

Netzwerk

SUCCESS STORY

Branche:
Autoreparatur

11.2008

Bundesweit 400 Router
in drei Monaten installiert

„Wir sind nicht nur zu jederzeit bestens beraten worden. Das Projektteam hat uns immer wieder mit seinen kompetenten und schnellen Lösungsvorschlägen überrascht.“



Christine Römpler,
EDV-Leiterin,
Pit-Stop Auto Service GmbH

Pit-Stop baut in Rekordzeit neue Infrastruktur für seine Filialen auf

PROJEKTDATEN

Anforderungen:

- Geschlossene und sichere aber transparente Netzwerkarchitektur
- Einheitliche Netzstruktur
- Übertragungsraten deutlich größer 64 kbit/s
- Backup über ISDN
- Umsetzung auf Basis kostengünstiger Technologien
- Skalierbare Lösung
- Monitoring der Anbindungen, Router und Filial-PCs
- Komfortabel zu administrierende Infrastruktur
- Einfacher Supportzugriff auf Filial-PCs
- Einen sicheren und kontrollierten Internetzugang
- Schnelle Umsetzung
- Qualitativ hochwertige Hardware
- Lösung, Umsetzung und Support aus einer Hand

Über die Pit-Stop Auto Service GmbH

Die Pit-Stop Auto Service GmbH aus Heusenstamm konzentriert ihren Sofort-Service in über 300 Städten deutschlandweit auf die Wartung, Reparatur und den Austausch von Auspuffsystemen, Bremsen, Reifen, Stoßdämpfern und Batterien. Als Spezialist für Autoservices ohne Voranmeldung werden sämtliche Automarken und Modelle repariert.

Bei einer Vielzahl von Filialen können außerdem Ölwechsel, Haupt- und Abgasuntersuchungen sowie Spureinstellungen vorgenommen werden. Jedem Kunden wird direkt am Fahrzeug gezeigt, was warum erneuert werden muss. Und anstelle eines unverbindlichen Kostenvoranschlags erhält der Kunde für die spezielle Reparatur einen Festpreis im Voraus mitgeteilt.

Ausgangssituation

Ein derartiger qualitativ hochwertiger Service erfordert aber nicht nur modernste Werkstattausrüstungen und laufende Weiterbildungsmaßnahmen für die rund 1.600 Mitarbeiter, sondern auch neueste Computertechnologie, um vor allem den schnellen und reibungslosen, täglichen Informationsfluss zwischen der Zentrale und den 409 Filialen zu garantieren.





Pit-Stop Filiale in Hamburg-Wandsbek | Lizenz CreativeCommons | Autor GeorgHH

UMSETZUNG:

- Bereitstellung einer MPLS-Plattform (Multi-Protocol Label- Switching)
- Umsetzung auf Basis von aDSL Technologie mit automatischem ISDN-Backup
- Einbeziehung der vorhandenen Infrastruktur in das MPLS Konzept
- Beschaffung und Logistik von über 400 Cisco WLAN Routern
- Konfiguration und Versand der Router zu den Filialen
- Implementierung einer Firewall-Lösung mit Profilen für verschiedene Benutzergruppen
- Content-Scanning und -Blocking, URL-Filtering und -Blocking, Schutz vor Viren, Würmer etc. sowie SPAM
- Inbetriebnahme von MONET als System Netzwerk Management Tool zur Überwachung der Filialvernetzung
- Rollout, technische Begleitung und Projektmanagement sowie Support durch NETHINKS
- Umsetzung inkl. Vorbereitungen innerhalb von 4 Monaten

Schon früh setzte Pit-Stop daher auf eine Vernetzung der Filialen via ISDN mit 64kbit/s. Die Einwahlen erfolgten hierbei über Router von NETHINKS in Frankfurt, die die IP-Verbindung zu dem IBM AS/400 Rechner in Heusenstamm herstellten. Die Datenkommunikation beruhte hierbei auf dem Austausch von Datensätzen im Rahmen des Batch-Betriebs.

Die rasante technische Entwicklung im Automobilservicegeschäft und das ständige Bestreben den Kundenservice und die Kundenzufriedenheit weiter zu verbessern, machten es notwendig, dass die Filialen jederzeit schnell auf die im eigenen Intranet auf einem separaten Server abgelegten technische Dokumentationen und Montageanleitungen im Kurzfilm-Format zugreifen konnten. Darüber hinaus sollten auch zentral bereitgestellte Dienste wie Angebotserstellung und andere AS/400 Anwendungen die Filialen im Tagesgeschäft und speziell bei der Rechnungsstellung noch effektiver unterstützen.

Problemstellung und Anforderungen

Die schnellere Datenübertragung sollte durch den Einsatz von aDSL erreicht werden. Den IT-Verantwortlichen bei Pit-Stop schwebt dabei ein geschlossenes, sicheres Netzwerk mit klarer Netzstruktur vor, das für die Filialen und die Zentrale einen kontrollierten, sicheren Internetzugang mit URL-, SPAM- und Viren-Filtering samt Content-Scanning von Webinhalten als zentrale Lösung für verschiedene Benutzergruppen ermöglichte. Die neue Infrastruktur, als technische Grundlage für das „Triple F“ Projekt (Fit-For-Future) gedacht, sollten zudem mithilfe eines Netzwerk-

Monitoring-Tools einfach zu administrieren sein, um im Fall einer Störung schnell und gezielt eingreifen zu können. Des Weiteren ermöglicht das Netzwerk einen einfachen zentralen Zugriff auf die Filial-PCs zu Support-Zwecken, z. B. um Softwareupdates aufspielen zu können.

Die Skalierbarkeit der Lösung auf mindestens 800 Filialen sollte Raum für mögliche Wachstumsstrategien schaffen und das alles mit einer überschaubaren, möglichst fixen und effizienten Kostenstruktur. Mit der Realisierung ihrer Vorstellungen beauftragte Pit-Stop die NETHINKS GmbH aus Fulda.

„NETHINKS hat einen guten Ruf und ist ein ITK-Anbieter aus der Region. Zudem haben wir für ein mittelständisches Unternehmen einen mittelständischen Anbieter gesucht“, erklärt Christine Römpler, Leiterin EDV bei Pit-Stop, warum sie sich für NETHINKS entschieden hat.

Die Vorgaben für den ITK-Spezialisten lauteten: Eine Netzwerklösung für die bundesweit 409 Pit-Stop-Filialen zu entwickeln und konzeptionell umzusetzen, in die die Pit-Stop Zentrale in Heusenstamm sowie das Rechenzentrum InterXion in Frankfurt am Main mit einbezogen sind. Darüber hinaus sollte die Lösung auch ein jährliches Wachstum um ca. 40 Filialen gewährleisten. Und das Ganze in vier Monaten, mit einem Monat Vorlauf für die Planung.

Lösung

Die von NETHINKS nach den Anforderungen und den technischen Möglichkeiten konzipierte Infrastruktur sah ein MPLS-Netzwerk vor mit einem CISCO-Router 867WGE-K9 mit integriertem WLAN für jede Filiale, um die Vorteile der neuen mobilen Motorprüfgeräte zur Steigerung der Servicequalität auszunutzen, die die Messprotokolle direkt an die jeweiligen Filial-PCs senden konnten. Das CISCO Firewall- und Security-Management im Rechenzentrum Frankfurt am Main sollte für die notwendige Sicherheit sorgen. Last but not least sah das Konzept noch einen aDSL Anschluss inklusive Flat-Tarif sowie einen ISDN-Anschluss der T-Systems inklusive Sprachflatrate für Deutschland und das angrenzende Ausland vor.

Projektumsetzung

Während die NETHINKS-Techniker die MPLS-Plattform aufsetzten und die vorhandene Vernetzung sowie die damit verbundenen Anpassungen in der Pit-Stop Zentrale vornahmen, erfolgte parallel die Konfiguration der 409 Filial-Router und der Aufbau, die Konfi-

guration und die Inbetriebnahme der Einwahlrouter sowie die Konfiguration der CISCO Adaptive Security Appliances (ASA) als zentrale Security-Lösung im Rechenzentrum InterXion in Frankfurt a.M. Da die Installation der CISCO-Router durch NETHINKS-Mitarbeiter vor Ort in allen 409 Filialen in drei Monaten nicht

zu realisieren war, ließ sich das Projektteam von NETHINKS etwas ganz Besonderes einfallen. Statt die Techniker von Filiale zu Filiale hetzen, um die Router zu installieren, wurden alle Router bei NETHINKS komplett vorkonfiguriert und mit einer bebilderten, leicht verständlichen Anleitung an die Filialen verschickt. Zuvor war das Verfahren in 10 Filialen auf seine Tauglichkeit geprüft worden. Auf diese Weise konnte NETHINKS pro Woche 40 Router ausliefern, die von den Pit-Stop-Mitarbeitern vor Ort anhand der Anleitung problemlos installiert werden konnten.

Um die Installation in den Filialen überwachen zu können, setzte der ITKSpezialist sein System- und Netzwerk-Management-Tool MONET ein. Mit Hilfe des Open Source-basierenden Monitoring-Tools konnte das Projektteam aus Pit-Stop- und NETHINKS-Mitarbeitern schnell sehen, welche Router in welchen Filialen noch nicht verbunden waren (Anzeige auf Rot). Sobald die Geräte erfolgreich angeschlossen waren, sprang die Anzeige nach maximal 5 Minuten auf Grün um. So konnten in 3 Monaten 400 Filialen mit DSL-Anschlüssen ausgestattet werden. Die PCs wurden ebenfalls in die Überwachung durch MONET aufgenommen, um eine effektive Fehlerdiagnose betreiben zu können.

Der Einsatz von MONET überzeugte auch EDV-Leiterin Christine Römpler, sodass das Monitoring-Tool mittlerweile die CISCO Adaptive Security Appliances (ASA) inklusive dem CSC 10 Content Scanner, den Proxy Server, der die Kommunikationsbefugnisse regelt, sämtliche Filial-PCs, den OpenXchange-Server, den redundanten SQL-Server mit den Pit-Stop eigenen Anwendungen und den Web-Servern im InterXion-RZ, sowie den Back-up-Server in Heusenstamm überwacht.

„NETHINKS hat einen guten Ruf und ist ein ITK-Anbieter aus der Region. Zudem haben wir für ein mittelständisches Unternehmen einen mittelständischen Anbieter gesucht.“

Christine Römpler



„Insgesamt konnte die Effizienz der Vernetzung erheblich gesteigert werden, sodass Pit-Stop und vor allem die Kunden in den Filialen durch geringere Wartezeiten heute davon profitieren.“

Uwe Bergmann,
Geschäftsführer
NETHINKS GmbH



Fazit

Durch die neue Infrastruktur ist jetzt jederzeit ein reibungsloser, schneller Datenaustausch zwischen Filiale und Zentrale gewährleistet. Die zentral auf dem Intranet-Webserver im Housing-Zentrum von NETHINKS abgelegten Daten stehen sowohl den Filialen als auch der Zentrale uneingeschränkt zur Verfügung.

Durch den Einsatz von MONET kann die EDV-Abteilung zudem zu jeder Tages- und Nachtzeit den aktuellen Status des Netzwerkes und der Dienste sowie den Status der Filialen abfragen. Darüber hinaus ermöglicht MONET auch Qualitätsmessungen, die anzeigen, wann die Leitungen der Telekom nicht mehr einwandfrei funktionieren. Bei Blitzeinschlägen beispielsweise erhält der Support von NETHINKS sofort eine Nachricht, um im Fall eines Hardwaredefektes binnen kürzester Zeit einen Router für den Austausch vor Ort zu konfigurieren und zu versenden.

„Insgesamt konnte die Effizienz der Vernetzung erheblich gesteigert werden, sodass Pit-Stop und vor allem die Kunden in den Filialen durch geringere Wartezeiten heute davon profitieren. Die Einsparungen, die durch die neue Infrastruktur erzielt wurden, liegen allein im Sprachbereich über die Laufzeit von 36 Monaten im sechsstelligen Bereich“, erklärt Uwe Bergmann, Geschäftsführer der NETHINKS GmbH.

Auch Christine Römpler ist mit der Arbeit des ITK-Spezialisten aus Fulda rundum zufrieden. „Wir sind nicht nur zu jederzeit bestens beraten worden. Das Projektteam hat uns immer wieder mit seinen kompetenten und schnellen Lösungsvorschlägen überrascht. Alle Zielvorgaben wurden zu unserer vollsten Zufriedenheit absolut professionell und vollständig umgesetzt. Die von NETHINKS konzipierte und realisierte Infrastruktur hat sich auch im Praxiseinsatz bestens bewährt. Deshalb werden wir auch in Zukunft alle Netzwerk- und VoIP-Themen gemeinsam mit NETHINKS angehen“, so die EDV-Leiterin.