

Klare IT-Struktur verbessert die Kundenkommunikation

Das Reisebüro Schöner Tauchen verwaltet Buchungsdaten und wichtige Informationen mit dem Windows Small Business Server 2003. Für die reibungslose Kommunikation mit Kunden und Geschäftspartnern verlässt sich das Unternehmen auf Outlook 2003.



A btauchen in eine andere Welt – das ist es, was die Kunden von Uwe Nehls wollen. Der Geschäftsführer des Reisebüros für individuelle Tauchreisen weiß sehr genau, dass zu einem gelungenen Tauchurlaub mehr gehört als artenreiche Gewässer und kristallklare See, nämlich: kompetente Tauchlehrer, eine sichere Ausrüstung, ansprechende Hotels und gutes Essen. „Wir bieten keinen Pauschalurlaub an, sondern stellen Tauch- und Erlebnisreisen für jeden Kunden individuell zusammen“, erklärt Nehls. Der Kunde kann jede Leistung einzeln buchen – von der Unterkunft über die diversen Tauchgänge bis zum bevorzugten Essen.

Damit Nehls und seine Crew die Wünsche ihrer Klientel erfüllen können, müssen sie diese genau kennen. Deshalb gehört der enge Kundenkontakt zum Arbeitsalltag der Reiseberater. Eigentlich ganz normal – wenn nicht Uwe Nehls seine Beratungsleistungen in erster Linie über das Internet offerieren würde. Schöner Tauchen präsentiert sich und sein riesiges Angebot auf über 200 Seiten im Web. „Die wenigsten Kunden kommen persönlich zu uns, die Telekommunikation spielt deshalb eine wichtige Rolle bei unserer Arbeit“, fasst Buchhalter und Controller Rolf Mühlmeister zusammen.

Verlässliche Technik für individuellen Service
Damit der Dialog mit der Kundschaft stattfinden kann, müssen sich die acht Mitarbeiter von Schöner Tauchen auf ihre IT-Infra-

Verborgene Welten erleben: individuelle Tauchreisen mit Schöner Tauchen

FAST FACTS – DAS PROJEKT IM ÜBERBLICK

UNTERNEHMEN Das Bremer Reisebüro Schöner Tauchen bietet Tauchreisen an, die der Kunde sowohl in der Niederlassung in Bremen als auch im Internet buchen kann. Die Kunden können jede einzelne Leistung separat auswählen, vom Abflugdatum bis zum Essen oder zu Tauchausflügen mit dem Wunschauchlehrer. Dieser außergewöhnliche Kundenservice macht engen Kontakt mit den Reisenden nötig und hat dem Unternehmen das Prädikat „bester Tauchreiseveranstalter Deutschlands“ eingebracht.

PROBLEM Unterschiedliche Betriebssysteme auf den Arbeitsplatzrechnern, eine unstrukturierte Datenablage und vor allem ein von regel-

mäßigen Abstürzen geplagtes Mailprogramm erschwerten die Arbeit. Für die rege Kommunikation mit ihren Kunden benötigten die Berater dringend ein ausfallsicheres IT-System und eine sichere und übersichtliche Datenspeicherung.

LÖSUNG Der Microsoft Windows Small Business Server 2003 stellt dem Unternehmen erstmals eine Serverlösung zur Verfügung, mit der sich Kundendaten, Reiseinformationen, Buchungsdetails und selbst der Schriftverkehr zentral ablegen lassen. Ein einheitliches Desktop-Betriebssystem – Microsoft Windows XP Professional – vereinfacht die Wartung des gesamten Systems und erleichtert die Verwaltung der Zugriffsrech-

te. Zudem gestaltet das professionelle E-Mail-Programm Microsoft Office Outlook 2003 den Schriftverkehr stabiler und effizienter.

NUTZEN Der Windows Small Business Server 2003 liefert den Mitarbeitern des Reisebüros mit den Microsoft Windows SharePoint Services eine übersichtliche und sichere Datenverwaltung, die alle Dokumente projektbezogen speichert. Den größten Nutzen zieht das Reisebüro aus Outlook 2003, das einen reibungslosen Schriftverkehr mit Kunden und Geschäftspartnern ermöglicht. Terminabsprachen und Aufgabenverteilung sind dank des Microsoft Exchange Server 2003 für alle überschaubar.



Das Team von Uwe Nehls bietet Tauchbegeisterten Reisen zu den schönsten Unterwasserplätzen der Welt

struktur verlassen können. „Wir müssen tagtäglich Mails lesen, beantworten und den Schriftverkehr stets übersichtlich archivieren können“, betont Mühlmeister. Das sei mit dem alten Mailprogramm nicht zuverlässig möglich gewesen. „Es gab immer wieder Abstürze, und es gingen sogar Nachrichten verloren.“

Mit Microsoft Office Outlook 2003, das Bestandteil der Microsoft Office Small Business Edition 2003 ist, wollten die Bremer Tauchspezialisten ihr wichtigstes Kommunikationsmittel endlich stabilisieren. Bei der Modernisierung sollte auch gleich die gesamte IT-Infrastruktur auf den modernsten Stand gebracht werden. „Sowohl die Kommunikation mit den Kunden als auch die zwischen den Mitarbeitern unseres Unternehmens hat sich in den letzten Jahren stark verändert – höchste

terstützt kleine und mittlere Betriebe mit allen Funktionalitäten und einer Hochverfügbarkeit, die Serverplattformen bislang nur großen Unternehmen bieten konnten. Die Verwaltung des Systems ist so klar strukturiert, dass Mühlmeister – obwohl kein IT-Profi – keine Bedenken hatte, die Administration dafür zu übernehmen.

Übersichtliche Terminplanung
Die elektronische Kommunikation mit Kunden und Kollegen erledigen die Mitarbeiter heute über Outlook 2003 im Zusammenspiel mit dem im Small Business Server 2003 integrierten Microsoft Exchange Server 2003. „Das Programm arbeitet wesentlich zuverlässiger als unser altes Mailprogramm; regelmäßige Abstürze wie früher gibt es nicht mehr“, schildert Mühlmeister

gen lassen sich eindeutig verschiedenen Projekten zuordnen und sind damit einfach zu finden. Außerdem wurde an allen Arbeitsstationen Office 2003 installiert, das die vielfältigen Möglichkeiten der SharePoint Services umfassend unterstützt. Auch Terminabsprachen, Aufgabenverteilung und Urlaubsplanung funktionieren nun nicht mehr länger auf Zuruf oder mittels Notizzetteln, sondern übersichtlich und zuverlässig mit dem Outlook-Terminplaner. „Das erleichtert unser Tagesgeschäft ungemein“, lobt Mühlmeister, „denn wir sehen uns ja nicht regelmäßig.“ Weil es zum Erfolgsrezept des Reisebüros gehört, alle angebotenen Tauchressorts und Hotels sowie die Reiseagenturen und Tauchlehrer vor Ort persönlich zu kennen, sind fast immer zwei bis drei Kollegen unterwegs. Outlook sorgt zuverlässig dafür, dass auch sie nach ihrer Rückkehr über alle wichtigen Termine und Entscheidungen auf dem Laufenden sind. Mühlmeisters Resümee: „Die Terminverwaltung mit Outlook spart jedem Einzelnen täglich eine Viertelstunde.“ Zeit für ein Kundengespräch zum Beispiel, denn ausführliche Beratung steht für das Tauchteam an erster Stelle: „Wir gehen auf die Wünsche unserer Kunden ein: Wenn möglich, reservieren wir die Plätze im Flugzeug, buchen zusätzliches Freigeäck und melden sogar die Essenswünsche unserer Kunden im Hotel an“, beschreibt Nehls den Service.

»Dank Windows XP haben wir endlich eine professionelle Nutzer- und Rechteverwaltung.«

Rolf Mühlmeister, Controller, Schöner Tauchen

Zeit, auch die Technik den neuen Anforderungen anzupassen“, meint Mühlmeister. Schöner Tauchen stellte deshalb auf ein Netzwerk mit einem zentralen Server um, das den hohen Anforderungen an Stabilität, Geschwindigkeit und Sicherheit genügt.

Der Microsoft Windows Small Business Server 2003 kristallisierte sich schnell als Lösung für das Reisebüro heraus. Er un-

den größten Vorteil. Außerdem finden alle wichtigen Daten wie Formulare, Termine und Vorgänge ihren Platz auf dem zentralen Server – vor Datenverlust sicher geschützt und für alle Mitarbeiter jederzeit verfügbar. Die im Small Business Server 2003 integrierten Windows SharePoint Services erleichtern es allen Mitarbeitern, Ordnung im gemeinsamen Datenpool zu halten: Verträge, Informationen und Anfra-

Einfache Wartung im Hintergrund
Die Umstellung der IT-Infrastruktur war ein willkommener Anlass, alle Rechner mit einem einheitlichen Betriebssystem auszustatten. Die meisten PCs arbeiteten mit Microsoft Windows 98, das Mühlmeister im Unternehmenseinsatz für nicht mehr



Intensive Beratung, wie hier am Messestand, ist das Markenzeichen von Schöner Tauchen

zeitgemäß hält. Ganz anders das neue Betriebssystem Microsoft Windows XP Professional, das nun auf allen acht Rechnern im Reisebüro installiert ist. „Endlich haben wir eine professionelle Nutzer- und Rechteverwaltung“, freut sich Mühlmeister über die neue Funktion.

Von einer Stärke des Windows Small Business Server 2003 profitiert Mühlmeister

mit sämtlichen Daten; außerdem kopiert das System regelmäßig alle Daten auf ein USB-Laufwerk. „So sicher haben wir uns noch nie gefühlt.“

Zukunftssicher und komfortabel Die vereinfachte Administration lässt ihm die Zeit, über zukünftige Verbesserungen nachzudenken: „Früher oder später müs-

»Outlook 2003 arbeitet wesentlich zuverlässiger als unser altes Mailprogramm.«

Rolf Mühlmeister, Controller, Schöner Tauchen

ter mehr als alle anderen. „Mir spart die Remote-Desktop-Verwaltung jede Menge Zeit, weil ich vom Server aus die einzelnen Rechner warten kann“, schwärmt er.

Als Netzwerkadministrator nimmt Mühlmeister regelmäßige Sicherheits-Updates sehr ernst. „Früher musste ich die Updates auf jeden einzelnen Rechner aufspielen, was durch drei verschiedene Betriebssysteme noch komplizierter wurde – viel Arbeit für mich und eine störende Arbeitsunterbrechung für jeden meiner Kollegen.“ Diese Zeiten sind vorbei, jetzt lassen sich die Arbeitsplatz-PCs zentral auf den neuesten Stand bringen.

Ähnlich positiv äußert sich Mühlmeister über die Möglichkeit, automatische Sicherheitskopien zu erstellen. „Früher musste man die Datensicherung von Hand machen – und durfte sie auf keinen Fall vergessen.“ Heute existiert eine zweite Plat-

sen wir die Microsoft Office Access-Datenbank mit all unseren Kundendaten an unser neues System anpassen. Wir denken darüber nach, den Microsoft SQL Server zu nutzen, der Bestandteil der Premium Edition des Small Business Server ist“, plant Mühlmeister. „Der Zugriff auf die Informationen wird für unsere Mitarbeiter damit viel einfacher werden, gleichzeitig sind die sensiblen Daten auf unserem Server weiterhin garantiert sicher aufgehoben.“

Rolf Mühlmeisters Fazit: Der Windows Small Business Server 2003 ist für das Reisebüro Schöner Tauchen eine zukunftssichere und komfortable Lösung. Diese zuverlässige Technik wird das Team von Schöner Tauchen dabei unterstützen, den Wettbewerbsvorteil auszubauen, den es sich mit individuellem Service und engem Kundenkontakt aufgebaut hat.

DIE TECHNIK IM ÜBERBLICK

Microsoft Windows Small Business Server 2003

Microsoft Windows Small Business Server 2003 ist eine komplette Lösung für kleine und mittlere Unternehmen mit bis zu 75 Arbeitsplätzen. Die Standard Edition besteht aus den Kernprodukten Microsoft Windows Server 2003, Microsoft Exchange Server 2003, Microsoft Windows SharePoint Services sowie Microsoft Shared Fax Service. Damit stehen Funktionen für den Zugriff auf Dateien, Druck-, E-Mail- und Faxdienste sowie das Internet bereit. In der Premium Edition sind zudem enthalten: der Microsoft Internet Security & Acceleration Server 2000 als Firewall-Lösung, der Microsoft SQL Server 2000 als Datenbank sowie Microsoft Office FrontPage 2003 zum Erstellen von Webseiten. Die Kombination der integrierten Serverprodukte gewährleistet eine sichere Umgebung für den gemeinsamen Zugriff auf Unternehmensdaten. Moderne Verwaltungsfunktionen ermöglichen es auch Nichtfachleuten, Netzwerke produktiv und effizient einzurichten, zu betreiben und zu warten.

Microsoft Office Small Business Edition 2003

Die Anwendungen der Office Small Business Edition unterstützen kleine bis mittelständische Unternehmen und Selbständige, angefangen bei der Verwaltung von Kundendaten und Geschäftsabläufen bis zur Gestaltung professioneller Verkaufs- und Marketingmaterialien. Office bietet zudem eine übersichtliche E-Mail-Konten-Verwaltung und stellt effiziente Kommunikationsabläufe sicher – ein wichtiger Pluspunkt für das Reiseunternehmen Schöner Tauchen, bei dem intensive Kundenberatung per E-Mail zum Kerngeschäft gehört. Weil bei Schöner Tauchen die Kundendaten in einer Microsoft Office Access-Datenbank abgelegt sind, kommt die Microsoft Office Professional Edition 2003 zum Einsatz.

Microsoft Windows XP Professional

Mit dem aktuellen Microsoft-Betriebssystem können Unternehmen die Sicherheit und Verfügbarkeit ihrer Daten gewährleisten. Zusätzlich zu den Vorzügen der Vorgängerversion Windows 2000 bietet es unter anderem ein neues grafisches Design, die Möglichkeit zum mobilen Zugriff beispielsweise auf den PC im Büro und auf Dateien im Netzwerk, automatische Softwareaktualisierungen zur Erhöhung der Systemsicherheit sowie Sicherheitswerkzeuge zur Verschlüsselung von Dateien und Ordnern.

Referenzkunde

Schöner Tauchen – Individuelle Tauchreisen Uwe Nehls
Uwe Nehls
Hastedter Heerstraße 211
28207 Bremen
Tel.: 0421 4500-10
Fax: 0421 4500-80
E-Mail: info@schoener-tauchen.de
www.schoener-tauchen.de

Geschäftskundenbetreuung

Microsoft Deutschland GmbH
Konrad-Zuse-Straße 1
85716 Unterschleißheim
Tel.: 0180 5 229552*
Fax: 0180 5 229554*
E-Mail: btob@microsoft.com
*0,12 Euro/Min., deutschlandweit
© 2004 Microsoft Corporation. All rights reserved.

Hier finden Sie weitere Kundenreferenzen zum Thema IT-Infrastruktur

Microsoft-Produkte tragen in vielen Organisationen dazu bei, die IT-Infrastruktur und die elektronische Kommunikation zu verbessern. Weitere Kundenreferenzen zu diesem Thema finden Sie unter der unten angegebenen Internetadresse.

Ingenieurbüro für Elektrotechnik Werner Schwarz GmbH

Das Ingenieurbüro für Elektrotechnik Werner Schwarz GmbH hat seine Serverlandschaft vereinheitlicht: Microsoft Windows Small Business Server 2003 verwaltet nun alle Adressen und aktuellen Daten, die sämtlichen Mitarbeitern jetzt jederzeit zur Verfügung stehen.

Vilsmeier Maschinenbau GmbH

Mit dem Microsoft Windows Small Business Server 2003 hat die kleine bayerische Maschinenbaufirma Vilsmeier ihre interne und externe Kommunikation verbessert und die Basis für eine effizientere Verwaltung geschaffen.

www.microsoft.com/germany/ms/kundenreferenzen