



Kundenprofil

Die Agathon AG ist Hersteller von Werkzeugmaschinen und Stanznormalien. Mit rund 250 Mitarbeitenden und einem Jahresumsatz von 70 Millionen Schweizer Franken hat sie eine führende Stellung auf dem Weltmarkt für Präzisionsschleifen und Normteile für die Umformtechnik.

Ausgangssituation

Das Warten der heterogenen und überalterten IT-Umgebung war aufwendig. Die Aussendienstmitarbeitenden hatten keinen mobilen Zugriff auf ihre E-Mail-Umgebung und die ERP-Lösung.

Lösung

Die Migration auf Microsoft Windows Server 2003 und Microsoft Exchange Server 2003 ermöglichte die Konsolidierung der IT-Infrastruktur und die Nutzung neuer Kommunikationsmittel.

Resultate

- hohe Stabilität der IT-Umgebung
- 30 Prozent Kosteneinsparung
- Bestellzeit um 75 Prozent verkürzt
- Fehlerreduzierung um 85 Prozent
- Effizienzsteigerung bei der Kundenbetreuung



Mobiler Zugriff beschleunigt die weltweite Kundenbetreuung

„Seit die Aussendienstmitarbeitenden Fernzugriff auf unsere Kommunikations- und ERP-Lösungen haben, hat sich die Zeit für Ersatzteilbestellung um 75 Prozent reduziert. Dank der Migration auf Windows Server System ist die Anzahl der Supportfälle um 85 Prozent zurückgegangen.“

Eidgenössischer Diplombuchhalter Daniel Probst,
Finanz- und EDV-Leiter, Agathon AG

Häufige Systemabstürze der über Jahre gewachsenen, heterogenen IT-Umgebung führten bei der Agathon AG zu hohen Kosten infolge aufwendiger Wartungsarbeiten. Um Kostensteigerungen vorzubeugen und das Personal zu entlasten, übergab die Agathon AG die Wartung ihrer IT-Systeme an den Dienstleister alphaTrust.ch ag und beschloss gleichzeitig, eine Migration auf Microsoft® Windows Server™ 2003 und Microsoft® Exchange Server 2003 durchzuführen. Diese Neuerung stellte die IT-Infrastruktur auf eine sichere Grundlage und machte die Kosten kalkulierbar. Ausserdem boten die modernen Serversysteme die Möglichkeit, eine neue CRM-Lösung (Customer Relationship Management) für die Kundenbetreuung einzubinden. Dank der in Microsoft Exchange Server 2003 integrierten Unterstützung mobiler Geräte können die Aussendienstmitarbeitenden der Agathon AG heute jederzeit von unterwegs auf relevante Informationen zugreifen.





„Unsere Systeme laufen unter Windows Server 2003 sehr stabil und wesentlich preiswerter als früher.“

Daniel Probst,
Finanz- und EDV-Leiter, Agathon AG

Kennzahlen

Mitarbeitende	250
Benutzer	180
Server	20
Notebooks	45
Tablet PCs	10
Smartphones	15
PDA's	10

Kundenprofil

Die Firma Agathon stellt seit 1918 Werkzeugmaschinen und hochpräzise Stanznormalien her. Dank engagiertem Einsatz in der Forschung und durch kontinuierliche Produktpflege sicherte sich die Agathon AG mit einem Jahresumsatz von 70 Millionen Schweizer Franken eine erfolgreiche Stellung auf dem Weltmarkt für Präzisionsschleifen-Normteile für die Umformtechnik. 250 Mitarbeitende betreuen Kunden in allen Erdteilen, über 50 da- von arbeiten sogar vor Ort.

Ausgangssituation

Um in Zeiten der Globalisierung auf dem Weltmarkt konkurrenzfähig zu bleiben, müssen Unternehmen kontinuierlich in Kompetenz, Qualität und zuverlässigen Kundenservice investieren. Vertrieboptimierung und Kontaktpflege mit Hilfe moderner Kommunikationsmittel gehören für die Agathon AG deshalb zum Standardrepertoire. Mit regelmässigen Anpassungen der Kommunikations- und IT-Infrastruktur an die jeweils aktuellen Bedürfnisse der Kunden und Mitarbeitenden bleibt das Unternehmen technisch stets auf der Höhe der Zeit.

Auf Basis einer Microsoft® Windows NT® 4.0-Domäne standen auf diese Weise immer die neuesten Informatiklösungen im CAD- und kommerziellen Bereich zur Verfügung. Das wiederholte Anbinden von Anwendungen verschiedener Hersteller und Komponenten führte jedoch mit der Zeit zu technischen Problemen: „Die mangelnde Stabilität des IT-Systems steigerte den Supportaufwand“, beschreibt Daniel Probst, Finanz- und EDV-Leiter bei Agathon, die frühere Situation. Der Eidgenössische Diplombuchhalter kalkulierte Aufwand und Kosten mit spitzem Bleistift: „Belastungsspitzen auf Grund von Wartungsarbeiten und Reparaturen waren teuer und brachten das Personal in der EDV an die Grenzen seiner Belastbarkeit.“ Zudem benötigten die Aussendienstmitarbeitenden dringend eine Lösung für das Customer Relationship Management (CRM) und den mobilen Zugriff auf die in SAP R/3 ab-

gelegten Kunden- und Produktinformationen. Um den E-Mail-Verkehr abzufragen, mussten sie einen Kollegen in der Zentrale anrufen, der die Post ausdrückte und in ihr Hotel faxte, eine Beantwortung wichtiger Anfragen war ebenfalls mit hohem Aufwand verbunden.

Lösung

Um Kosten zu sparen und gleichzeitig die Kundenbetreuung zu optimieren, modernisierte Agathon 2004 die IT-Umgebung und lagerte den grössten Teil der Betreuung an den externen Dienstleister alphaTrust.ch ag aus. Wichtigster Bestandteil der neuen Lösung war die Migration auf Microsoft Windows Server 2003 und Microsoft Exchange Server 2003. Die Konsolidierung und Modernisierung der IT-Infrastruktur hat Agathons Erwartungen voll erfüllt: „Unser System läuft sehr stabil und damit wesentlich preiswerter als früher“, berichtet Daniel Probst.

Die Möglichkeiten der neuen IT-Umgebung ebneten den Werkzeugmachern den Weg für neue Anwendungen: Auf Basis der modernen Serversysteme konnte der Microsoft Partner alphaTrust.ch ag das CRM-System von SAP einbinden und den Aussendienstmitarbeitenden einen mobilen Zugriff auf die in SAP R/3 abgelegten Kunden- und Produktinformationen sowie die E-Mail-Postfächer ermöglichen. Damian Moser, Geschäftsführer von alphaTrust.ch ag, erläutert: „Die Unterstützung von mobilen Geräten ist in Exchange Server enthalten; wir mussten also nur vorhandenes Potenzial aktivieren und konnten mit geringem Aufwand die Kommunikation der Mitarbeitenden im Aussendienst enorm steigern.“

Trotz dieses Pluspunkts stand die Entscheidung für die Microsoft Lösung keineswegs von vornherein fest. „Unter anderem haben wir eine Linux-Alternative geprüft, aber verworfen, obwohl sie alle von uns geforderten Funktionen bereitstellte“, berichtet Daniel Probst. Der Linux-Lösung mangelte es nach Ansicht des Entscheiders jedoch an Investitionssicherheit, da die Aufwände für Support



Die Agathon AG hat eine erfolgreiche Stellung auf dem Weltmarkt für Präzisionsschleifen und Normteile für die Umformtechnik inne

„Mit alphaTrust.ch ag haben wir einen zuverlässigen und loyalen Partner, welcher unseren hohen Anforderungen vollumfänglich entspricht.“

Dr. Walter Pfluger, CEO und Delegierter des Verwaltungsrates der Agathon AG

und Unterhalt nur schwer zu kalkulieren sind. „Gerade wir als KMU sind auf bewährte Lösungen mit professionellem, erfahrenem Support dringend angewiesen. Die vermeintlichen Einsparungen bei der Anschaffung einer Open-Source-Lösung müssten wir durch höhere Unterhaltskosten und allfällige Pannen teuer bezahlen“, lautet die Einschätzung von Daniel Probst.

Ein Schwerpunkt bei der Umsetzung galt der Sicherheit. „Beim Zugriff von unterwegs müssen Aussendienstmitarbeitende flexibel sein, und der Zugang zu den gewünschten Informationen muss einfach und schnell vonstatten gehen. Es darf jedoch keine Sicherheitslücken geben, über die Unbefugte Daten ausspionieren oder gar Manipulationen vornehmen können“, erläutert alphaTrust.ch-Geschäftsführer Damian Moser. Deshalb werden die abgerufenen Daten ausnahmslos verschlüsselt ausgetauscht. Ein zuverlässiger Hackerangriffsschutz (Intrusion Protection System) meldet und verhindert Attacken. Die Firmen-Firewall kontrolliert bei jeder Einwahl per Virtual Private Network automatisch, ob der Nutzer zugangsberechtigt ist, ob auf seinem Endgerät alle notwendigen Sicherheitspatches installiert sind und

ob der Virenschanner auf dem aktuellen Stand ist. „Wir haben keine Angst mehr vor Sicherheitslücken“, bestätigt Daniel Probst.

Beifall fand die Lösung auch bei den Benutzern im Unternehmen und Aussendienst: „Mobilität mit dem Exchange Server ist hinsichtlich der Bedienfreundlichkeit optimal, weil die Endgeräte mit der bekannten Windows-Oberfläche arbeiten und der Schulungsaufwand dadurch minimal bleibt“, erläutert Daniel Probst. „Den Mitarbeitenden steht eine definierte Geräteauswahl zur Verfügung: vom einfachen Mobiltelefon über das Smartphone mit Navigationssystem bis zum Tablet PC oder Notebook. Die begrenzte Modellwahl vereinfacht die Schulung und stellt trotzdem jedem Benutzer eine massgeschneiderte Lösung bereit.“

Resultate

Seit Januar 2005 greifen die Aussendienstmitarbeitenden von Agathon per Fernzugriff auf ihre E-Mails zu – und sind begeistert. „Weil die mobilen Kollegen nicht mehr auf die Hilfe aus der Zentrale angewiesen sind, spielt die Zeitverschiebung keine Rolle mehr. Heute lassen sich Wartezeiten sinnvoll ausfüllen, so dass wir viel Zeit sparen“, freut sich Daniel Probst.

Auch das Serviceteam kommt schneller zum Zug, seit die Mitarbeitenden direkt vom Kunden aus in der SAP-Datenbank passende Ersatzteile oder Erweiterungsmodule bestellen können. Daniel Probst zieht positive Bilanz: „Die Datenbank hält alle nötigen Informationen über die Konfiguration der einzelnen Anlagen parat. So kann unser Team weltweit ganz einfach die passenden Teile aussuchen.“ Seit die Aussendienstmitarbeitenden Fernzugriff auf unsere Kommunikations- und ERP-Lösungen haben, ist die Zeit für Ersatzteilbestellung um 75 Prozent gesunken. Dank der Migration auf Windows Server System ging die Zahl der Supportfälle um 85 Prozent zurück.“

Darüber hinaus verbessert die neue Technik den Service, den Agathon seinen Kunden bieten kann: „Weil unsere Mitarbeitenden jetzt

Weitere Informationen

Für weitere Informationen über Microsoft Produkte und Services kontaktieren Sie bitte die lokale Microsoft-Niederlassung:

Microsoft Schweiz GmbH

Richtstrasse 3
CH-8304 Wallisellen
Telefon: +41 848 22 44 88
Fax: +41 43 456 44 44
www.microsoft.com/switzerland

Für weitere Informationen zur beschriebenen Kundenreferenz kontaktieren Sie:

alphaTrust.ch ag

Damian Moser
Industriestrasse 30
CH-4542 Luterbach
Telefon: +41 326 22 77 66
Fax: +41 32 622 77 75
E-Mail: damian.moser@alphaTrust.ch
www.alphaTrust.ch

per Laptop auf die Daten der Maschinen zugreifen können, reduzieren sich Reparaturzeiten und Servicezeit beim Kunden. Das spart uns während der Garantiezeit viel Geld und dem Kunden nach Ablauf der Garantie“, erklärt Daniel Probst.

Neugierig geworden, welches zusätzliche Potenzial noch im Mobile Computing steckt, plant der Finanz- und EDV-Leiter voraus: „In Zukunft werden wir sicherlich noch mehr Laptops gegen Tablet PCs austauschen. Für die Mitarbeitenden im Aussendienst sind die Gewichts- und Grössenvorteile der flexiblen Geräte absolut überzeugend.“

Partnerprofil

Die IT-Spezialisten der alphaTrust.ch ag verfügen über langjährige Erfahrung bei der Integration und Migration von Server- und Client-Systemen. Ein Schwerpunkt ihrer Tätigkeit liegt auf der Arbeit mit Windows Server 2003, der Kommunikationsplattform Microsoft Exchange Server 2003 und auf der Unterstützung für sicheren mobilen Zugriff. Durch vollständige und solide Planung stellt alphaTrust.ch ag sicher, dass auch zukünftige Komponenten und Anwendungen problemlos integriert oder neue Systeme in bestehenden Netzwerken eingesetzt werden können.

alphaTrust.ch – @ your Trust

© 2005 Microsoft Corporation. Alle Rechte vorbehalten.
Alle genannten Produktbezeichnungen sind entweder eingetragene Marken oder Marken der Microsoft Corporation in den USA und/oder in anderen Ländern. Namen und Produkte anderer Firmen können eingetragene Warenzeichen der jeweiligen Besitzer sein.

Publiziert Juli 2005
5000-347-24 YU 07/05

Software and Services

- Microsoft Office System
 - Microsoft Office Professional Edition 2003
 - Microsoft Office Project Professional 2003
 - Microsoft Office Project Server 2003
 - Microsoft Office Project Web Access
- Microsoft Windows Server System
 - Microsoft Windows Server 2003 Standard und Enterprise Edition
 - Microsoft Exchange Server 2003 Standard und Enterprise Edition
 - Microsoft SQL Server 2000
- Windows SharePoint Services