

# Globale Support-Plattform

Das US-Unternehmen Cisco Systems hat weltweit eine Vielzahl von Lieferanten und Geschäftspartnern. Deren uneinheitliche EDV-Systeme führten zu Service-Prozess-Verzögerungen. Dank Consulting konnte das Problem gelöst werden.

## Sonja Gerstl

Cisco Systems ist der weltweit größte Anbieter für Netzwerkkomponenten. Um seinen Kunden ein durchgängiges Service zu garantieren, kooperiert der Konzern mit einer Vielzahl von Lieferanten und Geschäftspartnern quer über den Globus. Bei dieser Zusammenarbeit war Cisco Systems laufend mit einer uneinheitlichen Systemlandschaft in den Support-Abläufen konfrontiert. Durch diese Medienbrüche ergaben sich im Weiteren unterbrochene Service-Prozesse.

Aufgrund seiner Erfahrungswerte wurde Raiffeisen Informatik beauftragt, durch Consulting zu unterstützen. Ziel des Projekts war es die unterschiedlichen Systeme

zu koppeln und gleichzeitig zu vereinheitlichen. Durch entsprechende Beratung von Raiffeisen Informatik wurde für Cisco ein ungebrochener Kommunikationsfluss beim Support ermöglicht. Alle Prozesse und Systeme wurden im Vorfeld genau untersucht. Daraus wurde ein Idealbild, eine „Support-Vision“, definiert und notwendige Maßnahmen für diese Zielerreichung abgeleitet.

### Zentrale Datendrehscheibe

Einen wesentlichen Bestandteil der Gesamtlösung stellt eine zentrale Datendrehscheibe zur Supportabwicklung dar, an die alle Partner und Lieferanten angeschlossen werden können. Über diese neue Plattform können zudem auch zahlreiche



Ein ungebrochener Kommunikationsfluss ist eine wesentliche Voraussetzung für optimale Geschäftsverbindungen. Foto: Photos.com

Berichte erstellt werden. Alle Lieferanten sind nun in der Lage, weltweit und mit einem einheitlichen

Prozess Anfragen auf einer gemeinsamen Plattform abzuwickeln.

[www.raiffeiseninformatik.at](http://www.raiffeiseninformatik.at)

# Umfassender Firmendatenschutz

Individuelle Gesamt-IT-Security-Konzepte für große und kleine Unternehmen sind gefragt.

Als zertifizierter Partner der führenden Hersteller von IT-Security-Hard- und Software-Komponenten bietet Telekom Austria (TA) Geschäftskunden ein umfassendes Portfolio an Sicherheitslösungen an. Gesamtkonzepte, die unversellen IT-Schutz bieten, erfreuen sich dabei steigender Beliebtheit.

Eines davon ist „Professional Secure“, ein speziell für die in Österreich stark vertretenen Klein- und mittleren Unternehmen maßgeschneidertes Security-Bundle. TA implementiert bei diesem Produkt die Standard-Firewall-Komponenten von Cisco und führt dann einen Test im Kundennetz durch. Bei diesem Bundle können die Kunden zwischen unterschiedlichsten Modellen wählen. Mit „Professional Secure“ werden Kunden-LANs gegen-

über einem externen, unsicheren Netz abgesichert. Der Zugriff von außen kann nach Bedarf auf Ressourcen im Kunden-LAN beschränkt werden. Außer der obligatorischen Hardware-Wartung kann auch der Betrieb des IT-Security-Systems an TA ausgelagert werden.

### Hochgradiges Know-how

TA-Vorstand Hannes Ametsreiter: „Telekom Austria sorgt nicht nur für maßgeschneiderten Business-Internet-Zugang, sondern liefert als Universalanbieter und hochgradiger Know-how-Träger bei IT-Security gleich passende Sicherheitslösungen für jedes nur denkbare Anforderungsprofil mit. Die Lösungen können am Kundenstandort installiert oder von Telekom Austria im Outsourcing-



Es geht auch einfacher: Maßgeschneiderte Security-Bundle-Produkte helfen Unternehmen dabei, ihre IT effizient zu schützen. Foto: Photos.com

Betrieb gemanagt werden.“ Erfolgreich auf dem Markt etabliert haben sich das Business-Kombi- und das Büro-Komplett-Paket. Letzteres beinhaltet neben Festnetz und Mobiltelefonie auch alle für den

Geschäftserfolg erforderlichen Internet-Features wie Domain, Business-Webpace und -Mailboxen, WLAN-Router als auch Schutz vor Viren und Spam. sog

[www.telekom.at](http://www.telekom.at)