

AUSTRIA CARD

Austria Card legt die Betreuung ihrer Infrastruktur in die Hände von ITdesign

Austria Card, Tochter der Oesterreichischen Nationalbank (OeNB), ist österreichischer Marktführer für Chipkarten und Chipkarten-Betriebssysteme.

Die hochverfügbare EDV Infrastruktur des Unternehmens ist das Fundament, um als High Tech Unternehmen in Österreich und der erweiterten EU die Marktposition zu halten und weiter auszubauen. Um die Fülle an Aufgaben – die im Zuge dieses heterogenen IT-Umfeldes entstehen – zu bewältigen, entschied sich Austria Card, die Betreuung der Infrastruktur neu zu organisieren und in die Hände der Spezialisten von ITdesign zu legen.

„Es war nicht leicht, einen Partner für die Betreuung unserer komplexen Systeme zu finden“, so DI Mario Ebner, EDV Leiter der Austria Card. „Uns wurde schnell klar, in ITdesign den idealen Betreuer gefunden zu haben, weil das breite Spektrum an Produkten mit dazugehörigen Spezialisten abgedeckt wird. ITdesign ist ja als TOP Consulting Firma bekannt, eher unbekannt sind die Qualitäten von ITdesign im Geschäftsfeld Systembetreuung, auf die wir aber in Zukunft ebenfalls setzen“.

In einer ersten Projektphase wurde die Basisinfrastruktur für die zukünftige Remote Betreuung angepasst, die im Einsatz befindlichen Produkte wie Novell Cluster, Novell eDirectory, GroupWise, ZENworks for Desktops, BorderMananger, Microsoft SQL Server und Citrix Metaframe 3.0 wurden auf den aktuellen Stand gebracht. Darüber hinaus erfolgte eine Aktualisierung der redundanten Firewall Lösung, die auf Nokia IP380 mit Check Point VPN-1 Edge Systemen basiert. Zur Überwachung der betreuten Systeme wurde die Monitoring-Lösung WATCH IT – eine Eigenentwicklung von ITdesign – implementiert, die Verfügbarkeit und Performance in grafischer, leicht verständlicher Form dokumentiert.

Im Zuge der Umstellungen wurden sämtliche Arbeitsabläufe ITIL-konform beschrieben, um eine effiziente Zusammenarbeit von internen und externen Ressourcen zu ermöglichen. Dabei galt es auch, die Schnittstelle zwischen Austria Card und ITdesign exakt zu definieren, da die Betreuung der Endbenutzer und Clients weiterhin durch Austria Card erfolgt.

Bereits nach Kurzem konnten die Erwartungen weit übertroffen und die Anzahl der Systemstillstände enorm reduziert werden. „Sehr bewährt hat sich in diesem Projekt auch die strikte Einhaltung von Wartungsfenstern, in denen Veränderungen am System wie das Einspielen von Upgrades und Patches vorgenommen werden“, so der Kommentar von Thomas Reibenwein, dem für die technische Gesamtlösung zuständigen Consultant von ITdesign. Auch die von ITdesign forcierte präventive Systembetreuung als fixer Bestandteil der Betreuung hat sich bei Austria Card bewährt.

Abschließend das Statement von DI Mario Ebner: „Durch die hohe Anzahl an Spezialisten kann jede Anforderung mit diesem Partner effizient und professionell gelöst werden. Man spürt, dass sich jeder involvierte Mitarbeiter von ITdesign mit seiner Aufgabe identifiziert und täglich sein Bestes gibt. ITdesign lebt ihren neuen Slogan - TAKE IT EASY.“