

02/2003

Ressort: Software / Anwendungen

Telekom Austria Kunden profitieren von präventiver Problemvermeidung

*Monitoring-Lösung von Mercury Interactive überwacht die Performance von 160
unternehmenskritischen Geschäftsprozessen*

Unterhaching/München, 08. Januar 2003 – Mit einer im Telekommunikationssektor bislang einzigartigen Qualitäts- und Performance-Initiative setzt die Telekom Austria AG neue Standards in Bezug auf IT-gestützte Dienstleistungen für Endkunden und Mitarbeiter. Mit Hilfe der Performance Management-Lösung Topaz von Mercury Interactive ist der größte österreichische Telekommunikationsanbieter jetzt in der Lage, die Performance und Verfügbarkeit von rund 160 unternehmenskritischen Applikationen aus der Sicht der Endanwender – sowohl intern als auch extern - zu überwachen. Der Bereich Informationstechnologie der Telekom Austria setzt Topaz ein, um mögliche Leistungsverluste von Anwendungen zu erkennen, bevor es die Endanwender bemerken. Weiteres Ziel der Performance Management-Lösung ist es, die den eigenen Business Units gegenüber definierten Service Levels transparent zu machen und einzuhalten. Das Monitoring bei Telekom Austria wird eingesetzt für Anwendungen wie ERP, CRM, Billing-Systeme, Debitoren-Management, Messaging-Services, Back Office, Datenbanken, Intranet und Internet.

Telekom Austria definiert rund 160 Applikationen als unternehmenskritisch. Dazu zählen Anwendungen für Mitarbeiter wie Kundenmanagement, Koordination von Servicetechnikern und Billing, sowie Anwendungen für Endkunden wie E-Business Solutions, Telefentarifauskunft und Online-Rechnungsanfragen. Dabei erfolgt eine End-to-End-Messung der kompletten Prozessstrecke einer Anwendung, vom Client über das Netzwerk bis zum Backend-Server im Rechenzentrum. Bei drohender Nicht-Verfügbarkeit oder Performance-Engpässen von Anwendungen

Pressekontakt:

Mercury Interactive GmbH
Edith Krieg
Ottobrunner Str. 43
82008 München-Unterhaching
Tel.: (089) 614 68-0
Fax.: (089) 614 68-160
E-Mail:
ekrieg@mercury-eur.com

Telekom Austria AG
Unternehmenskommunikation
Alexander Kleedorfer
Schwarzenbergplatz 3
A-1010 Wien
Tel: +43-(0)590591-11006
Fax: +43-(0)590591 11090
werner.buhre@telekom.at
<http://business.telekom.at>

Harvard Public Relations
Harvard Public Relations
Michaela Groß
Kathrin Geisler
Westendstraße 193-195
80686 München
Tel.: (089) 53 29 57-0
Fax: (089) 53 29 57-888
E-Mail:
michaela.gross@harvard.de
kathrin.geisler@harvard.de

wird die Abteilung Informationstechnologie proaktiv von Topaz alarmiert – noch bevor sich die Probleme negativ auf die Endbenutzererfahrung auswirken.

Höhere Applikationsqualität durch automatisierte Diagnose-Werkzeuge

Das Diagnose-Tool Topaz Auto RCA (Route Cause Analysis) korreliert die Daten der Systemverfügbarkeit mit der Endbenutzer-Performance bei Telekom Austria, um innerhalb kürzester Zeit die Probleme identifizieren und beheben zu können. Topaz Auto RCA bezieht bei der Ursachenanalyse die gesamte Anwendungsstruktur, einschließlich Netzwerk-, Server- und Client-Performance-Messwerte, mit ein. Schon bei der ersten Warnung ermöglicht Auto RCA eine effiziente Reaktion auf Probleme und deren Eskalation dank eingebauter Intelligenz, in der ein Teil des Fachwissens der Anwendungs-Spezialisten der Telekom Austria erfasst ist. Auf diese Weise ist von Anfang an eine präzise Problem-Identifizierung gewährleistet, die Ausfallzeiten werden minimiert und zugleich die Zufriedenheit der Kunden und Mitarbeiter von Telekom Austria gesteigert.

„Mit Topaz von Mercury Interactive stellt Telekom Austria sicher, dass die Performance aller Applikationen maximiert wird und die Services auch wirklich auf Knopfdruck zur Verfügung stehen. Die Vermeidung von Ausfallzeiten führt zu einer höheren Produktivität der Mitarbeiter und einer gesteigerten Kundenzufriedenheit“, erläutert Mag. Andreas Rokietowski, Bereichsleiter Informationstechnologie bei Telekom Austria.

„Nicht zuletzt auf Grund der verschärften Wettbewerbssituation setzen unsere Kunden im Telco-Bereich Performance Management-Lösungen gezielt zur Optimierung ihrer geschäftskritischen Prozesse ein“, erklärt Karsten Ludolph, Managing Director Central Europe von Mercury Interactive. „Als die wichtigsten Trends sind Lösungen zur Verbesserung der Kunden-Zufriedenheit und -Bindung sowie zum Management von SLAs (Service Level Agreements) erkennbar. Mit Topaz bietet Mercury Interactive Unternehmen eine Komplettlösung, die eine optimale Webinfrastruktur, System-Performance, verbesserte Serviceleistungen und damit einen klaren Nutzen- und Mehrwert für den Kunden darstellt.“

TOPAZ

Topaz von Mercury Interactive wurde für das Anwendungs-Performance-Management von Unternehmen entwickelt. Topaz überwacht die Performance von Anwendungen, gibt Frühwarnungen im Problemfall, identifiziert Schwachstellen und deren Ursachen – innerhalb und außerhalb der Firewall – und misst die Endbenutzererfahrung rund um die Uhr. Mit Topaz profitieren Unternehmen von einer soliden Performance und der raschen Lösung von Infrastruktur-Problemen.

Mercury Interactive

Mercury Interactive ist der weltweit führende Anbieter von Software für Business Technology Optimization (BTO). Mit unserer Suite Optane, einer integrierten Produktsuite für Enterprise Testing, Production Tuning und Performance Management, können Unternehmen Geschäftsprozesse optimieren und Unternehmensergebnisse maximieren. Weltweit nutzen Unternehmen die BTO-Lösungen von Mercury Interactive über ihre gesamten Applikationen und technologischen Infrastrukturen hinweg, um deren Performance lückenlos zu messen, zu maximieren und zu managen – auf allen Geschäftsprozessebenen und in jeder Phase, die Softwareanwendungen in ihrem Lebenszyklus durchlaufen. Das ist der Schlüssel zu mehr Qualität, geringeren Kosten und einer IT, die permanent im Sinne der Unternehmensziele agiert. Davon profitieren unter anderem bereits 75 Prozent aller Konzerne aus dem Kreis der Fortune 500.

1989 gegründet, hat Mercury Interactive seinen Hauptsitz im kalifornischen Sunnyvale und Niederlassungen in mehr als 25 Ländern. Die Aktien des Unternehmens werden an der NASDAQ unter dem Kürzel MERQ gehandelt. Weitere Informationen finden Sie unter www.mercuryinteractive.de.

Telekom Austria

Die Telekom Austria Gruppe ist mit einem zusammengefassten Umsatz von 3.943,5 Mio. EUR mit Jahresende 2001 und 16.586 Mitarbeitern per Ende Dezember 2001 der größte Informationstechnologie- und Telekommunikationsanbieter Österreichs. Die Geschäftstätigkeit gliedert sich in vier strategische Geschäftsfelder, in welchen die Telekom Austria Gruppe jeweils führender Anbieter in Österreich ist: Festnetz, Mobilkommunikation, Datenkommunikation und Internet. Die Produktpalette der Business Solutions reicht von der Installation der Netzinfrastruktur über aktives Netzwerkmanagement bis zu umfassenden Datenbank- und Informationsdiensten, EDI-Leistungen, Application Service Providing sowie kompletten e-Business Lösungen. Weitere Informationen finden Sie unter <http://business.telekom.at>.