



Vereinfachte Netzwerkadministration senkt Personalaufwand und erhöht Verfügbarkeit

Überblick

Land: Deutschland

Branche: Informationstechnologie

Unternehmen

Die twenty4help Knowledge Service AG in Dortmund ist auf den technischen Support von digitalen Systemen spezialisiert. Die Konzerntochter der United Internet AG organisiert mit europaweit zehn Niederlassungen den Helpdesk-Service für Kunden und Mitarbeiter renommierter Unternehmen.

Ausgangssituation

twenty4help möchte seine vorhandene IT-Infrastruktur effizienter, die Netzwerkadministration einfacher und kostengünstiger organisieren. Bei der Neulizenzierung von Novell Netware kam die IT-Landschaft technisch und wirtschaftlich auf den Prüfstand.

Lösung

Twenty4help ersetzt das Novell-Netzwerk durch den Microsoft Windows Server 2003 mit dem zentralen Verzeichnisdienst Microsoft Active Directory, der die 2500 PC-Arbeitsplätze verwaltet.

Nutzen

Weniger Aufwand und geringere Fehleranfälligkeit, verbunden mit höherer Verfügbarkeit der IT-Systeme. Neues Personal für die Netzwerkadministration musste nicht eingestellt werden.

„Mit dem Verzeichnisdienst Active Directory Services haben wir ein Verwaltungstool, das die tägliche Arbeit in der Administration wesentlich erleichtert.“

Jürgen Tolksdorf, Head of IT, twenty4help Knowledge Service AG

Durch Ablösung des Netzwerkbetriebssystems Novell Netware und Umstellung der kompletten IT-Infrastruktur auf Microsoft Windows Server 2003 hat die twenty4help Knowledge Service AG die Administration ihres europaweiten Computernetzes vereinfacht und den Personalaufwand gesenkt. Zugleich konnte der Spezialist für technischen Support mit Zentrale in Dortmund und zehn Außenstellen die Fehleranfälligkeit seiner IT-Systeme weiter reduzieren und die Verfügbarkeit der IT-Services erhöhen. Vor allem die Einführung des Microsoft-Verzeichnisdienstes Active Directory Service (ADS) zur Verwaltung der 2500 PC-Arbeitsplätze brachte Positiveffekte: So fällt die beim Einsatz des Novell Directory Service (NDS) bislang nötige Doppel- und Mehrfacherfassung in der Anwenderverwaltung weg. Zusätzlich entlastet das automatische Patch-Management die IT-Mitarbeiter bei der täglichen Administration und steigert die Sicherheit der Systeme durch zeitnahe Aktualisierung.



„Bei der Verwaltung der Passwörter ist der Microsoft Verzeichnisdienst eine enorme Vereinfachung.“

Kay Wiezorek, IT-Service Manager,
twenty4help Knowledge Service AG

Die twenty4help Knowledge Service AG in Dortmund ist auf den technischen Support von digitalen Systemen spezialisiert. Mit 2500 Mitarbeitern übernimmt die Konzern-Tochter der United Internet AG den Produkt- und Helpdesk-Support für Kunden und Mitarbeiter vieler renommierter Unternehmen in ganz Europa. Dazu gehören so klangvolle Firmennamen wie DBV-Winterthur, Heidelberger Druck, Microsoft, Nikon, Jaguar, Lexmark, Sun Microsystems, T-Online oder Tchibo. In den als Customer Interaction Center (CIC) organisierten Anlaufstellen treffen die Anfragen der Kunden über sämtliche Kommunikationswege (E-Mail, Telefon, Fax und Internet) ein und werden zentral bearbeitet. twenty4help wurde bereits mehrfach mit Servicepreisen wie dem „Help Desk Award“ in der Kategorie „Bester externer Support-Dienstleister“ ausgezeichnet. Dabei hält sich das Unternehmen im täglichen Geschäft dezent im Hintergrund. Wenn zum Beispiel ein Mitarbeiter von DBV-Winterthur eine Frage zum Softwareeinsatz an seinem Arbeitsplatz hat und dazu den firmeninternen Helpdesk-Service anruft, bekommt er die Antwort von einem twenty4help-Experten – ohne dass er das bemerkt.

Prompte Antworten

Als Spezialist für den technischen Support von digitalen Systemen übernimmt twenty4help auch die Produkthotline für die Kundschaft bekannter Hightechhersteller und ist im Bereich Kundenunterstützung Marktführer in Europa. „Die besondere Stärke von twenty4help sind unsere Mitarbeiter“, erklärt Uwe Kons, Vorstandsmitglied von twenty4help, das Erfolgsgeheimnis seines Unternehmens. „Unsere Experten haben im entscheidenden Moment die Lösung parat.“ Bei monatlich rund 2,3 Millionen Anfragen – davon allein 1,4 Millionen Telefonate, der Rest erfolgt durch E-Mail, Fax und Chat-Anfragen – ist dies eine gewaltige logistische Herausforderung. Sie wird durch die 18 Sprachen multipliziert, in denen die Experten von

twenty4help aus europaweit elf CICs ihre Servicedienste anbieten.

Welche Anforderungen bei welchen Kunden zu erfüllen sind, ist in so genannten Service Level Agreements (SLA) im Detail festgelegt. Zum Beispiel die zeitliche Erreichbarkeit einer Hotline, die Problemlösungsquote beim ersten Telefonanruf und die zu erzielende Mindestnote bei Kundenzufriedenheitsumfragen. Beim Kunden Tchibo glänzen die twenty4help-Experten in puncto Hotlineservice beispielsweise mit folgenden Leistungen:

- Erreichbarkeitsquote bei den mehr als 55 000 Anrufen pro Monat von 95 Prozent innerhalb von 20 Sekunden,
- die maximale Anrufdauer pro Fall beträgt weniger als vier Minuten.

Solche Positivleistungen sind nur mit motivierten und fachkundigen Mitarbeitern, perfekt organisierten Arbeitsabläufen und einer leistungsfähigen und effizienten IT-Infrastruktur zu erreichen. Dabei spielt das Internet als Kommunikations- und Supportplattform auch bei twenty4help eine immer wichtigere Rolle. Nach dem Prinzip des Single Point of Contact werden im CIC eingehende Serviceanfragen von der gleichen Stelle, unabhängig vom Medium, in gleich bleibend hoher Qualität bearbeitet.

Um die komplexen Serviceprozesse rasch und effizient ausführen zu können, ist eine Integration von Back-Office-Anwendungen und intelligenten Datenbanken nötig, die den Servicemitarbeitern sämtliche kunden- und produktbezogenen Informationen auf Mausklick zur Verfügung stellen. So liefern zum Beispiel Anwendungssysteme wie ERP (Enterprise Resource Planning), CRM (Customer-Relationship-Management) oder das SLA-Management (Service Level Agreement) alle wichtigen Projekt- und Kundeninformationen.

Die IT-Infrastruktur bei twenty4help bestand bislang aus einer heterogenen Hard- und Softwarelandschaft auf Basis des Netzwerkbetriebssystems Novell Netware, dar-



Das Firmengebäude von twenty4help am Postplatz in Görlitz

Technik im Überblick

Microsoft Windows Server 2003

Mit Windows Server 2003 hat twenty4help die neueste Servergeneration von Microsoft in Betrieb. Das innovative Netzwerkbetriebssystem ist nicht nur wesentlich leistungsfähiger als die Vorgängerversionen, sondern auch sicherer im Betrieb und einfacher in der Administration. Dank der Fähigkeit von Windows Server 2003 zur Cluster-Bildung steht twenty4help ein hochverfügbares, ausfallsicheres IT-System zur Verfügung.

Microsoft Active Directory Service

Der Verzeichnisdienst steht mit Windows Server 2003 gratis zur Verfügung. Gruppenrichtlinien steuern die Zugriffsberechtigung an den Clients zu Anwendungen und Dateien. Active Directory Service (ADS) erhöht die Sicherheit im täglichen Einsatz.

unter Anwendungen wie Lotus Notes, Oracle und Microsoft Windows 2000 Server. Als für das Novell-Netzwerkbetriebssystem eine kostenintensive Neulizenzierung erforderlich wurde, stellte das IT-Management von twenty4help die komplette Systemlandschaft auf den Prüfstand. Jürgen Tolksdorf, Head of IT Operations in der Zentrale in Dortmund, beschreibt die Ziele: „Wir wollten unsere IT-Systeme unter technischen und wirtschaftlichen Aspekten effizienter und kostengünstiger organisieren und die Administration der rund 2500 PC-Arbeitsplätze vereinfachen.“

Bei der Entscheidung zu Gunsten einer Lösung mit dem Microsoft Betriebssystem Windows Server 2003 spielte neben dem Preis die Durchgängigkeit der Plattform und vor allem der Verzeichnisdienst Microsoft Active Directory Service (ADS) die entscheidende Rolle. Ein Verzeichnisdienst ist gewissermaßen das Rückgrat einer Organisation. Als deren zentrale Wissensquelle sind darin Informationen und Zugriffsregelungen für die im Netzwerk angeschlossenen Arbeitsplätze der Mitarbeiter gesammelt. Bei twenty4help lassen sich via ADS nun zum Beispiel die Benutzer von angeschlos-

senen Teilsystemen, etwa der Kommunikationsplattform Lotus Domino oder der zentralen Dateiablage mit dem Microsoft SQL Server 2000, über eine einzige Stelle verwalten.

Gesteigerte Kundenzufriedenheit

Im Gegensatz dazu mussten viele Mitarbeiter beim bislang eingesetzten Novell Directory Service (NDS) in jeweils separaten Verzeichnissen und damit mehrfach geführt werden. Für IT-Chef Tolksdorf ist deshalb klar: „Mit ADS bekommen wir ein wirksames Verwaltungstool in die Hand, das mit einer homogenen Struktur die tägliche Arbeit in der Administration wesentlich erleichtert.“

Nicht nur das. Mit ADS lassen sich auch die Verteilungsmechanismen für den E-Mail-Verkehr genau an die vorhandenen Unternehmensstrukturen anpassen. Bei rund 750 000 Mailanfragen im Monat eine besonders nützliche Möglichkeit. Umständliche Konfigurationen bleiben den vier Vollzeitadministratoren mit dem neuen System erspart. Auch ist bereits wenige Wochen nach Einführung des Microsoft-Verzeichnisdiensts durch das automatische Patch-Management die Fehleranfälligkeit des Systems spürbar gesunken. Ralf Neumeister, Supervisor für Microsoft-Systeme bei twenty4help, berichtet: „Beim Novell Netware mussten wir monatlich rund zehn Updates per Hand einspielen. Dabei kam es manchmal zu Verzögerungen. Mit Windows Server 2003 wird ein Patch sofort automatisch installiert.“ Nach seinen Erfahrungen hat sich in der Folge auch die Uptime der IT-Systeme, also die tatsächliche Verfügbarkeit der Cluster-fähigen Rechner, weiter verbessert. Angesichts der hohen Serviceanforderungen ein wichtiger Mosaikstein im Qualitätskonzept von twenty4help.

Durch das verbesserte Management für über 90 Prozent der auf Microsoft Windows XP Professional laufenden Workstations sind die internen User-Helpdesk-Anfragen der twenty4help-Mitarbeiter um mehr als 20 Prozent gesunken. Im Wesentlichen ist

Weitere Informationen

Referenzkunde

twenty4help Knowledge Service AG
Jürgen Tolksdorf
Heinrich-Hertz Straße 6
44227 Dortmund
Tel.: 0231 932-5820
Fax: 0231 932-9321
E-Mail:
Juergen.Tolksdorf@de.twenty4help.com
www.twenty4help.com

Microsoft-Partner

S&L Netzwerktechnik GmbH
Oliver Schmitt
Florinstraße 18
56218 Mülheim-Kärlich
Tel.: 0261 92736-24
Fax: 0261 92736-40
E-Mail: oschmitt@sul.de
www.sul.de
www.controlseries.de

arxes Network Communication
Consulting AG
Manuel Bergens
Schanzenstraße 36/Gebäude 197
51063 Köln
Tel.: 0221 96486-0
Fax: 0221 96486-200
E-Mail: manuel.bergens@arxes.de
www.arxes.de

Geschäftskundenbetreuung

Microsoft Deutschland GmbH
Konrad-Zuse-Straße 1
85716 Unterschleißheim
Tel.: 0180 5 229552*
Fax: 0180 5 229554*
E-Mail: btob@microsoft.com
*0,12 Euro/Min., deutschlandweit
©2005 Microsoft Corporation.
All rights reserved.

das durch die einheitlichen und zugleich individuell auf den Bedarf jedes Einzelnen der 2500 Mitarbeiter einstellbaren Benutzerrichtlinien bedingt. So lassen sich im neuen Verzeichnisdienst auch Fremdsysteme wie Cognos Report Net und der CTI-Service (Computer-Telefon-Integration) integrieren: „Vor allem bei der Verwaltung der Passwörter bedeutet das eine enorme Vereinfachung“, berichtet Kay Wiezorek, IT-Service Manager am Standort Görlitz.

Auch innovative Supportdienste mit höchstem Benutzerkomfort wie join4help gründen auf ausgefeilter IT-Unterstützung. Im Remote-Verfahren und vor den Augen des Anwenders werden dabei Probleme am PC vor Ort gelöst. Per Fernsteuerung kann der twenty4help-Experte über Internettechnologien den Desktop des Nutzers bedienen und zeigen, wie das Problem zu lösen ist. Im Vergleich zu ähnlichen Anwendungen spielte bei der Entwicklung von join4help die Sicherheit des Dienstes eine besondere Rolle. Tolksdorf: „Für uns war wichtig, dass der Anwender stets die Kontrolle über seinen eigenen Computer behält.“

„Die Vorteile einer zentralen Interaktionsplattform mit Windows Server 2003 sind offensichtlich“, zieht Projektleiter Christian Weber vom Microsoft-Partner S&L Netz-

werktechnik GmbH eine erste Bilanz des gerade abgeschlossenen Projekts. „Bei twenty4help lassen sich damit zum Beispiel die Warteschlangen für alle Interaktionsformen wie Anruf, E-Mail, Chat, Webcontact, IP-Telephony, kollaborative Kontaktformen et cetera inklusive Strategie-, Service-Level-Management und Reporting organisieren.“

Damit sind Management und Servicemitarbeiter jederzeit aktuell über die Nutzung der Kontaktkanäle informiert und können die verschiedenen Formen intelligent steuern. So kann man etwa eine Chat-Anfrage als weniger dringlich einstufen als einen gleichzeitig wartenden Telefonanrufer. Auch signalisiert das System zum Beispiel die E-Mail eines VIP-Kunden am Bildschirm. Auf diese Weise wird die Kundenprofilierung (Customer-Profilung) aktiv unterstützt.

Mit der neuen IT-Infrastruktur kommt twenty4help der angestrebten Optimierung der Kundenzufriedenheit ein großes Stück näher. „Das ist ein ständiger Prozess, bei dem Stillstand Rückschritt bedeutet“, erklärt IT-Chef Tolksdorf. Getreu diesem Motto wurde bereits das nächste Reformprojekt aufgesetzt: Die Ablösung der Oracle-Datenbank durch SQL Server 2005, die neue Datenbankgeneration von Microsoft, die 2005 erscheinen wird.

Software und Services

- Microsoft Windows Server System
 - Microsoft Exchange Server 2003
 - Microsoft Windows Server 2003
 - Microsoft Active Directory Services
 - Microsoft Windows 2000 Server
 - Microsoft Windows XP Professional

Hardware

- Diverse HP-Server und PCs

Partner

- S&L Netzwerktechnik GmbH