

SERVICE KIOSK

IT Consulting GmbH

Success-Story mit der Ameria GmbH



- ▶ Integration einer bestehenden Domänen-Struktur auf Microsoft-Basis
- ▶ Installation und Anpassung des Microsoft Office Communication Servers als Ersatz der bisherigen, klassischen Telefonanlage des Kunden

AUF EINEN BLICK

Mit dem Wachstum eines extrem erfolgreichen Unternehmens Schritt halten zu können, verlangt der IT einiges ab. Davon kann Christian Ensslen, IT Leiter bei der ameria GmbH ein Lied singen. „Es war für uns von Anfang an klar, dass wir einen Experten für unser Vorhaben benötigen, die IT Infrastruktur an den wachsenden Anforderungen anzupassen“. Dazu nahm das Software-Entwicklungsunternehmen ameria aus Heidelberg die Dienste des renommierten IT- und Beratungsunternehmens Service Kiosk IT-Consulting GmbH in Anspruch.

Ziel war es im ersten Schritt die bestehende EDV-Infrastruktur zu analysieren und auf den

aktuellsten Hardware und Software-Stand zu bringen und neue Technologien zu integrieren. Dabei sieht sich die ameria als technischer Vorreiter beim Einsatz von Standard-Software. Zunächst sollte die bestehende Microsoft Exchange-Infrastruktur vom bisherigen Hosting-Partner zurück in die eigenen Räumlichkeiten transferiert und in die vorhandene Domänen-Struktur integriert werden. Danach war die Migration der Hardware geplant sowie die Anpassung und Aufrüstung der bestehenden Active Directory Umgebung an den vorhandenen Standorten in Heidelberg, Simferopol und Kiew.

Microsoft Office Communication Server

Das Kernelement der neuen IT-Lösung ist eindeutig der neue Office Communication Server 2007 R2 von Microsoft. Hier wurden zunächst alle Mitarbeiter mit einem zusätzlichen Software-Client ausgestattet. Die vorhandenen Telefone blieben zunächst erhalten. So konnten sich alle Beteiligten zunächst einmal intern mit der neuen Technologie vertraut machen. Ein zusätzlicher OCS Edge Server bietet den Zugriff über das Internet für Notebooks und mobile Endgeräte. Eine Anpassung der Firewall sowie die Integration von Zertifikaten bieten die nötige Sicherheit. Der Exchange Server bietet hier neben der Mailbox Funktionalität noch zusätzlich Unified Messaging (Voicemail) für die neue Infrastruktur an.

-
- ▶ Es war für uns von Anfang an klar, dass wir einen Experten für unser Vorhaben benötigen, die IT Infrastruktur an den wachsenden Anforderungen anzupassen. ◀

Christian Ensslen, IT-Leiter ameria GmbH

Neuste Technologie

Bei der Anbindung an das externe Telefonnetz kam für alle Beteiligten eine neue Komponente ins Spiel. Das erste Hybrid-Gateway von Ferrari Electronics mit der Seriennummer 1 wurde zunächst testweise und anschließend live an einen S2M Anschluss integriert und bedient seither den Übergang der VoIP-Lösung des Office Communication-Servers ans externe ISDN-Telefonnetz. Eine technische Lösung von Ferrari Electronics ergänzt die Anforderungen des Kunden.

- Wir haben sehr anspruchsvolle Kunden.
Da muss jeder Prozess und jeder Handgriff sitzen. ◀

Albrecht Metter, Geschäftsführer ameria GmbH

KLARE ZIELE, EINDEUTIGER PLAN

Im Anschluss an die Planung sollte die bestehende Telefonanlage abgelöst und durch eine integrierte Lösung ersetzt werden. Geplant war die flächendeckende Nutzung des Office Communication Servers von Microsoft an allen Standorten in den beiden Ländern Deutschland und Ukraine. Erklärtes Ziel der Geschäftsleitung von ameria war es, die Mitarbeiter an den Standorten in der Ukraine über die deutsche Telefonanlage kommunizieren zu lassen und alle Tätigkeiten über die vorhandenen PCs der Mitarbeiter abzuwickeln. Außerdem sollten Außendienstmitarbeiter die Möglichkeit bekommen, von unterwegs via Notebook telefonisch erreichbar zu sein.

Ebenso wichtig war die Realisierung über das deutsche ISDN-Netz. Darüber hinaus sollen auch neue Features wie Video- oder Audio-Conferencing, Desktop Sharing und Instant

Messaging am PC eingeführt werden. „Diese neuen Möglichkeiten werden uns helfen, in Zukunft noch produktiver und effizienter zu arbeiten“ sagt Albrecht Metter, Geschäftsführer der ameria GmbH.

Nach einer Analyse und ersten Vorab-Tätigkeiten im Jahr 2009 wurden Anfang 2010 drei Server von Fujitsu Technology Solutions vom Typ Primergy RX 200 S5 angeschafft sowie ein 19 Zoll Primecenter Rack von FTS, in dem die Server betrieben werden. Als Netzwerk-Hardware kamen Switches von Hewlett-Packard zum Einsatz. Im ersten Schritt wurde die Active Directory Umgebung aufgerüstet (Upgrade auf Windows 2008 R2) so das im zweiten Schritt der Microsoft Exchange Server von der Version 2007 auf die Version 2010 aktualisiert werden konnte.

SICHERHEIT: AUCH IM LAUFENDEN BETRIEB

Last but not least wurden alle Server-Komponenten durch ein Sicherungskonzept auf Basis von Acronis Backup & Recovery abgesichert. „Uns war es ein Anliegen nicht nur hervorragende technologische Lösungen zu liefern, sondern den Kunden auch ruhig schlafen zu lassen. Dafür nutzen wir Produkte, die wir auch selbst einsetzen und die sich im Betrieb bewährt haben“ begründet Michael Laflör, Projektleiter bei Service Kiosk, die Entscheidung für die erprobte und bewährte Software von Acronis.

Nachdem alle Hard- und Softwarekomponenten auf Herz und Nieren getestet wurden, ging es im März 2010 richtig los: Die alte Telefonanlage mit stationären Telefonen wurde still gelegt und der OCS übernahm diese Funktion.

Nach einer Einschwingphase von ca. 2 Wochen kommunizieren nun alle Mitarbeiter der ameria sicher und zuverlässig über ihre PCs und genießen sichtlich den neu gewonnenen Komfort. Lediglich in den zwei Konferenzräumen in Heidelberg wurden 2 Konferenztelefone von Polycom eingebaut.

„Nach dem erfolgreichen Going-Live war es für uns selbstverständlich, die EDV-Anlage von einem IT-Profi unter Wartung zu nehmen“ resümiert Albrecht Metter den Projektverlauf. Gesagt getan: Ein umfangreicher Service- und Wartungsvertrag von Service Kiosk sichert den permanenten, laufenden Betrieb und sorgt für entspannte Nerven und angenehmen „Nachtschlaf“.

Die ameria GmbH mit Sitz in Heidelberg führt als Nearshoring-Unternehmen seit einem Jahrzehnt Software-Entwicklungsprojekte für Kunden durch. Das Unternehmen beschäftigt heute über 100 Mitarbeiter an Standorten in Deutschland und der Ukraine und wächst jährlich um rund 60 Prozent. Zu den Kunden zählen namhafte mittelständische Unternehmen und Konzerne.

Kontakt:
Albrecht Metter
Gutenbergstr. 7
69120 Heidelberg
www.ameria.de



Service Kiosk IT Consulting GmbH aus Stuttgart ist seit 2001 auf dem Markt der IT-Beratung und Implementierung tätig. Zu den Kernthemen von Service Kiosk zählen die Beratung sowie der Betrieb von IT-Lösungen auf Microsoft-Basis. Dabei spielen Microsoft Exchange Server, MS SQL Server sowie der Microsoft Office Communication Server eine tragende Rolle.

Kontakt:
Matthias Böhmichen
Hölderlinplatz 2B
70193 Stuttgart
www.service-kiosk.com
