

Für TNT Express Austria sind Thin Clients ein Wettbewerbsfaktor



Das Unternehmen

Hart umkämpft ist der Logistik-Markt nicht nur in Deutschland, sondern auch in Österreich. Schnelle, zuverlässige und maßgeschneiderte Lieferungen sind deshalb für TNT Express Austria Ges.m.b.H. der Schlüssel, um Kunden zufriedenzustellen und sich im Markt zu behaupten. Der Express-Dienstleister beschäftigt in Österreich 286 Mitarbeiter, weitere 148 Fahrer anderer Subfirmen arbeiten zusätzlich für das Unternehmen. Sie schickten 2003 insgesamt 1,3 Millionen Sendungen auf Reisen. Mit sechs Standorten in Österreich - Graz, Hörbranz, Innsbruck, Linz, Salzburg und der Wiener Zentrale - betreut TNT Express Austria jährlich über 8.400 Kunden. 2003 verzeichnete das Unternehmen einen Umsatz in Höhe von 51 Millionen Euro.

TNT Express Austria ist die österreichische Landesgesellschaft von TNT Express, einem weltumspannenden

Logistik-Konzern. TNT Express ist der größte Geschäftsbereich der börsennotierten TNT Post Group (TPG) N.V., die seit 1998 an den Wertpapierbörsen in Amsterdam, London, Frankfurt und New York gelistet ist. Ihr Hauptsitz befindet sich in Hoofddorp/Niederlande. Weltweite Express-Dienstleistungen, Postversand und logistische Lösungen sind das Kerngeschäft von TPG. 163.000 Mitarbeiter wickeln diese Services für Kunden in 200 Ländern ab, davon entfallen 40.000 auf den Bereich TNT Express.

Das Portfolio von TNT Express Austria umfasst weltweite Express-Services mit Lieferungen bis 9 Uhr und 12 Uhr oder Global Express am nächstmöglichen Werktag. Domestic Express, der nationale Übernacht-Service, sowie Economy Express für zuverlässige Lieferung, wenn es nicht ganz so schnell gehen muss, runden die Produktpalette ab. Referenzkunden in Österreich sind zum

Beispiel der Handyhersteller Nokia, der Auftragsfertiger Flextronics und Palfinger, Hersteller hydraulischer Hebe-, Lade- und Handlingsysteme. "Zu jeder Zeit Bestleistungen zu erbringen, das unterscheidet uns", antwortet Gerald Zemann, IT-Manager der TNT Express Austria, auf die Frage nach dem Erfolg seines Unternehmens. Es müsse für die Kunden unterm Strich einfacher sein, TNT Express zu erreichen. Sein Unternehmen wolle sich individueller um die Kunden kümmern und auch in Details besser sein als der Mitbewerb.

Die Problemstellung

Wachsender Konkurrenzdruck und zunehmend gesättigte Märkte: Das sind die strategischen Herausforderungen, denen sich TNT Express Austria - wie viele andere Unternehmen auch - stellen muss. "Unsere Strategie ist es, die Kundenanforderungen überzuerfüllen und unseren Service weltweit mit einem einheitlichen Service-Level anzubieten",

sagt Zemann. Zuverlässigkeit in jeder Hinsicht und der Fokus auf den europäischen Markt haben einen hohen Stellenwert.

Die IT muss diese Herausforderungen in zweierlei Hinsicht unterstützen: Zum einen muss die Infrastruktur genauso verlässlich und effizient sein wie das Netzwerk an Lastwagen und Flugzeugen, die für den Logistiker täglich unterwegs sind. Denn ohne sichere und rasche Abwicklung der Auftragseingänge in der IT können die Sendungen nicht pünktlich und zuverlässig bei den Kunden ankommen. Zum anderen ist es wichtig, die Kosten dafür gering zu halten.

Vor vier bis fünf Jahren war eine Verjüngung der IT-Landschaft notwendig geworden, die Arbeitsplatzrechner sollten auch erneuert werden. Die IT-Abteilung beschloss auf Windows Terminalserver-Umgebung umzusteigen.

Die Lösung

Die Vorreiterrolle, die TNT Express bei der Kundenbindung so wichtig ist, wurde auf die IT übertragen: Das Unternehmen führte Thin Clients ein. "Wir waren einer der ersten in Österreich, die Thin Clients verwendet haben", erzählt Zemann. Die IT-Beratungsfirma X-Tech GmbH, die auf Server Based Computing und Sicherheit spezialisiert ist, hatte TNT Express auf Thin Client Computing aufmerksam gemacht. "Wir hatten damals überlegt, ob wir die Datenhaltung in Wien zentralisieren sollen", erinnert sich Zemann. Die Entscheidung fiel dann aber zugunsten einer dezentralen Haltung der Daten mit einer "Low-Cost-Strategie" aus. "Wir wollten die Autonomie in den Niederlassungen erhalten", begründet Zemann diese Strategie. Die Niederlassungen arbeiten eigenständig, und wenn es in einer irgendeiner IT-Probleme gäbe, könnten die anderen weiterarbeiten. Auch das stärkte die Verfügbarkeit. In jeder der sechs

Niederlassungen steht ein Server, der verschiedene Funktionen übernimmt: Domain-Controller, File/Print- und Terminalserver. Diese Server sind wiederum in das Konzern-Datennetz eingebunden.

Die Thin Clients sind mit den dezentralen Servern in den einzelnen Niederlassungen verbunden. Aufgrund von Tests wurden Winterm Terminals 1200LE von Wyse Technology ausgewählt. Die Winterm Terminals werden in allen Bereichen des Unternehmens eingesetzt: um Emails oder Briefe zu schreiben, Statistiken zu erstellen, in der Buchhaltung für Buchungen oder Rechnungen. Im Speditionsbereich werden damit Daten erfasst, Transportdokumente ausgedruckt oder der Einsatz der LKWs geplant. Office-Produkte, Email und Terminalemulation zu den Midrange- und Großrechnern sind die Hauptanwendungen. "Überall dort, wo nicht mehr als diese Software-Anwendungen erforderlich ist, setzen wir Thin Clients ein", gibt Zemann Auskunft.

Die Vorteile

Attraktiv an der Thin-Client-Lösung waren die einfache Verwaltung und die geringere Total-Cost-of-Ownership im Vergleich zu herkömmlichen PCs. "Gerade die Verwaltung war ein entscheidender Punkt. Wir waren zum damaligen Zeitpunkt dabei, einige Projekte auszurollen. Durch die Thin-Client-Infrastruktur konnten wir die Änderungen schnell ausführen", sagt der IT-Manager und ergänzt: "Wir haben mittlerweile rund 60 Prozent unserer Arbeitsplätze mit Thin Clients ausgestattet." Die IT-Landschaft des Unternehmens sei dadurch verlässlicher geworden und leichter zu verwalten. Projekte und Roll-outs können jetzt schneller umgesetzt werden. "Wenn eine Strategieänderung auch Änderungen in der IT nach sich zieht, können wir das nun leichter unterstützen", beschreibt Zemann die Vorteile.

Er bejaht die Frage, ob das Projekt in jeder Hinsicht erfolgreich war: "Die einmaligen Investitionskosten waren im Vergleich zu anderen Möglichkeiten relativ gering." Einfache Implementierung ohne Probleme haben ihn überzeugt, die richtige Entscheidung getroffen zu haben. Der größte Teil der Implementierung wurde von seinem Team übernommen, X-Tech stand mit Beratung zur Seite. Auch seine Erwartungen an die Winterm Terminals von Wyse wurden erfüllt: "Man muss die Geräte nicht mehr anfassen, sie erfordern keine Wartung, nur geringe Administration und sie gehen nicht kaputt." Laut internen Total-cost-of-Ownership-Berechnungen spart TNT Express Austria jährlich knapp 12.000 Euro durch den Einsatz der Winterm Terminals. Froh ist Zemann auch, dass bei der Performance seines LANs noch viel Spielraum drin ist. "Dadurch, dass wir mit Thin Clients arbeiten, die nur eine geringe Bandbreite zur Übertragung benötigen, ist unser Netzwerk nur zu knapp einem Prozent ausgelastet."

Für die Mitarbeiter waren die Folgen der IT-Verjüngungskur ebenfalls spürbar: Performance und Verfügbarkeit wurden besser. Bei der Einführung der Thin Clients war sich der IT-Leiter einer möglichen psychologischen Hürde bewusst. Die Mitarbeiter, die künftig vor einem Thin Client saßen, sollten sich nicht gegenüber denjenigen, die weiterhin mit PCs arbeiteten, benachteiligt fühlen. Zemann hat deshalb zuerst seinem IT-Team die Vorteile erklärt, so dass diese auch den Mitarbeitern die Vorzüge darstellen konnten. Auch gegenüber dem Management hat er "Aufklärungsarbeit" geleistet. "Kaum eine Firma erlaubt mehr, dass die Mitarbeiter ihren Rechner als persönlichen, "personal" Computer betrachten", weiß Zemann. Alle Geräte müssen konsequent verwaltet werden, um die Sicherheit und die Zuverlässigkeit zu gewährleisten. Bei TNT Express Austria wollte man vermeiden, dass die

Mitarbeiter Daten über Disketten oder CD-ROM öffnen, denn die Gefahr, dadurch Viren einzuschleusen, ist viel zu groß. Zudem sollte keine unautorisierte Software auf die Geräte gelangen. Inzwischen haben sich die Mitarbeiter mit Thin-Client-Arbeitsplätzen daran gewöhnt, dass sie nur einen Ein-/Ausschaltknopf am Gerät haben. "Die meisten haben kein Problem damit, denn sie wollen ihre Arbeit erledigen und nicht IT-Abteilung spielen", bestätigt der IT-Manager. TNT Express ist mit der Thin-Client-Lösung und den Produkten von Wyse sehr zufrieden. Gerade die Administration sei sehr einfach. "Wir würden uns auch künftig wieder an Wyse wenden, weil wir mit den Produkten gut gefahren sind", begründet Zemann.

Technische Einzelheiten

- Anwendungen: Microsoft Office, Internet Explorer, Visio, Autoroute, SAP, Lotus Notes, Zugriff auf operationelle Unix- und Mainframe-Systeme
- Anzahl der Anwender: rund 180
- Eingesetztes Winterm Modell: WT 1200LE
- Betriebssystem der Terminalserver: Windows 2003
- Eingesetztes Netzwerk: Ethernet LAN, 10/100MBit LAN-Switches.