

# *manage* **it**

[[ IT - S t r a t e g i e n u n d L ö s u n g e n ]]

## **Konsequente Kundenorientierung**

Steigende Gewinne mit CRM

## **Linux und Open Source**

Sekt oder Champagner?

## **IT aus der Steckdose**

Das IT-Kaftwerk

## **Mit (mehr) Sicherheit Geld sparen**

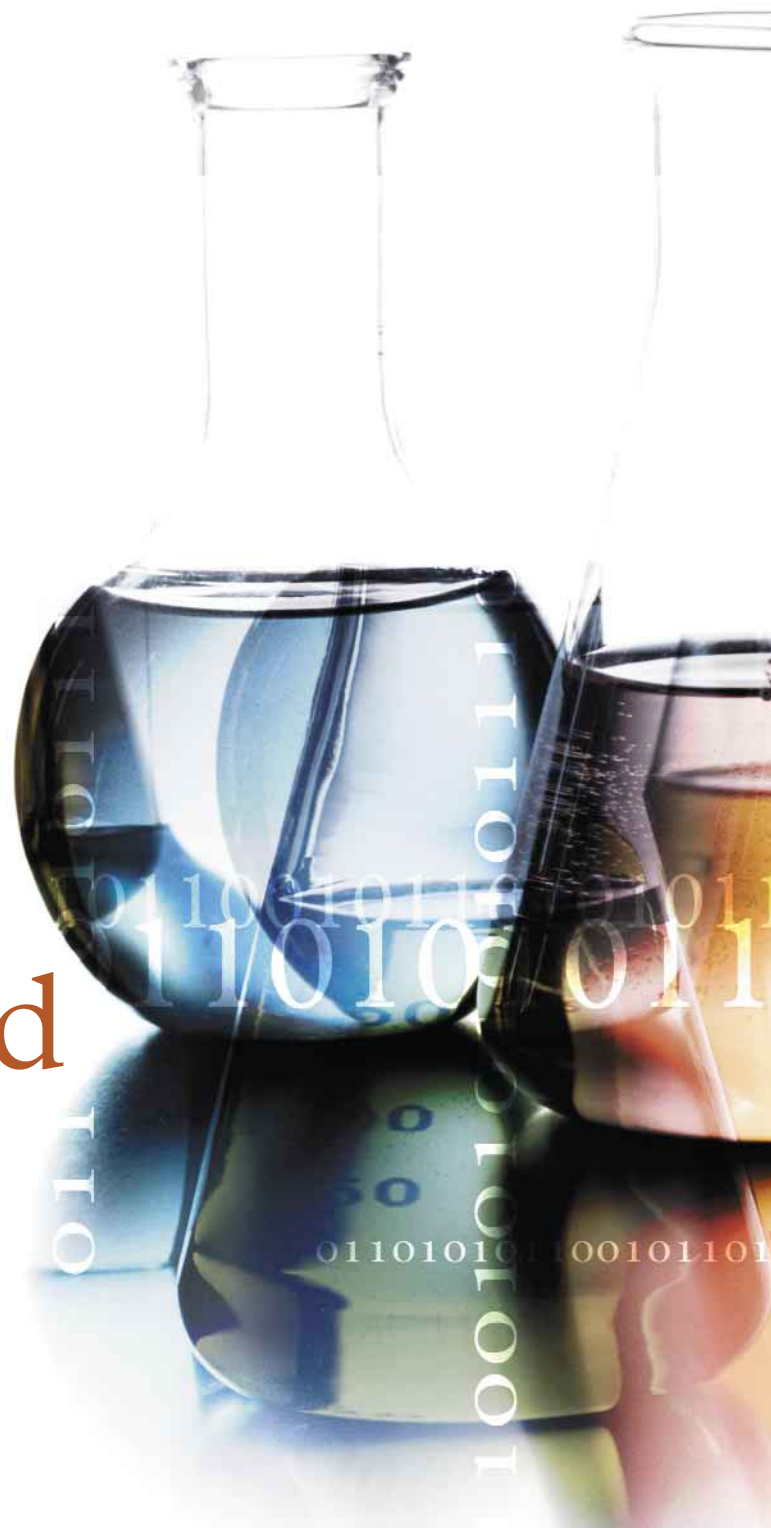
Identitätenmanagement  
und Zugriffskontrolle

Moderne Speicherlandschaften

# Storage Grid

Nutzen Sie unser Angebot für  
Sonderdrucke oder E-Publishing-Dateien  
von Artikeln dieser Ausgabe

Tel.: +49 8092 87543



IT-Infrastruktur

# Fernwartung optimiert Arbeitsabläufe

Dank der aufeinander abgestimmten Wartungsfunktionalitäten von Microsoft Windows Small Business Server 2003, Microsoft Windows XP Professional und Microsoft Office Small Business Edition 2003 konnte die franchise-net GmbH die IT-Administration auslagern. Ein schneller Support und eine hohe Verfügbarkeit des Netzwerkes, gepaart mit Datensicherheit, garantieren reibungslose Arbeitsabläufe des Portalanbieters.

Der Mauszeiger auf dem Flachbildschirm von Detlef Kutta bewegt sich wie von Geisterhand. Und dabei hat Kutta seine Maus nicht einmal berührt, geschweige denn bewegt. Der Geschäftsführer der franchise-net GmbH hat wenige Minuten vorher seinen IT-Dienstleister telefonisch gebeten, einige Änderungen an seinem Arbeitsplatzrechner vorzunehmen. Hierfür muss der IT-Spezialist nicht extra in die Firma kommen; er wählt sich von seinem Arbeitsplatz aus in das franchise-net-Netzwerk ein und bittet um Freigabe des Rechners. Kutta quittiert eine Nachricht mit dem Hinweis, dass der Servicemann die Bedienung des Computers übernehmen möchte, und schon hat der unsichtbare Helfer das Kommando über den Arbeitsplatzrechner. In kürzester Zeit sind die notwendigen Änderungen in der Konfiguration seiner E-Mail-Verwaltung in Microsoft Outlook 2003 vorgenommen und zusätzlich einige Ordner und Dateien verschoben. Nachdem alles erledigt ist, übernimmt Kutta wieder die Regie über seinen PC und verabschiedet sich von seinem Helfer, der ihn während der Hilfestellung über seine Änderungen am Telefon informiert hat.

Vor einigen Monaten verlagerte der Betreiber eines Internetportals für Franchise-Geber und Franchise-Nehmer die IT-Logistik nach außen. Die Entscheidung hierfür war sehr pragmatisch: franchise-net arbeitet mit einer schlanken Personalstruktur und

verfügt selbst über keine eigene IT-Abteilung. »Dennoch sind wir auf eine zuverlässig funktionierende IT-Infrastruktur angewiesen«, sagt Kutta. Schließlich bildet das Netzwerk das technische Rückgrat des Onlineportals und muss deshalb eine hohe Ausfall-

sicherheit aufweisen. »Fällt die IT-Infrastruktur aus, können wir unser Internetangebot nicht aktuell halten und unsere Kunden nicht in der gewohnten Qualität bedienen«. Das Outsourcing stand deshalb ganz oben auf dem Wunschzettel des Geschäftsfüh-



ers, als es um die Renovierung der IT-Infrastruktur ging. »Die Fernwartung unserer Infrastruktur ist Kernstück unseres IT-Konzepts«.

**Fernwartung des Netzwerks per Internet.** Die netzkern GmbH übernahm als Dienstleister die komplette Pflege und Wartung des Netzwerks von franchise-net. »Als franchise-net mit seinen Wünschen an uns herantrat, war schnell klar, dass das Betriebssystem Microsoft Windows XP Professional in Verbindung mit einem Microsoft Windows Small Business Server 2003 und der Microsoft Office Small Business Edition 2003 die ideale Lösung darstellt«, resümiert Thomas Golatta, Geschäftsführer von netzkern. Die Administrationswerkzeuge für die Fernwartung der beiden Betriebssystemprodukte ergänzen sich bestens und ermöglichen dem Microsoft-Partner netzkern sowohl die effiziente Administration des Netzwerks als auch den schnellen Support bei kleineren Bedienungsproblemen via Internet. »Das funktioniert einwandfrei«, begeistert sich der bekennende IT-Laie Kutta. Er interessiert sich wenig für die Technik, möchte aber, dass die Anwendungen so funktionieren, wie er sich das vorstellt.

Und diese Rechnung ging bisher auf. Nicht zuletzt dank der Fernwartung reduzierten sich die Ausfallzeiten auf ein Minimum. »Sicherlich werden wir aus Bequemlichkeit auch bei eini-

gen Kleinigkeiten gebeten zu helfen«, resümiert Golatta. »So vermeiden wir aber auch schon im Vorfeld mögliche Fehler, die durch falsche Einstellungen verursacht werden. Dadurch können wir die ohnehin geringen Ausfallzeiten weiter reduzieren«.

**Unterwegs Zugriff auf E-Mails und Firmennetz.** Was für den IT-Dienstleister gut ist, kann für die eigenen Mit-

arbeiter nicht schlecht sein. So ist folgerichtig neben dem Outsourcing der IT-Dienstleistung der Fernzugriff auf das Netzwerk durch die Angestellten die zweite wichtige Säule im Konzept des franchise-net-Geschäftsführers. »Einige unserer Mitarbeiter sind als Berater oft unterwegs und bei anderen Unternehmen vor Ort. Sie müssen trotzdem in die Kommunikation eingebunden bleiben und Zugriff auf die im

## Fast Facts

### Referenzkunde

Die franchise-net GmbH Gesellschaft für Marketing und Vertrieb ist Betreiber eines Portals, das Franchise-Geber und -Nehmer zusammenbringt. Jährlich mehr als 430.000 Gründer informieren sich unter [www.franchise-net.de](http://www.franchise-net.de) über Franchise-Ideen, laden Systembroschüren herunter und füllen Kontaktbögen aus. Intelligente Suchwerkzeuge und interaktive Checklisten unterstützen die Interessenten. Außerdem betreibt das Unternehmen unter [www.franchise.de](http://www.franchise.de) ein weiteres Portal für Unternehmer, die bereits Franchise-Nehmer sind.

### Anzahl Mitarbeiter

sieben

### Problem

Eine straffe Personaldecke ohne eigene IT-Abteilung erfordert ein intelligentes Outsourcingkonzept für Fernwartung und Support. Die alte Softwareversion bot hierfür nicht die erforderliche Kommunikationsfähigkeit, Zuverlässigkeit und Sicherheit. Zusätzlich standen der Fernzugriff der Mitarbeiter auf die Unternehmensdaten sowie eine verbesserte interne Kommunikation auf dem Wunschzettel des Geschäftsführers.

### Lösung

Der Microsoft-Partner netzkern GmbH installierte ein Update auf das Betriebssystem Microsoft Windows XP Professional sowie auf Microsoft Office Small Business Edition 2003. Als zentrale Kommunikationsdrehscheibe fungiert der Microsoft Windows Small Business Server 2003 Premium Edition. Dank Microsoft Windows SharePoint Services ist jetzt eine effektive und reibungslose Teamarbeit auch mit Kunden und Partnern möglich.

### Nutzen

Die Administrationswerkzeuge für die Fernwartung von Windows XP Professional und Windows Small Business Server 2003 erlauben eine vollständige Verlagerung von IT-Administration und -support nach außen. Gruppenterminplanung mit Microsoft Outlook 2003, das Teamarbeitsprogramm Windows SharePoint Services und der E-Mail-Fernzugriff per Outlook Web Access verbessern die interne Kommunikation und Gruppenarbeit. So konnte das Unternehmen die Effizienz der Arbeitsabläufe um mindestens 25 Prozent steigern.

Nutzen Sie unser  
Angebot für  
Sonderdrucke oder  
E-Publishing-Dateien  
von Artikeln aus

**manage it**  
[ IT-Strategien und Lösungen ]

Tel.: +49 8092 87543

» Der Fernzugriff auf unsere Infrastruktur ist Kernstück unseres IT-Konzepts. «

Detlef Kutta, Geschäftsführer franchise-net GmbH

Netzwerk abgelegten Daten und Ressourcen haben«, erklärt Kutta.

Effiziente Arbeitsabläufe, gepaart mit einer zuverlässigen Kommunikation, sind heute für die franchise-net-Mitarbeiter selbstverständlich. Sie können sich 100-prozentig auf ihre Tätigkeit konzentrieren. Reibungsverluste wegen ungenügender Anbindung ans Unternehmen während einer Dienstreise gehören der Vergan-

genheit an. Die Angestellten haben dank Microsoft Outlook Web Access, einer Funktion des Windows Small Business Server 2003, stets Zugang zum eigenen E-Mail-Postfach und zur gemeinsamen Terminplanung – selbst wenn kein eigener Computer zur Verfügung steht. So können sie sich auch beispielsweise an Webterminals in Flughäfen ins persönliche Postfach einklinken. »Heute arbeiten

wir de facto nicht mehr mit Notizzetteln, sondern erledigen alles mit Outlook«, stellt Kutta fest. Die Leistungsfähigkeit der internen Kommunikation sei deutlich gestiegen.

Bei einer so offenen Kommunikation müssen natürlich auch Sicherheitsaspekte im Vordergrund stehen. Eine mehrstufige Firewall, der Microsoft Internet Security & Acceleration Server 2000, sowie ein stets aktueller Virensch scanner schützen die Daten im Unternehmensnetzwerk vor Angriffen von außen – Details möchte netzwerk-Geschäftsführer Golatta über diesen sensiblen Bereich nicht verraten. Darüber hinaus können die franchise-net-Mitarbeiter mit einer geschützten VPN-Einwahl – der Verbindung über ein äußerst sicheres virtuelles privates Netzwerk – die Sicherheit vor unerwünschten Angriffen auf die Unternehmensressourcen zusätzlich erhöhen.

### Die Technik im Überblick

#### Microsoft Windows Small Business Server 2003

Microsoft Windows Small Business Server 2003 ist eine komplette Lösung für kleine und mittlere Unternehmen mit bis zu 75 Arbeitsplätzen. Die Standard Edition besteht aus den Kernprodukten Microsoft Windows Server 2003, Microsoft Exchange Server 2003, Microsoft Windows SharePoint Services sowie Microsoft Shared Fax Service und Microsoft Office Outlook 2003. Damit stehen Funktionen für den Zugriff auf Dateien, Druck-, E-Mail- und Faxdienste sowie das Internet bereit. In der Premium Edition sind zudem enthalten: der Microsoft Internet Security & Acceleration Server 2000 als Firewall-Lösung, der Microsoft SQL Server 2000 als Datenbank sowie Microsoft Office FrontPage 2003 zum Erstellen professioneller Webseiten. Die Kombination der integrierten Serverprodukte gewährleistet eine sichere Umgebung für den gemeinsamen Zugriff auf Unternehmensdaten. Moderne Verwaltungsfunktionen ermöglichen es auch Nichtfachleuten, Netzwerke produktiv und effizient einzurichten, zu betreiben und zu warten.

#### Microsoft Office Small Business Edition 2003

Microsoft Office Small Business Edition 2003 ist die Office-Lösung für kleine bis mittelständische Unternehmen und Selbständige. Einfach zu bedienende Programme unterstützen bei der Verwaltung von Kundendaten und Geschäftsabläufen, beim Gestalten professioneller Verkaufs- und Marketingmaterialien, bieten eine übersichtliche E-Mail-Konten-Verwaltung und stellen effiziente Kommunikationsabläufe sicher. Das Paket enthält Microsoft Word 2003, Outlook 2003, Microsoft Excel 2003, Microsoft PowerPoint 2003, Microsoft Office Publisher 2003 und den Microsoft Business Contact Manager, einer Software für die Verwaltung von Kundenkontakten und Vertriebsmöglichkeiten, die für Einzel-PCs konzipiert ist.

#### Microsoft Windows XP Professional

Windows XP Professional ist das aktuelle PC-Betriebssystem von Microsoft, mit dem Unternehmen die Sicherheit und Verfügbarkeit ihrer Daten gewährleisten können. Das Produkt ist mit einem Großteil der heute gängigen Hardware und Software kompatibel. Zusätzlich zu den Vorzügen der Vorgängerversion Windows 2000 bietet es unter anderem ein neues grafisches Design, die Möglichkeit zum mobilen Zugriff beispielsweise auf den PC im Büro und Dateien im Netzwerk, automatische Softwareaktualisierungen zur Erhöhung der Systemsicherheit sowie Sicherheitswerkzeuge zur Verschlüsselung von Dateien und Ordnern.

**Effektive Gruppenarbeit.** Auch das Zusammenspiel mit dem von franchise-net entwickelten Content-Management-System – einem System zum automatischen Verwalten von Dateien und Dokumenten – funktioniert reibungslos, insbesondere mit dem Microsoft Exchange Server 2003. Das ist von großer Bedeutung, da auf dem Portal viele Aktionsmöglichkeiten eingebaut sind, die wiederum eine Reaktion verlangen. Der Prozess ist weitgehend automatisiert, so dass die Mitarbeiter von franchise-net meist gar nicht manuell eingreifen müssen. Stellt ein Besucher des Portals beispielsweise eine Mailanfrage, generiert das Content-Management-System automatisch eine Antwort und schickt sie postwendend an den Interessenten zurück. Aus der sich stets weiterentwickelnden Verzahnung der verschiedenen Systeme resultiert denn auch ein Großteil der Effizienzsteigerung, die Kutta feststellen kann: »Unsere Produktivität verbesserte sich im Ver-

» **Unsere Produktivität verbesserte sich** um mindestens 25 Prozent. «

Detlef Kutta, Geschäftsführer franchise-net GmbH

## Weitere Referenzen

Microsoft-Produkte tragen in vielen Unternehmen dazu bei, ein sicheres und leistungsfähiges Netzwerk aufzubauen. Weitere Kundenreferenzen zu diesem Thema finden Sie unter dieser Internetadresse:  
<http://www.microsoft.com/germany/kundenreferenzen>

### Ingenieurbüro für Elektrotechnik

Das Ingenieurbüro für Elektrotechnik Werner Schwarz GmbH hat seine Serverlandschaft vereinheitlicht: Der Microsoft Windows Small Business Server 2003 beseitigte den Mix aus Linux- und Windows-Servern. Statt einer zentralen E-Mail-Adresse für das gesamte Unternehmen verfügt nun jeder Mitarbeiter über einen eigenen Account.

### Proxygen GmbH

Das bayerische Unternehmen Proxygen hat mit Hilfe des Microsoft Windows Small Business Server 2003 fünf räumlich getrennte Arbeitsplätze verknüpft und damit sein eigenes, für Außenstehende unzugängliches Netzwerk aufgebaut. Über Distanzen von 150 Kilometern arbeiten die Entwickler von Regelsystemen für Photovoltaikkraftwerke jetzt so effizient und sicher zusammen, als säßen sie in einem gemeinsamen Büro. Dies steigert die Effizienz ihrer Projektarbeit erheblich.

gleich zu vorher um mindestens 25 Prozent«. Dabei spielen aber auch Fernwartung, die Unterstützung der Anwender durch die Supportmitarbeiter des externen Dienstleisters netzkern GmbH, eine umfassende

Vernetzung und ein effektiver Zugriff auf Dateien, E-Mail und Terminplanung sowie höchste Verfügbarkeit des Netzwerkes eine nicht zu vernachlässigende Rolle.

*Emily Richer*

### Referenzkunde

franchise-net GmbH  
 Gesellschaft für Marketing und Vertrieb  
 Velsstraße 127  
 44803 Bochum  
 Detlef Kutta  
 Tel.: 0234 9048989  
 Fax: 0234 9048989  
 E-Mail: [kutta@franchise-net.de](mailto:kutta@franchise-net.de)  
[www.franchise-net.de](http://www.franchise-net.de)

### Microsoft Partner

netzkern GmbH  
 Obere Sehlhofstraße 22  
 42289 Wuppertal  
 Thomas Golatta  
 Tel.: 0202 69889-0  
 Fax: 0202 69889-29  
 E-Mail: [golatta@netzkern.com](mailto:golatta@netzkern.com)  
[www.netzkern.com](http://www.netzkern.com)

### Geschäftskundenbetreuung

Microsoft GmbH  
 Konrad-Zuse-Straße 1  
 85716 Unterschleißheim  
 Tel.: 01805 229552\*  
 Fax: 01805 229554\*  
 E-Mail: [btob@microsoft.com](mailto:btob@microsoft.com)  
 \*0,12 Euro/Min., deutschlandweit

© 2004 Microsoft Corporation.  
 All rights reserved.

3 Ausgaben

# Einblick

# Durchblick

# Ausblick

f ü r d r e i z e h n f ü n f z i g !



[ ] **Ja**, ich bestelle drei Ausgaben » *manage it* « zum Preis von Euro 4,50 pro Ausgabe. Dieses Probeabonnement verlängert sich nicht automatisch.

Schicken Sie diesen Coupon an:

**ap Verlag GmbH**  
**Postfach 1380**  
**85554 Ebersberg**

oder faxen Sie die Seite einfach an die Nummer

**+49 8092 87544**

Titel: \_\_\_\_\_

Vorname: \_\_\_\_\_

Nachname: \_\_\_\_\_

Position: \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_

Straße: \_\_\_\_\_

PLZ: \_\_\_\_\_ Ort: \_\_\_\_\_

E-Mail: \_\_\_\_\_

Telefon: \_\_\_\_\_

Fax: \_\_\_\_\_