



Citrix XenDesktop,
Citrix XenServer

Kundenzitat

„Wenn man in unserer Branche intelligent wirtschaften will, ist alles besser als ein dezentral administrierter Rechner unter dem Schreibtisch. Alleine unter dem Gesichtspunkt Green IT und Kosteneinsparung führte für uns kein Weg an der Desktop-Virtualisierung vorbei.“

Jörg Roth, Geschäftsführer,
Telcon GmbH

Kundennutzen

- Reduzierter Administrationsaufwand durch Desktop-Virtualisierung
- Schnelle Bereitstellung kundenspezifischer Applikationen
- Sichere zentrale Datenhaltung
- Deutliche Verringerung der Energiekosten
- Längere Lebensdauer der Client-Hardware

Virtuelle Desktops senken Energiekosten im Call Center

Die Telcon GmbH, Anbieter von Call-Center-Dienstleistungen für namhafte Finanzdienstleister, setzt bei der Unternehmensexpansion auf Desktop-Virtualisierung: Um eine neue Niederlassung mit mehr als 70 Arbeitsplätzen möglichst schnell in Betrieb nehmen zu können, entschied man sich, die Benutzer-Desktops zentral mit Citrix XenDesktop bereitzustellen. Der Administrationsaufwand vor Ort konnte damit auf ein Minimum reduziert werden, gleichzeitig spart das Unternehmen durch den Einsatz von Thin Clients jedes Jahr rund 5.000 Euro an Stromkosten.

Zahlreiche Banken, Versicherungen und andere Finanzdienstleister lagern heute ihre Call-Center-Dienstleistungen an die Telcon GmbH aus: Das Unternehmen mit Hauptsitz in Saarbrücken bietet Inbound- und Outbound-Services für die Kundenbetreuung und den Vertrieb von Finanzprodukten an. In den vergangenen Jahren ist Telcon so stark gewachsen, dass die vorhandenen Räumlichkeiten in der Firmenzentrale schließlich nicht mehr ausreichten: Die Geschäftsführung beschloss daher, eine zusätzliche Niederlassung in Kaiserslautern zu eröffnen, die innerhalb von nur drei Monaten ihre Arbeit aufnehmen sollte. „Für unseren IT-Dienstleister C-CS stellte dies natürlich eine enorme Herausforderung dar“, sagt Telcon-Geschäftsführer Jörg Roth. „Zu den 280 Arbeitsplätzen in Saarbrücken sollten 70 weitere Arbeitsplätze in Kaiserslautern kommen, für die in relativ kurzer Zeit eine komplette Infrastruktur aufgebaut werden musste. Ein eigener Administrator vor Ort war dabei nicht vorgesehen: Die Anwender in der neuen Niederlassung sollten durch C-CS von Saarbrücken aus mit betreut werden.“

Neue Wege bei der Desktop-Bereitstellung

Vor diesem Hintergrund begannen die Verantwortlichen, die bisher verfolgte Desktop-Strategie grundsätzlich zu überdenken. In Saarbrücken nutzte Telcon bisher eine weitgehend dezentral ausgerichtete Client-Infrastruktur: An den Arbeitsplätzen standen Standard-PCs mit lokal installierten Geschäftsanwendungen. „Wir waren mit dieser Situation eigentlich schon längere Zeit unzufrieden, da sich die Administration der einzelnen Arbeitsplatzrechner immer zeitaufwändiger gestaltete“, so Jörg Roth. „Der Neuanfang in Kaiserslautern bot daher eine ideale Gelegenheit, effizientere Verfahren der Desktop-Bereitstellung zu erproben.“ Gemeinsam mit dem IT-Partner C-CS und dem Systemhaus Fritz & Macziol evaluierte Telcon unterschiedliche Lösungsalternativen und entschied sich schließlich, erstmals den Weg der Desktop-Virtualisierung zu gehen: Statt lokal auf den einzelnen Endgeräten sollten die Benutzer-Desktops für den neuen Standort auf zentralen Servern eingerichtet und den Mitarbeitern über das Netzwerk bereitgestellt werden.

Das Unternehmen

Die Telcon GmbH mit Hauptsitz in Saarbrücken ist ein Call-Center-Anbieter, der sich ganz auf die Finanzdienstleistungsbranche spezialisiert hat. Neben dem Direktverkauf von Finanzprodukten bietet das Unternehmen unterschiedliche Inbound- und Outbound-Leistungen zur Pflege von Kundenbeziehungen an. Das mehrsprachige Team erzielt dabei Responsequoten, die deutlich über dem Branchendurchschnitt liegen.



Telcon GmbH
Jörg Roth / Ullrich Brucker
Geschäftsführer
Viktoriastraße 9
D-66111 Saarbrücken
Telefon + 49 (0) 681 / 93 07 - 0
E-Mail: joerg.roth@telcongmbh.de
 ullrich.brucker@brucker.de
Internet: www.telcongmbh.de

Der Partner

Die Call-Center Consulting und Software GmbH (C-CS) deckt alle Geschäftsfelder der Informationstechnologie ab, die zur Bewältigung unternehmerischer Herausforderungen nötig sind. Das Leistungsspektrum des IT-Dienstleisters reicht von der strategischen Analyse und Konzeption bis hin zur Realisierung und intelligenten Systemintegration. Dabei liegt der individuelle Fokus stets auf der Wirtschaftlichkeit und Leistungsfähigkeit der maßgeschneiderten IT-Lösungen.



Call-Center Consulting und
Software GmbH
Oliver Fuchs
Projektleiter
Viktoriastraße 9
D-66111 Saarbrücken
Telefon: +49 (0) 681 / 9 36 51 – 203
E-Mail: oliver.fuchs@c-cs.de
Internet: www.c-cs.de

„Bei der Planung der Lösung stellten wir schnell fest, dass der Erfolg eines Desktop-Virtualisierungs-Projekts sehr stark vom Zusammenspiel unterschiedlicher technologischer Komponenten abhängt“, sagt Oliver Fuchs, Projektleiter bei C-CS. „Genau aus diesem Grund fiel letztlich die Entscheidung für den Einsatz von Citrix XenDesktop: Die Lösung bringt alle benötigten Bausteine für die Virtualisierung und das zentrale Management von Desktops und Applikationen bereits mit. So konnten wir die Implementierung auch tatsächlich innerhalb des vorgesehenen Zeitraums abschließen.“

Für das Hosting der 70 virtuellen Desktops nutzt C-CS die integrierte XenServer-Komponente von XenDesktop: Als XenServer-Hosts dienen drei IBM Server System x3650 mit Dual-Quadcore-Prozessoren und jeweils 18 GB RAM. Die Umgebung wurde so dimensioniert, dass die Mitarbeiter auch beim Ausfall eines Host-Rechners problemlos auf den beiden verbleibenden Servern weiterarbeiten könnten. Alle virtuellen Desktops greifen auf ein Standard-Image von Windows XP SP2 zurück, das über die Provisioning-Komponente von XenDesktop zur Verfügung gestellt wird. Die Administratoren müssen so nur eine einzige Betriebssystem-Instanz für alle User mit Patches und Updates aktuell halten. Die Bereitstellung der benötigten Geschäftsanwendungen erfolgt über die integrierte Application Streaming-Technologie: „Die Mitarbeiter von Telcon arbeiten nicht nur mit Standard-Applikationen – häufig bringen die Kunden aus der Finanzbranche auch selbstentwickelte Programme mit, die dann im Call Center für die jeweiligen Projekte eingesetzt werden müssen. Die Streaming-Technologie ist das perfekte Verfahren, um diese Spezialanwendungen zentral zu verwalten und sicher in einer isolierten Umgebung auf dem virtuellen Desktop auszuführen“, so Oliver Fuchs.

An den Arbeitsplätzen im neuen Call Center kommen heute ausschließlich IGEL Thin Clients zum Einsatz. Da diese Endgeräte keine beweglichen Bauteile wie Lüfter oder Festplatten besitzen, sind sie praktisch geräuschlos – gerade in Großraumbüros mit relativ hoher Benutzerdichte verbessert dies die Arbeitsbedingungen erheblich. Dazu kommt der deutlich geringere Energieverbrauch: Die Thin Clients benötigen nicht nur wesentlich weniger Strom als herkömmliche PCs, XenDesktop sorgt auch dafür, dass die Desktops nach Dienstschluss automatisch heruntergefahren und am Morgen wieder pünktlich gestartet werden: Rund 5.000 Euro kann Telcon nach Berechnung von C-CS pro Jahr bei den Energiekosten in Kaiserslautern einsparen: „Die Investition in die virtuelle Desktop-Lösung amortisiert sich damit innerhalb von weniger als drei Jahren alleine durch die niedrigere Stromrechnung“, sagt Jörg Roth. „Die enormen Kostenvorteile durch den reduzierten Administrationsaufwand sind dabei noch gar nicht berücksichtigt.“ Nach den ersten durchweg positiven Erfahrungen mit der Desktop-Virtualisierung will Telcon schon bald den nächsten Schritt gehen: Auch die Benutzer-Desktops für den Hauptsitz in Saarbrücken sollen künftig mit XenDesktop über das Rechenzentrum bereitgestellt werden.

www.citrix.de

Über Citrix

Citrix Systems, Inc. (NASDAQ: CTXS) ist führender Anbieter von Virtualisierungs-, Netzwerk- und Software-as-a-Service-Technologien für mehr als 230.000 Unternehmen weltweit. Die Produktfamilien Citrix Delivery Center, Citrix Cloud Center und Citrix Online Services vereinfachen die IT-Nutzung für Millionen von Nutzern und stellen jede Applikation orts- und zeitunabhängig auf jedem Endgerät zur Verfügung. Zu den Kunden zählen alle Fortune Global 500 Unternehmen ebenso wie tausende von kleinen und mittleren Unternehmen weltweit. Citrix Systems, Inc. hat seinen Hauptsitz in Fort Lauderdale, Florida (USA), und ist mit Niederlassungen in 29 Ländern vertreten. Citrix zählt 10.000 Handels- und Allianz-Partner in über 100 Ländern. Im Geschäftsjahr 2008 erwirtschaftete Citrix einen Umsatz von 1,6 Milliarden US-Dollar.

© Copyright 2009 Citrix Systems, Inc. Alle Rechte vorbehalten. Citrix® einschließlich aller verwandten Logos sind (in den USA und anderen Ländern eingetragene) Warenzeichen bzw. Markenzeichen und Servicemarken der Citrix Systems, Inc. Windows® ist eingetragenes Warenzeichen der Microsoft Corporation. Alle anderen Warenzeichen und Markennamen sind das Eigentum der jeweiligen Besitzer.

G-LP 1186 07/09