

# SERNAM bringt seine IT mit 800 Thin Clients von Wyse auf Touren



**SERNAM**

SERNAM setzte bislang verschiedene inkompatible Terminals in einer äußerst heterogenen Systemumgebung ein. Daher entschied sich das Unternehmen, seine IT mit standardisierten Windows-based Terminals zu modernisieren, um die Verwaltung und die Instandhaltung zu vereinfachen. Die Wahl fiel auf Thin Clients von Wyse.

## Das Unternehmen

SERNAM ist eine Tochtergesellschaft der Französischen Eisenbahngesellschaft (SNCF), ein Logistik- und Transportunternehmen zur Beförderung und Auslieferung kleiner Frachtstücke über die SNCF. SERNAM beschäftigt 4.500 Mitarbeiter und ist führender Express-Postdienstleister in Frankreich. Das Unternehmen garantiert die Auslieferung von Sendungen innerhalb des gleichen Tages. Das Klientel reicht vom Privatkunden über kleine und mittlere Unternehmen bis hin zu Großunternehmen.

**WYSE**  
| | | |

**Smarter. Easier. Thinner.**  
Innovative Thin Clients from Wyse.

SERNAM bietet außerdem einen Zustelldienst innerhalb von 24 - 48 Stunden in 16 europäischen Ländern an. Die führende Marktposition von SERNAM ist neben einer hervorragenden Logistik und der 108 Filialen innerhalb Frankreichs nicht zuletzt auf das eingesetzte IT-System zurückzuführen.

## Die Problemstellung

Die in Paris ansässige IT-Abteilung von SERNAM beschäftigt 30 Mitarbeiter. Diese sind für die Entwicklung und Implementierung neuer Projekte verantwortlich. Die IT-Infrastruktur von SERNAM besteht aus drei Rechenzentren in Paris, Tours und Dijon, die miteinander vernetzt sind. Diese Rechenzentren bedienen die etwas mehr als 100 Filialen über eine Frame-Relay-Verbindung. Vor der Umstellung wurden bei SERNAM 1.500 Client-Terminals eingesetzt. Diese liefen unter den Betriebssystemen Windows 3.11, Windows 95 und Windows NT 4.0. Außerdem waren 30 UNIX-Server, 100 UnixWare-(SCO)-Server, 100 NetWare-Server und 80 Windows-NT-Server im Einsatz. Jede Applikation lief in einer spezifischen Systemumgebung. Diese heterogene IT-Struktur wurde immer

schwieriger zu verwalten. Dies ging so weit, daß die Produktivität der Anwender litt.

"Als abschreckendstes Beispiel mögen die Vertriebsmitarbeiter dienen, die zeitweise bis zu fünf Computer bedienen mußten: ein HP-Terminal mit einem Status-Tool, um Kunden Auskunft über ihre Sendung geben zu können; ein Windows-NT-Terminal, um auf die Kunden- und Interessentendatenbank zuzugreifen; ein NetWare-Terminal, um auf Buchhaltungsinformationen zuzugreifen und zu prüfen, ob das Konto eines Kunden ausgeglichen ist; außerdem erfolgten noch Abfragen per Telefon oder Mobiltelefon. Der IT-Leiter von SERNAM, Philippe Aragon, umschrieb diese Situation mit den Worten "leicht chaotisch".

Die beschriebene Inkompatibilität verursachte hohen Wartungsaufwand und erhebliche Kosten. "Jedes Mal, wenn wir eine Workstation für eine Filiale konfigurieren, mußte die Konfiguration auf den spezifischen Einsatzzweck und die jeweilige Applikation abgestimmt werden. Wir setzten nicht weniger als 17 Hauptprogramme ein!" Philippe Aragon führte weiter aus, daß sich Updates

bestimmter Anwendungen auf den Client-Terminals sehr aufwendig gestalteteten. Die Wartungs- und Instandhaltungskosten beliefen sich auf FF 2.000 bis FF 2.500 (DM 590 bis DM 740) jährlich und waren damit viel zu hoch.

## Die Lösung

Angesichts dieser Situation beschloß SERNAM im Oktober 1999 seine IT-Struktur gründlich zu überdenken. Die Leitung der IT-Abteilung war davon überzeugt, daß eine Thin-Client-Lösung alle Erwartungen erfüllen würde. SERNAM mußte sich lediglich für eine Systemumgebung entscheiden und einen geeigneten Hersteller finden, der das optimale Terminal anbot. Schon bald entschied sich SERNAM für eine Kombination aus Windows NT und Citrix Metaframe (ICA Client). Jetzt mußte nur noch der am besten geeignete Thin Client gefunden werden.

"Wir nahmen Kontakt mit verschiedenen Herstellern auf, unter anderem auch mit Wyse, um die angebotenen Thin Clients zu prüfen. Das Wyse Winterm 3200LE ist den Wettbewerbsprodukten klar überlegen", erläutert Philippe Aragon.

"Die erfolgreiche Realisierung des SERNAM-Projekts ist der krönende Abschluß einer umfassenden Studie von Philippe Aragon sowie den Teams von NÉoclÈs und WYSE. Wir haben gemeinsam das IT-Modell erarbeitet, das den Anforderungen von SERNAM gerecht wird", so Fred Milon, der Regional Sales Vice President Continental Europe von Wyse. Fred Milon ergänzt: "Die Modellpalette von Wyse deckt alle Erfordernisse eines Unternehmens ab. Es ist unsere Aufgabe, jeden Kunden zu beraten und bei der Auswahl der für ihn geeigneten Geräte zu unterstützen."

Bei SERNAM waren eine Reihe verschiedener Kriterien zu berücksichtigen.

Hierzu zählten u.a. ergonomische Gesichtspunkte und das Design der Geräte (sie sind für die Anwender von großer Bedeutung), eine möglichst einfache zentrale Verwaltung, Anschlußmöglichkeiten, Leistung und Upgrade-Möglichkeiten. "Bei Leitungsstörungen froren alle Terminals ein, mit Ausnahme der Winterm Terminals von Wyse. Sie konnten zentral re-initialisiert werden und setzten die Terminalsitzung an dem Punkt fort, an dem sie unterbrochen wurde. Philippe Aragon, der bald merkte, daß er eine gute Wahl getroffen hatte, fügt hinzu: "Ein weiterer Vorteil der Thin Clients von Wyse liegt in der dreijährigen Garantie." Aber warum die Entscheidung für das 3200 LE? "Wir haben der Beratung von Wyse vertraut und gingen zurecht davon aus, daß man uns für unsere IT-Erfordernisse das am besten geeignete Gerät empfehlen würde."

## Die Vorteile

In der Anfangsphase wurden zunächst im Frühsommer 2000 in der Region von Paris 400 Thin Clients implementiert. Um die Installation zu vereinfachen, bat man Wyse, die Start- und Initialisierungssoftware (Boot-Adresse usw.) bereits werksseitig zu installieren bzw. zu konfigurieren. Dies bedeutete für die IT-Abteilung von SERNAM eine Arbeitersparnis von einer Stunde pro Terminal. In der zweiten Phase im September 2000 wurden weitere 400 Terminals installiert. Die Planung von SERNAM sieht für die dritte Phase die Implementierung weiterer 400 Terminals im Laufe des Jahres 2001 vor. Damit wäre das Anfangsziel erreicht, zunächst die Hälfte der 2.500 alten Terminals zu ersetzen.

Die bisherige Implementierung war aus verschiedenen Gründen ein voller Erfolg: Die zeitlichen Vorgaben für die Implementierung wurden eingehalten und alle Anwender wurden mit neuen Geräten ausgestattet. Des weiteren können alle bestehenden

Applikationen weiter eingesetzt werden. Die für Updates erforderliche Zeit wurde jedoch spürbar verkürzt.

"Dank der neuen Thin-Client-Architektur können wir uns nun auf die Entwicklung unserer eigentlichen geschäftlichen Aktivitäten konzentrieren. Einschränkungen, die aus dem Terminal, dem Netzwerk und der CPU-Leistung resultierten, sind kein Thema mehr. Ein Nebeneffekt besteht darin, daß der PC nicht mehr als Spielzeug genutzt werden kann. Alle PC-Spieler und Hobby-Surfer müssen sich ein neues Betätigungsfeld suchen. Dadurch wird auch die Gefahr von Computerviren gebannt." Aus finanzieller Sicht sprechen die Zahlen eine deutliche Sprache. Insgesamt wurde mit den vier Projekten eine Kosteneinsparung von 28 % realisiert. Im Vergleich zur bisherigen Architektur summiert sich die Einsparung auf FF 25.000.000 (ca. DM 7.452.000) innerhalb von 15 Monaten.

## Technische Einzelheiten

- Eingesetzte Anwendungen: Produktivität, Kundendatenbank, Status von Sendungen
- Anzahl der Anwender: mehr als 800; Mitte des Jahres 2001 kommen weitere 400 hinzu
- Eingesetztes Wyse Winterm Modell: Winterm 3200LE
- Betriebssystem der Terminal Server: Windows NT 4.0 Terminal Server Edition, Citrix MetaFrame
- Netzwerk: gemietete Leitungen von den 108 Standorten zur zentralen Serverfarm