

Support wie neu geschmiert!

Im Februar 2007 erhielt die Xnet Communication GmbH den Auftrag, die Fernwartung für das Tankstellennetz und die Raffinerien von ORLEN einzurichten. In der letzten Ausbaustufe ist geplant, etwa 5.500 Workstations und Server anzuschließen, um international einen effizienten Support zu ermöglichen.

KUNDE

ORLEN ist der größte polnische Mineralölkonzern mit Sitz in Warschau und erwirtschaftet mit rund 15.000 Mitarbeitern einen Jahresumsatz von über 30 Milliarden Euro. Die ORLEN-Raffinerie ist die größte in Mitteleuropa und eine der modernsten Anlagen dieser Art.

Das in Warschau und London börsennotierte Unternehmen umfasst rund 200 Gesellschaften und baut sein Vertriebsnetz in Europa aus. Vor kurzem hat der Konzern die litauische Raffinerie in Mozejki übernommen und ein Tankstellennetz in der Tschechischen Republik erworben.

Mit über 2.000 Tankstellen ist ORLEN Marktführer in Polen im Bereich flüssige Kraftstoffe und petrochemische Produkte.

Seit März 2003 betreibt ORLEN 527 Tankstellen im norddeutschen Raum.

NUTZEN

- Multinationaler Einsatz
- Ausfallsicheres Konzept durch drei Security Server
- Umfangreiches Rechtekonzept für drei Dienstleister
- Alleinige Kontrolle über alle Sitzungen
- Zentrale Verwaltung interner und externer Fernwartungsteilnehmer

DIE HERAUSFORDERUNG

Raffinerien und Tankstellen müssen laufen „wie geschmiert“ - und das überwiegend rund um die Uhr an 365 Tagen im Jahr. Dazu gehört nicht nur die Verfügbarkeit großer Server in Rechenzentren, sondern auch jedes einzelnen Desktops, an dem ein Mitarbeiter gerade arbeitet, und aller elektronischen Kassen des internationalen Tankstellennetzes.

Um die Flexibilität und die Reaktionszeiten zu erhöhen, entschied sich ORLEN von Anfang an dafür, sein Firmengebiet in Regionen aufzuteilen, die von unterschiedlichen Netzbetreibern und Outsourcing-Firmen bedient werden. Um den neuesten Stand der Technik für die Kommunikation innerhalb des Konzerns und für eine leistungsfähige Fernwartung nutzen zu können, wurde ein modernes VPN-Netzwerk implementiert, das die Xnet Communications GmbH durch ihre Niederlassung im polnischen Posen mit gestaltete.

Im Februar 2007 erhielt Xnet nach rund fünf Jahren intensiver Kundenbetreuung im Bereich der Telematik den Auftrag, auch das Fernwartungskonzept auf der Basis von ATOS und NetOp Remote Control zu erarbeiten und schlüsselfertig zu realisieren. Ausschlaggebend für Xnet war zum einen das Branchen-Know-how, welches das Unternehmen durch seinen Referenzkunden Scheidt & Bachmann, den weltweit zweitgrößten Tankstellenhersteller, und die Firma Wayne-Dresser unter Beweis stellen konnte. Ein anderer, sicherlich ebenso entscheidender Faktor ist die Tatsache, dass Xnet seit 1997 eine Niederlassung in Posen hat, deren Mitarbeiter in Polen sprichwörtlich zuhause sind und in jeder Hinsicht „die-selbe Sprache“ sprechen wie ihr Kunde.

Die Entscheidung für NetOp Remote Control fiel unter anderem deshalb, weil dieses Fernwartungstool einen skalierbaren Security Server für eine zentrale Rechteverwaltung bietet, die auch externen Dienstleistern mit unterschiedlichen Domain-Konzepten einen sicheren Zugriff auf die Firmen-IT ermöglicht.

DIE LÖSUNG

Das Projekt führten die Fernwattungsspezialisten von Xnet federführend durch und wurden dabei von vier IT-Kollegen von ORLEN unterstützt.

Aus Sicherheits- und Verfügbarkeitsgründen übernahmen sie das „Regionalitätsprinzip“ auch für das Fernwartungskonzept und teilten in der ersten Projektphase die mehr als 5.500 Workstations und Server, die überwiegend auf Windows-Betriebssystemen arbeiten, logisch in die drei Regionen auf. Sie entsprechen den jeweils unterschiedlichen Netzanbietern und werden von drei regionalen IT-Firmen betreut, die auch die Fernwartung übernehmen sollten.

XNET HIGHLIGHTS

- Europaweiter Einsatz
- Massenrollout-Szenario innerhalb weniger Tage
- IP-Netzplan und Firewall-Konfiguration

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.

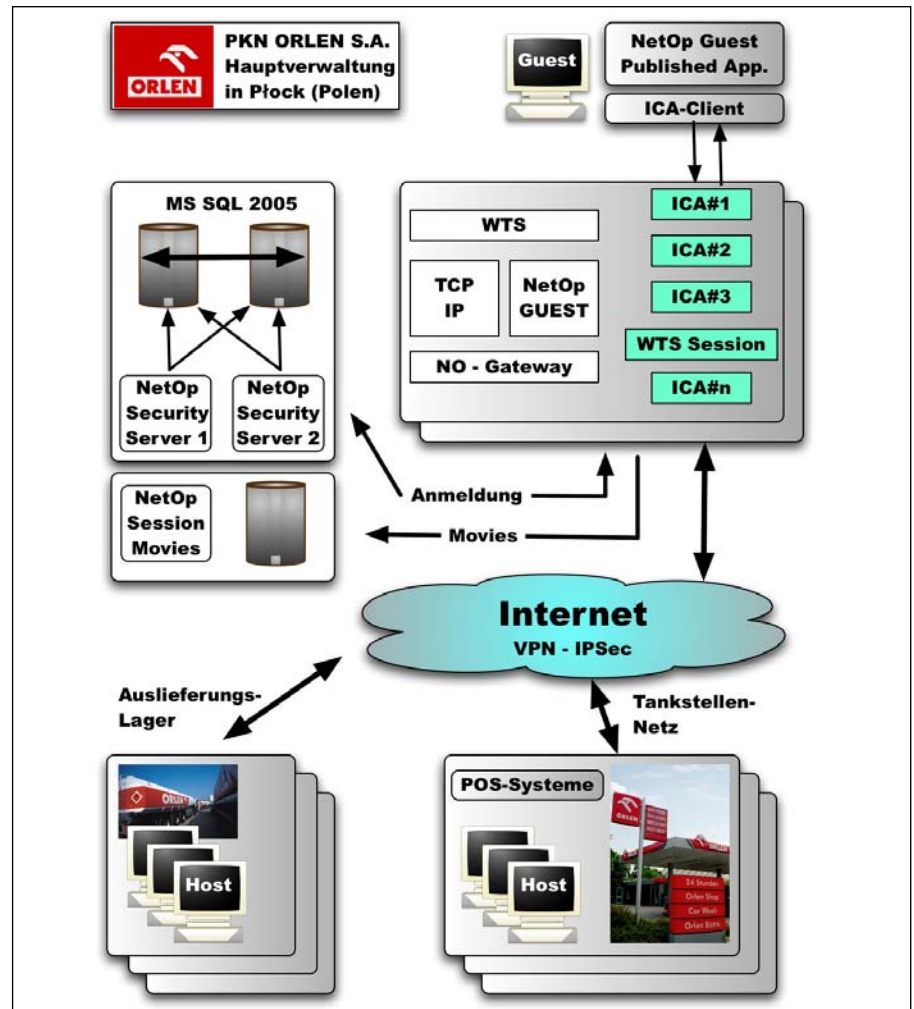
Das technisch orientierte Team verbindet die eigenen Produkte mit Standardkomponenten und passt sie bei Bedarf an individuelle Situationen an, um kundenspezifische schlüsselfertige Komplettlösungen zu planen, zu entwickeln und zu implementieren.

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



Fernwartungssystem bei ORLEN Mineralöl in Polen.

Die Fernwartung musste nicht nur für die Tankstellen zur Verfügung stehen, sondern auch für alle Büro-PC und die regionalen Distributionszentren. Dafür wurden alle Endgeräte mit der Fernwartungskomponente NetOp Host ausgestattet, die dem Supporter den Zugriff auf das System ermöglicht. Um diese nicht auf jedem Rechner manuell mit Seriennummern implementieren zu müssen, programmierte Xnet eine Installationsroutine, die auf Knopfdruck für die automatische Verteilung der Software auf jedem System sorgte.

Auf allen Rechnern, die für Wartung und Support auf die Endgeräte zugreifen müssen, installierten die Spezialisten von Xnet und ORLEN gemeinsam die NetOp Guest-Software.

DIE HIGHLIGHTS

Die Aufteilung und Zugangsberechtigungen für die IT-Firmen wurden auf den drei Regionalrechnern mit Hilfe der NetOp Security Server abgebildet und implementiert. Dieses System besteht technisch betrachtet aus zwei Teilen: In dem Programm NetOp Guest wird die Support-Anfrage gestellt, die in einer zentralen, ausfallsicheren Host-basierten Datenbank geprüft wird. Dort sind

alle Rechte-Informationen gespeichert, die den Supportern den Zugriff auf das Endgerät ermöglichen. Die drei Regionen mit ihren externen Dienstleistern und unterschiedlichen Domains erforderten jeweils verschiedene Berechtigungskonzepte, die von Xnet innerhalb von drei Wochen konfiguriert wurden.

Um das gesamte System jederzeit hochverfügbar zu halten, sind die Security Server redundant ausgelegt. Falls eines der Systeme ausfallen sollte, sorgt die gemeinsame Datenbank für einen reibungslosen Übergang auf einen funktionierenden Rechner. Damit ist für die angeschlossenen Regionen und die Mitarbeiter in der Zentrale die Fernwartung immer verfügbar.

DER NUTZEN

Die für ORLEN von Xnet entwickelte Komplettlösung passt sich flexibel den bestehenden Systemanforderungen an, wächst mit dem System, ist leistungsfähig und sehr kosteneffizient.

Der erste Rollout im Februar umfasste 5.500 Endgeräte, in den nächsten sechs Monaten sollen weitere 2.000 Systeme angeschlossen werden.