

customer success story



m.a.x. Informationstechnologie AG

ECOVIS

Das Ecovis-Net: gemanagte Standortvernetzung für ECOVIS

Profil: Die m.a.x. Informationstechnologie AG

Die m.a.x. Informationstechnologie AG ist ein etabliertes System- und Beratungshaus mit Sitz in München. Unser langjähriges und fundiertes IT- und Branchen-Know-how ermöglicht uns ein umfassendes Dienstleistungsangebot in den Bereichen Consulting, Development und Services anzubieten.

Im Geschäftsbereich Services liegt der Schwerpunkt auf der Planung, Realisierung und Betreuung von Lösungen im LAN, WAN und Internet Umfeld. Durch die Nutzung modernster Rechenzentrumskapazitäten, den Betrieb eines eigenen autonomen Systems mit mehreren Upstream-Anbindungen sowie die Zusammenarbeit mit namhaften Netzbetreibern sind wir in der Lage bundesweit Geschäftskundenlösungen anzubieten, die sich durch Ihre Zuverlässigkeit, Serviceorientierung und Flexibilität auszeichnen.



Der Kunde: Die ECOVIS AG Steuerberatungsgesellschaft

Die ECOVIS AG Steuerberatungsgesellschaft ist aus dem Zusammenschluss der Bayla-Gruppe, München und Chemnitz, sowie der Grieger Mallison Gruppe, Berlin und Rostock, entstanden. In den mehr als 120 Büros in Deutschland sowie den internationalen Partnerkanzleien arbeiten etwa 1800 Mitarbeiter. Rund 240 Berufsträger (Wirtschaftsprüfer, Steuerberater, Rechtsanwälte), die Gesellschafter- bzw. Partnerstatus haben, stehen den Mandanten, darunter über 20.000 gewerbliche Kunden, als persönliche Ansprechpartner zur Verfügung. Gemeinsam mit den Back-Office Beratern und Mitarbeitern ist Ecovis in der Lage, eine persönliche Beratungsleistung auf höchstem Qualitätsniveau zu liefern.

Weiter unterstützt werden die Mitarbeiter in ihrer täglichen Arbeit durch Qualitätsstandards (Checklisten, Arbeitstools und Intranet). Die ECOVIS Akademie AG ist darüber hinaus Garant für eine fundierte Ausbildung und eine kontinuierliche und aktuelle Weiterbildung.

Die m.a.x. Informationstechnologie AG ist für 70 der Ecovis-Standorte tätig.

Die Herausforderung: Eine gemanagte, breitbandige Vernetzung aller Standorte und Mitarbeiter im Außendienst

Das Anforderungsszenario stellte sich zu Beginn der Gespräche Mitte 2004 wie folgt dar:

- Alle 70 betroffenen Ecovis-Standorte sollten eine breitbandige Anbindung an die Zentrale München erhalten.
- Manche Standorte sollten auf einen oder mehrere andere Standorte zugreifen können.
- In HomeOffices tätige Mitarbeiter sowie Mitarbeiter im Außendienst sollten Zugriff auf die Zentrale in München sowie auf definierte Standorte erhalten.
- Der Übergang ins Internet sollte für alle Standorte und Anwender an zentraler Stelle erfolgen.
- Sämtliche Übertragungswege sollten sicher verschlüsselt, von Firewalls geschützt und nur für genau definierte Anwendungen freigegeben werden. Die aktuell gültigen Berechtigungen sollten vom Kunden jederzeit einsehbar sein. Die entsprechenden Regeln sollten schnell sowie flexibel an veränderte Anforderungen angepasst werden können.
- Die Verantwortung für die Bereitstellung, den Betrieb und die Entstörung aller Standortanbindungen sollte in einer Hand liegen.
- Neben Serviceleistungen mit Bezug auf das Ecovis-Net sollte auch Support bei Problemen im Zusammenhang mit Netzwerkanwendungen geleistet werden können.
- Umfang und insbesondere die Verfügbarkeit von Serviceleistungen wie Support, Netzwerkmanagement, Netzwerkmonitoring und Entstörung sollten über SLA's klar definiert sein.

Da die meisten Standorte zu diesem Zeitpunkt bereits über eine größtenteils einwahlbasierte Lösung auf die Zentrale zugreifen konnten, sollte weiterhin die Migration in die zu realisierende Standortvernetzung ohne größere Ausfallzeiten erfolgen.

Praktische Vorgehensweise: Lösung und Erfolgsfaktoren

Auf Basis der Vorgaben des Kunden konzeptionierte und realisierte m.a.x. it eine Vernetzungsplattform, welche optimal auf die gestellten Anforderungen zugeschnitten wurde - das Ecovis-Net. Das Ecovis-Net ist eine sichere, flexible, kostengünstige und skalierbare Lösung, welche sich auszeichnet durch die

- Kombination hochwertiger Netzkomponenten namhafter Hersteller mit OpenSource-basierten Technologien,
- Integration der unterschiedlichsten Anbindungsvarianten (symmetrisch, asymmetrisch, DSL, digital, Einwahl auch via UMTS) und Anbindungsgeschwindigkeiten (64 KBit/s bis 100 MBit/s),
- Kompatibilität mit verschiedenen VPN-Lösungen zur Anbindung von Partnern und externen Dienstleistern.

Anfang Oktober 2004 wurden die zentralen Komponenten in Betrieb genommen. Kurz danach wurde mit der Portierung der Standorte begonnen, welche plangemäß Anfang Dezember abgeschlossen war. Wunschgemäß kam es dabei zu keinerlei relevanten Ausfallzeiten.

Alle Aspekte der Kunden- und Systembetreuung wurden in SLA's festgelegt - vom Monitoring aller kritischen Systemkomponenten bis hin zum Support bei Problemen mit Netzwerkanwendungen.

Mitte 2005 äußerte der Kunde den Wunsch nach einem Verwaltungs-Frontend, über das jeder Standort Zugänge für externe Dienstleister temporär freischalten kann. Die gewünschte Funktionalität wurde in kürzester Zeit entwickelt und bereitgestellt.

Ein Projektteam mit festen Ansprechpartnern kümmert sich seit den ersten Phasen des Rollouts um den Kundenservice und -support sowie das Entstörungsmanagement. Dies sowie eine zuverlässig funktionierende Technik gewährleisten seitdem eine ausgezeichnete Kundenbeziehung und höchste Kundenzufriedenheit.