

Der Kunde

Seit 1988 entwickelt die Bewotec GmbH Software für die Reiseindustrie in ganz Europa. Diese Software erleichtert den Reisebüros unter anderem mit Tools zur Buchhaltung, Statistik und Buchungsreservierung die Administration ihres Backoffice. Die Bewotec beschäftigt in ihrer deutschen Firmenzentrale in Rösrath sowie an vier weiteren Standorten über 120 Mitarbeiter. Diese betreuen weltweit über 5.500 Kunden, unter anderem das in Großbritannien ansässige Reisebuchungsunternehmen Thomas Cook Group und die TUI Group, Europas größter Mischkonzern für Reisen und Touristik. Die Bewotec hat sich bei namhaften Kunden wie diesen einen erstklassigen Ruf erworben, die Dank ihrer Software-Tools ihre täglichen Aufgaben automatisieren und wieder mehr Zeit für ihre eigentlichen Aufgaben gewinnen konnten.

Die Herausforderung

Von Flugbestätigungen und Flugtickets bis zu Hotelbuchungen und Mietwagenreservierungen – in der Reise- und Touristikindustrie herrscht stets ein gewaltiges Druckdatenaufkommen. Die Bewotec bemühte sich nach ganzen Kräften, um ihre ständig wachsende Anzahl von Kunden zufrieden zu stellen, die jeweils in gemischten Umgebungen mit verschiedenen Druckertypen drucken wollten. Täglich mussten neue Druckertreiber installiert werden, was sich jedoch angesichts diverser Kompatibilitätsprobleme zunehmend schwierig gestaltete. Schließlich wurde diese Aufgabe immer komplizierter, zeitaufwändiger und ließ sich kaum noch frist- und budgetgerecht ausführen. Das Problem verschärfte sich zusätzlich, wenn die Druckerbezeichnungen nicht mit denen auf dem lokalen Computer übereinstimmten. Folglich mussten die Mitarbeiter der Bewotec unzählige druckbezogene Supportanfragen von den Reisebüros beantworten und immer öfter vor Ort entsprechende IT-Notfälle und -Störungen beheben.

Die Lösung

Nach einer eingehenden Prüfung aller in Frage kommenden Drucklösungen entschied sich die Bewotec für die triCerat Simplify Suite. Die Lösung Simplify Printing, die ScrewDrivers beinhaltet, wurde als erste Suite-Komponente installiert, um die vorrangigen Druckprobleme zu lösen. Nach einer fünfminütigen Installation, einer zweiwöchigen Testphase bei erstklassigem Support durch die Firma Sinn GmbH wurde Simplify Printing auf dem ersten aktiven Terminalserver installiert. Die Anzahl der druckbezogenen Supportanfragen sank um 50 %, sodass sich die IT-Supportmitarbeiter und die Endnutzer wieder vorwiegend auf ihre eigentlichen Aufgaben konzentrieren konnten. Die einfache Konfiguration ermöglichte den Benutzern einen nahtlosen Übergang zur triCerat-Lösung. Sie waren begeistert, mit welcher Schnelligkeit sie damit ihre Einstellungen vornehmen und die gewünschten Dokumente ausdrucken konnten.

Die Systemadministratoren konnten einen Desktop-Rechner für jeden Benutzer konfigurieren und die Ordnerumleitung und Registry-Schlüssel zusammenfassen, wodurch die bisherigen komplizierten Gruppenrichtlinien überflüssig wurden.

Kundendaten

- 5 Niederlassungen in ganz Deutschland
- 120 Mitarbeiter
- 900 Benutzer
- 200 Workstations
- 12 Windows Terminalserver, Domain mit FAX Server, SQL Server, Windows 2003 Server und 80 Backend-Servern
- Das neue Projekt erweitert den Hosting- und Netzwerkumfang auf 30 Terminalserver und 4.000 Benutzer auf Windows 2008 unter Verwendung der Software von triCerat und Bewotec

Die Herausforderung des Kundendaten

- eine kaum noch zu bewältigende Flut an Druckstörungen und Druckerproblemen aufgrund des ständig steigenden Druckdatenaufkommens bei den Kunden mit gemischten Umgebungen und Druckern
- die Druckerbezeichnungen stimmten nicht mit denen auf dem lokalen Computer überein
- das Support-Team wurde mit druckbezogenen Supportanfragen überhäuft

„Dank ScrewDrivers können unsere Server jetzt 20 % mehr Benutzer verkraften.“

– Michael Grünewald, IT-Manager

Der Zukunft

Da die Suite kostengünstige Funktionen beinhaltet, die vom Druck bis zur vollständigen Desktop-Sicherheit und -Verwaltung reichen, hat sie sich als die optimale Lösung erwiesen, um die Anforderung der Bewotec beim Hosting von Terminaldiensten zu erfüllen. Da die Druckprobleme dadurch rasch gelöst werden konnten, plant die Bewotec nun die Einführung der gesamten Suite im Zuge des Ausbaus ihrer Geschäftsbeziehungen zur Thomas Cook Group. Beide Unternehmen werden in den nächsten beiden Jahren Thomas Cook World Wide starten und ihr Hosting-Netzwerk dadurch um 30 zusätzliche Terminalserver erweitern. Bewotec ist so sehr mit der Simplify Suite zufrieden, dass sie diese während dieser Zeitspanne in Verbindung mit ihrer eigenen Software bei circa 4.000 weiteren Benutzern einführen werden.

Durch triCerat erzielte Vorteile:

- problemfreies Drucken
- kaum noch Supportanfragen wegen druckbezogener Probleme
- keine Druckertreiber-Installation mehr erforderlich
- der Terminalserver kann gleichzeitig mehr Benutzer verkraften
- verbesserte Leistung des Terminalservers
- höhere Benutzerfreundlichkeit und einfachere Anwenderprozesse
- der Zugriff auf das Startmenü und bestimmte Anwendungen lässt sich gezielt einschränken und nachvollziehen
- deutlich höhere Mitarbeiterproduktivität und -zufriedenheit

„Wir werden künftig stets die Lösungen von triCerat nutzen. Die Simplify Suite beinhaltet alle benötigten Funktionen als Komplettlösung – das bietet uns sonst keine Software. Eine bessere und kostengünstigere Wahl gibt es einfach nicht!“

– Michael Grünewald, IT-Manager