

SHT: Hochverfügbarkeit als Kundendienst

Als Großhandelsunternehmen ist die SHT Haustechnik AG zentrales Bindeglied zwischen Produzenten und Installateur-Kunden. Dank Lösungspartner Artaker läuft die Beziehung in beide Richtungen wie geschmiert.

Die SHT Haustechnik AG ist Österreichs Top-Partner für Sanitär, Heizung und Installationstechnik. Im Jahr 2012 erreichte das Großhandelsunternehmen mit zirka 850 Mitarbeitern in Österreich und der Slowakei einen Jahresumsatz von rund 300 Millionen Euro.

Mit einem strategisch gut ausgebauten Vertriebsnetz – sechs Logistikzentren und acht Verkaufsniederlassungen – reagiert die SHT rasch auf Anfragen ihrer Installateur-Kunden. 70.000 m² umfasst die gesamte Lagerfläche österreichweit. Zur Nahversorgung stehen den Kunden rund 40 Installateur-Service-Center (Abholmärkte) zur Verfügung. In elf Bäderschauräumen – den sogenannten Bäderparadiesen – zeigt die SHT zahlreiche Möglichkeiten für die Badgestaltung auf. Ambitionierte Beratung und modernste Badplanungs-Software sind selbstverständlich. Die sieben Heizungs- und Energieberatungszentren und ein Heizungsschauraum der SHT sind in allen Fragen moderner Energietechnik versiert. »Als Großhandelsunternehmen können wir vor allem mit unseren Services punkten. Wir sind daher ständig bemüht, die Beziehung zu unseren Kunden zu verbessern«, sagt Jürgen Raimer, Vice President IT und Prokurist der SHT Haustechnik AG, gegenüber der COMPUTERWELT. »Aus diesem Grund genießt die IT bei uns Kernkompetenz.« Zu den Aufgaben der IT gehören heute hohe Performance, einfache, zentrale Verwaltung sowie höchste Verfügbarkeit – »keine EDV, kein Umsatz«, bringt Raimer es auf den Punkt.

Die gestellten Aufgaben konnte die IT nicht immer optimal erfüllen. »Wir arbeiteten mit *Terminal Server 2003*, waren aber in Sachen Administrierbarkeit nicht zufrieden. Wenn wir etwa neue Software ausrollten, mussten wir stets in Nachtstunden investieren«, erinnert sich der IT-Leiter. Aus diesem Grund startete er ein Projekt, in dem er als Nachfolger der aktuellen Konfiguration *Terminal Server 2008*, VMware und Citrix gegeneinander antreten ließ. »Wir entschieden uns relativ schnell für Citrix. Ein wichtiger Grund für uns war, dass es zu jener Zeit mit *XenClient* als einziger Hersteller die Möglichkeit bot, Notebooks einzubinden.«

Anbieter der Citrix-Lösung war die Artaker Computersysteme GmbH, mit der die SHT Haustechnik AG bereits gute Erfahrung



Jürgen Raimer ist Vice President IT der SHT Haustechnik AG. Er sorgt dafür, dass die IT die Stärken des Unternehmens unterstützt und stets verbessert: Die enge Beziehung zu den Kunden.

gemacht hatte, unter anderem bei der *Sharepoint*-Implementierung. Auf die Frage, was einen guten Lösungspartner ausmacht, antwortet Raimer: »Ich setze Verlässlichkeit und technische Fitness voraus. Eine gewisse Grundsympathie kann nicht schaden. Entscheidend ist zudem, dass sich der Partner in die Situation des Kunden einfühlen kann: Er muss verstehen, welchen Stellenwert die IT im Unternehmen hat.« Artaker konnte laut Jürgen Raimer die gestellten Herausforderungen alle erfüllen.

RUNDUM ERNEUERT

Das Projekt hat bei SHT tiefe Veränderungen in der IT-Landschaft gebracht. »Wir haben die vielen Hardware-Server weitgehend durch einen virtuellen Pool abgelöst, wo unter anderem die *XenApp*- und *XenDesktop*-Server laufen. Der Virtualisierungsgrad liegt bei etwa 75 Prozent, wobei *HyperV* im Einsatz ist«, sagt der IT-Chef. Die Umstellung auf Citrix sei ohne Probleme über die Bühne gegangen. »Alte und neue Welt sind zu Beginn parallel gelaufen, Terminal Server als Backup, falls etwas schief gegangen wäre. Der Umstieg selbst ist sehr schön verlaufen, da man Gruppe für Gruppe switchen kann. Es gab keinen ‚Big Bang‘.« Angebunden sind derzeit 750 Clients in Österreich, 50 im benachbarten Ausland. Die Integration von Notebooks soll demnächst folgen.

Gleichzeitig zur Citrix-Einführung hat Jür-

gen Raimer eine zentrale SAN-Lösung implementiert: Netapp *MetroCluster*. Storage ist bei SHT auf zwei Rechenzentren gespiegelt, die rund 120 Meter Luftlinie voneinander entfernt sind und auf diese Weise Katastrophenschutz bieten.

Überhaupt fährt Raimer alle geschäftskritischen Services – und auch die Stromversorgung – redundant, denn, wie eingangs erwähnt, lebt das Unternehmen von der absoluten Verlässlichkeit und höchst möglichen Verfügbarkeit seiner IT-Systeme. Das Unternehmen hat als Kernsystem SAP laufen, dieses wird von Satelliten wie *Qlikview* umgeben.

Ebenso sind alle Standorte redundant angebunden. »Wir haben eine primäre und eine Backup-Leitung, die über einen anderen Weg geht. Der Grund ist, dass wir stark zentralisiert haben. Wir müssen darauf achten, dass die Adern, die uns verbinden, immer ein Backup haben«, sagt Jürgen Raimer abschließend. [su]

KEYFACTS

Unternehmen: SHT Haustechnik AG
Branche: Großhandel im Sanitärbereich
Mitarbeiter: ca. 850
Lösungspartner: Artaker Computersysteme
Lösung: Einführung von Citrix XenApp und XenDesktop