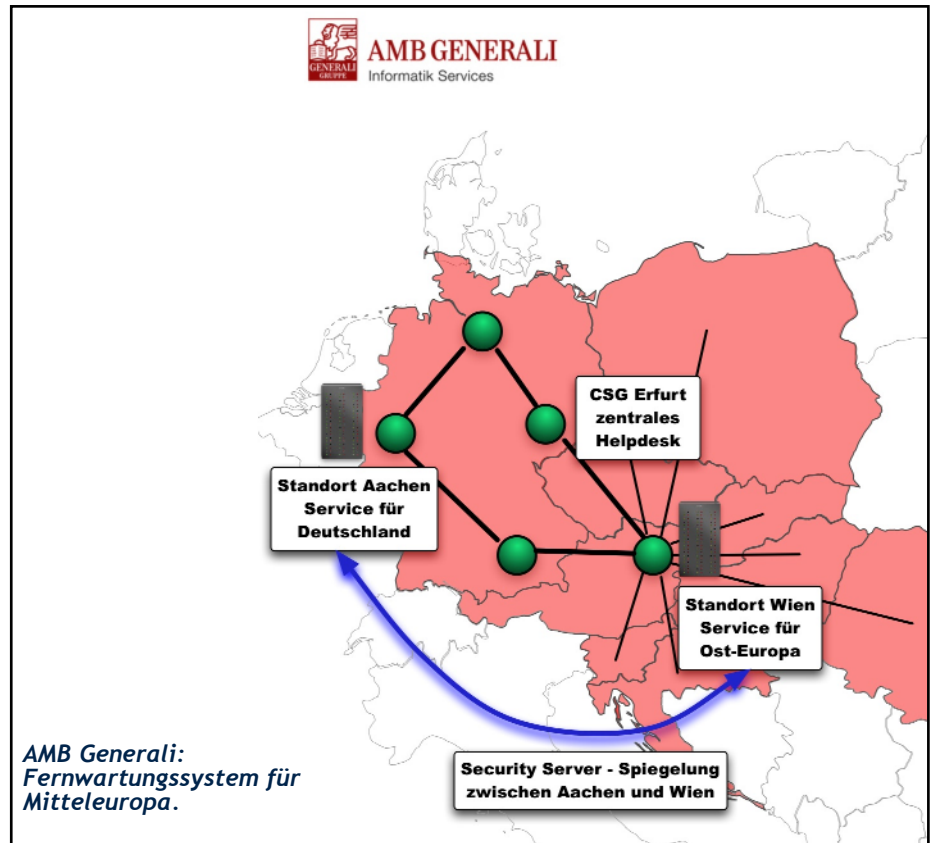
Das technisch orientierte Team verbindet die eigenen Produkte mit Standardkomponenten und passt sie bei Bedarf an individuelle Situationen an, um kundenspezifische schlüsselfertige Komplettlösungen zu planen, zu entwickeln und zu implementieren.

Auf Wunsch bietet Xnet auch den regelmäßigen Support und die Wartung an.

Neben dem Stammhaus in Hamburg hat Xnet Niederlassungen in Frankfurt/Main, Atlanta (USA) und Posen (Polen) sowie Warschau.

XNET ANSPRECHPARTNER

Frank Richters
Stresemannstr. 375, Haus 3
22671 Hamburg
Tel. 040 - 89 702 - 0
Fax 040 - 89 702 - 100
eMail: frichters@xdsnet.de
www.xdsnet.de



DIE HIGHLIGHTS

Die vier Standorte mit den verschiedenen Domain-Konzepten einerseits und der externe Dienstleister andererseits führten dazu, dass aus Sicherheits- und Vertraulichkeitsgründen eine fast unüberschaubar große Anzahl verschiedener Berechtigungskonzepte aufgesetzt werden musste. Sie waren jeweils abhängig vom Standort der zu betreuenden Firma, deren Abteilung und individueller Workstation.

Diese Konzepte zu erstellen war eines der Highlights der Projektarbeit, die über ein halbes Jahr durchgängig zwei IT-Spezialisten von Xnet und acht bis zehn IT-Mitarbeiter der AMB Generali beschäftigte.

Der hausinterne Support des Versicherungskonzerns sah zudem vor, Windows NT 4 und OS/2 zu unterstützen. Das erforderte den gleichzeitigen Einsatz verschiedener NetOp-Versionen: Während der Support-Mitarbeiter immer nur eine Version auf seinem Rechner benötigt, musste Xnet auf den Clients die jeweils auf NT 4 bzw. OS/2 passenden Versionen implementieren.

Im Laufe des Projektes ergab sich noch eine weitere Anforderung: Der Versionswechsel von NetOp Remote Control auf eine neuere Version mit standardisierter LDAP-Unterstützung ermöglichte es, auf das Microsoft

Active Directory zuzugreifen. Damit konnte die doppelte Datenhaltung abgelöst werden, die sich aus dem alten Domain-Konzept ergeben hatte.

Xnet erfüllte auch den Wunsch, dass die AMB Generali Gruppe den gesamten Fernwartungsbetrieb mit nur zwei Mitarbeitern verwalten kann: Sie sorgen heute dafür, dass alle Berechtigungsrollen immer aktuell sind und eine gestörte Verbindungsleitung schnellstmöglich wieder funktioniert.

Für die nähere Zukunft ist geplant, mehrere tausend Home Offices in das Fernwartungskonzept mit einzubinden.

DER NUTZEN

Durch die von Xnet entwickelte, homogene Fernwartungslösung ist es gelungen, auch in der komplexen Unternehmensstruktur rund 28.000 Workstations und Server mit regelmäßigem und schnell reagierendem Support zu versorgen.

Durch das intelligent aufgesetzte System kann die AMB Generali Gruppe hausintern den technischen Betrieb des Fernwartungsnetzes durch nur zwei Mitarbeiter sicherstellen.

Außerdem ermöglicht das ausgefeilte Sicherheitsrollenkonzept, den gesamten Support auch an externe Dienstleistungsfirmen auszulagern.