

ÜBERBLICK

Branche

- » Öffentlicher Sektor

Herausforderung

- » Konsolidierung der IT-Services ohne Performance-Verluste
- » Verbesserung der Mitarbeiterproduktivität durch beschleunigten Datenzugriff

Lösung

- » Einsatz von 200 Riverbed Steelhead Appliances
- » Steuerung durch die Central Management Console (CMC)

Vorteile

- » Applikations-Performance und Download-Geschwindigkeit um das Vierfache gesteigert
- » Reduktion der Bandbreitenauslastung um das Zwei-bis Vierfache
- » Höhere Produktivität und verbesserter Kundenservice
- » Investitionen in eine konsolidierte IT-Infrastruktur gesichert
- » Weitere Konsolidierung der IT-Services möglich

DIE POST 



Die Schweizerische Post

Das Traditionsunternehmen setzt mit den Lösungen von Riverbed sein Konsolidierungsprojekt um.

Herausforderung: IT-Konsolidierung ohne Einbußen bei der Produktivität ermöglichen

Um die IT-Infrastruktur des Unternehmens effizienter und kostensparender zu organisieren, startete die Schweizerische Post ein umfassendes Konsolidierungsprojekt. Die große Herausforderung bestand darin, den Mitarbeitern weiterhin schnellen Zugriff auf alle wichtigen Anwendungen und Daten zu gewährleisten. Der zeitnahe und kompetente Kundenservice ist von enormer Bedeutung für die Schweizerische Post. Besonders wenn der Kundenandrang am Schalter sehr groß ist, sind lange Wartezeiten beim Datenzugriff nicht hin-

Die Anwendungsperformance im WAN verschlechterte sich nach der Konsolidierung, so dass die weitere Konsolidierung unserer Infrastruktur beeinträchtigt war.

nehmbar. „Die Konsolidierung sollte in mehreren Schritten stattfinden: Zu Beginn wollten wir vor allem die Server aus den größten Zweigstellen entfernen und an einem zentralen Standort bündeln. Dazu haben wir in der ersten Phase die Server der 30 größten Poststandorten konsolidiert. Das waren etwa 80 lokale Server, die wir durch zwölf zentrale Server ersetzt haben,“ erklärt der Netzwerkmanager der Schweizerischen Post.

Nachdem die erste Phase der Konsolidierung abgeschlossen war, traten jedoch schon bald Probleme auf: „Wir hatten unsere IT-Infrastruktur vereinfacht, aber plötzlich wurde die Anwendungsperformance zunehmend schlechter“, erklärt ein IT-Verantwortlicher. Bei ihrer täglichen Arbeit am Schalter nutzen die Mitarbeiter der Schweizerischen Post eine maßgeschneiderte Enterprise Resource Planning (ERP)-Software. Diese basiert auf CIFS und HTTP und wird unter anderem auch für die Abrechnungen eingesetzt. Nach der ersten Konsolidierungswelle lief diese Anwendung jedoch langsamer. Die Effizienz der Mitarbeiter sank und damit konnte die Kundenzufriedenheit nicht mehr gewährleistet werden. Auch bei anderen Anwendungen gab es im Laufe der Zeit Performance-Probleme. Solange es keine Lösung für dieses Problem gab, musste die Schweizerische Post ihre Konsolidierungsstrategie neu überdenken.

Lösung: Beschleunigen, Optimieren und Zusammenarbeit ermöglichen

Bei der Suche nach einer geeigneten Lösung testete die Schweizerische Post die WAN-Optimierungsprodukte von verschiedenen führenden Herstellern am Markt. Während der Testphase unter Laborbedingungen entschied sich das Unternehmen bereits gegen eine der drei Lösungen – das Produkt erzielte nicht die gewünschten Performanceverbesserungen. Danach ging die Schweizerische Post mit den zwei verbliebenen Anbietern in den Pilottest. Das umfassende und flexible Angebot von Riverbed überzeugte schließlich. „Vor allem die Beschleunigung von CIFS war bei der Riverbed Lösung deutlich besser. Außerdem gab es kein Problem mit dem OPlock-Feature“, erinnert sich einer der IT-Verantwortlichen. Opportunistic Locking oder OPlock, ist ein System, das es ermöglicht die Arbeitsversion eines Dokuments in den lokalen Speicher eines Nutzers abzulegen und so eine lokale Kopie zu erzeugen. Dadurch können die Mitarbeiter viel schneller auf das Dokument zugreifen. Allerdings bringt dieses Verfahren auch Nachteile mit sich. OPlock sorgt dafür, dass nicht mehrere Personen gleichzeitig das selbe Dokument bearbeiten können. Dieses Verfahren war auf Dauer nicht praktikabel, deshalb suchte die Schweizerische Post nach einer Lösung, die es den Nutzern erlaubt, gleichzeitig das selbe Dokument zu bearbeiten. Riverbed war der einzige Anbieter, mit dem das möglich war.

Vorteile: 65 Prozent weniger Datenverkehr im WAN und schnelle Anwendungen verbessern Kundenservice

Inzwischen hat die Schweizerische Post zwei Steelhead Appliances in seinem Rechenzentrum installiert und über 200 weitere in den landesweiten Postfilialen. Zudem nutzt das Unternehmen die Central Management Console (CMC) für das schnelle und einfache Verwalten der Appliances von einem zentralen Ort aus.

Die IT-Verantwortlichen waren vor allem von der einfachen Installation begeistert. Auch die Mitarbeiter haben sofort den großen Unterschied bemerkt. „Viele Anwendungen laufen jetzt wesentlich schneller: Wenn unsere Mitarbeiter früher beispielsweise eine Anwendung für die Buchhaltung gestartet haben, mussten sie ganze sechs Minuten warten bis sie damit arbeiten konnten. Mit der Riverbed Lösung dauert es heute nur noch 40 Sekunden“, stellt der Netzwerkverantwortliche bei der Schweizerischen Post fest. Die Auslastung der gesamten WAN-Bandbreite beträgt heute nur noch 35%, verglichen mit der Zeit vor der Installation der Appliances. Vor allem der CIFS Traffic, der etwa 60 Prozent des gesamten Netzwerkverkehrs ausmacht, hat sich um 75 Prozent verringert. Die Mitarbeiter sind jetzt produktiver und können wesentlich mehr Kunden mit Rat und Tat zur Seite stehen. Das wirkt sich natürlich auch positiv auf die Wartezeiten am Schalter und die Kundenzufriedenheit aus.

Nachdem wir das Performanceproblem im WAN gelöst haben, können wir unser Konsolidierungsprojekt weiter fortsetzen.

Da Riverbed ein besonders breites Anwendungsspektrum beschleunigt, werden wir auch zukünftig bei neu eingesetzter Software kein Problem mit langsamen Zugriffszeiten haben. Das war für uns ein wichtiges Kriterium bei der Entscheidung für Riverbed“, erklärt ein IT-Verantwortlicher.

Ausblick:

Nach den guten Erfahrungen mit den Steelhead Appliances testet die Schweizerische Post im Moment Riverbeds mobile Lösung für Laptops (Steelhead Mobile). Mit dem Mobile Client können Mitarbeiter zu Hause oder unterwegs genauso schnell auf Anwendungen und Daten zugreifen wie ihre Kollegen vor Ort.

Hintergrund

Die Schweizerische Post (www.post.ch) verfügt rund 3'600 Zugangspunkte und beschäftigt 61'428 Mitarbeitende. Die Schweizerische Post ist in vier Märkten tätig: Im Kommunikationsmarkt (z. B. Briefe, Zeitungen und Datenmanagement), im Logistikmarkt (z. B. Pakete und Expressangebote), im Schweizerischen Retail-Finanzmarkt und im öffentlichen Personenverkehr (Regional-, Orts- und Agglomerationsverkehr). Hauptsächlich in der Schweiz, aber auch grenzüberschreitend und international. Der Gewinn betrug 2010 rund 910 Millionen Schweizer Franken.

ZUSAMMENFASSUNG

Um die Zahl der lokalen Server in den vielen Zweigstellen zu reduzieren, startete die Schweizerische Post ein groß angelegtes Konsolidierungsprojekt. Im Laufe der Umgestaltung ergaben sich jedoch erhebliche Performanceprobleme: Die Mitarbeiter mussten immer länger warten, wenn sie Anwendungen über das WAN nutzen wollten. Dadurch sank die Produktivität, was Auswirkungen auf den Kundenservice zur Folge hatte.

Um das Problem zu lösen, entschied sich die Schweizerische Post für die umfassende WAN-Optimierungslösung von Riverbed und implementierte 200 Steelhead Appliances in den Poststellen und dem Rechenzentrum. Die Ergebnisse überzeugten sowohl die IT-Manager als auch die Mitarbeiter und die Unternehmensleitung: Die Anwendungsgeschwindigkeit hat sich bis zu vervierfacht durch den Einsatz der Optimierungslösung. Dadurch können die Mitarbeiter wesentlich effizienter über das WAN arbeiten und Kundenanfragen lassen sich deutlich schneller bearbeiten.

Über Riverbed

Riverbed ist ein führender Anbieter von IT-Performance-Lösungen für global vernetzte Unternehmen. Mit Riverbed können sie ihre strategischen Initiativen in den Bereichen Virtualisierung, Konsolidierung, Cloud Computing und Disaster Recovery erfolgreich und intelligent umsetzen, ohne dabei Einbußen bei der IT-Performance hinnehmen zu müssen. Durch die Bereitstellung einer Plattform, die ihnen das Verständnis, die Optimierung und Konsolidierung ihrer IT-Umgebung ermöglicht, unterstützt Riverbed Unternehmen beim Aufbau einer schnellen, unterbrechungsfreien und dynamischen IT-Architektur, die an ihren geschäftlichen Erfordernissen ausgerichtet ist. Ausführliche Informationen zu Riverbed (NASDAQ: RVBD) sind unter www.riverbed.com/de zu finden.



2005, 2006, 2007, 2008, 2009



Riverbed Technology
199 Fremont Street
San Francisco, CA 94105
Tel.: +1 415 247 8800
Fax: +1 415 247 8801
www.riverbed.com

Riverbed Technology GmbH
Max-Planck-Straße 8
85609 Dornach
Deutschland
Tel: +49 89 92861 560
Fax: +49 89 92861 5622

Riverbed Technology AG
Dreikönigstrasse 31a
8002 Zürich
Schweiz
Tel: +41 44 208 3840
Fax: +41 44 208 3640

Riverbed Technology GmbH
Wienerbergstrasse 11/12a
1100 Wien
Österreich
Tel: +43 1 99 460 - 6570
Fax: +43 1 99 460 - 5000

©2011 Riverbed Technology. All rights reserved. Riverbed and any Riverbed product or service name or logo used herein are trademarks of Riverbed Technology. All other trademarks used herein belong to their respective owners. The trademarks and logos displayed herein may not be used without the prior written consent of Riverbed Technology or their respective owners.