



Standards für die Welt von morgen

windream unterstützt Swisscom Mobile AG im Kundensupport

Mit 65 Prozent Marktanteil gilt die Swisscom Mobile AG mit Sitz in Bern als führende Schweizer Anbieterin von Services in der mobilen Telekommunikation. Das von Swisscom Mobile betriebene und ständig weiterentwickelte NATEL-Netz bietet Mobilfunk-Kunden in der Schweiz mittlerweile eine 99,8-prozentige GSM-Netzabdeckung. Um dieses gewaltige Potenzial effektiv nutzen zu können, benötigt das Unternehmen nicht nur einen herausragenden Kundensupport, sondern auch leistungsfähige Hard- und Software-Systeme, die den Geschäftsbereich Kundenservice effizient unterstützen. Schon seit 1996 verwaltet und archiviert die Swisscom Mobile AG Dokumente unterschiedlichster Art mit windream-Produkten. Gegenwärtig sind 1 300 Arbeitsplätze mit windream ausgestattet – Tendenz steigend.

Integration in CRM-Systeme

Im Kundensupport setzt Swisscom Mobile die Software des weltweit führenden kalifornischen CRM-Systemanbieters Siebel Systems Inc. ein. Deshalb wurde in enger Kooperation zwischen der windream GmbH und der Swisscom Mobile AG eine spezielle Software-Schnittstelle entwickelt, die das Dokumenten-Management- und Archivsys-

tem windream mit den Siebel-Applikationen verbindet. Über diese Schnittstelle können Anwender der Swisscom Mobile AG direkt aus den Siebel CRM-Applikationen auf archivierte Dokumente zugreifen, die in windream gespeichert sind. Ebenso lassen sich elektronisch erstellte Dokumente aus den Siebel-Anwendungen schnell in windream ablegen.

Optimierter Kundensupport

Die Swisscom Mobile AG nutzt windream sowohl zur Verwaltung sämtlicher Korrespondenzen mit Kunden als auch zur Archivierung von Vertragsunterlagen. Hierzu zählen auch die Verträge und Korrespondenzen mit allen Lieferanten. Dokumente, die noch nicht in elektronischer Form verfügbar sind, werden zunächst an insgesamt 80 Arbeitsplätzen mit der Scansoftware windream Imaging digitalisiert, indiziert und archiviert. Demgegenüber werden Korrespondenzschreiben direkt in der entsprechenden Siebel-Anwendung generiert, gedruckt und in Form von RTF-Dateien zusammen mit den assoziierten Kundendaten an windream übergeben.

Datenaustausch über den windream XML Import Manager

Der Übergabeprozess wird vom windream XML Import Manager gesteuert, der es ermöglicht, Dokumente automatisch in windream abzulegen, zu indizieren und zu archivieren. So können zum Beispiel bei Swisscom Mobile gespeicherte Kundendaten im XML-Format gemeinsam mit den assoziierten Dokumenten übergeben und als Indizes in windream abgelegt werden. Dadurch lässt sich einerseits der Zeitbedarf für die Indizierung auf ein Minimum reduzieren. Andererseits sind archivierte Informationen immer zeitnah verfügbar. Dies führt unter anderem zu einer extrem kurzen Reaktionszeit bei Kundenanfragen und trägt somit zu einer entscheidenden

Verbesserung des gesamten Kundensupports bei.

Langzeitarchivierung in Jukeboxen und Centera

Zur revisions sichereren Langzeitarchivierung setzt Swisscom Mobile das windream Archiv ein. Die in windream vollständig integrierte Archivsoftware steuert momentan noch drei Unix-Archivserver mit Jukeboxen, die über insgesamt 750 Slots zur Aufnahme von WORM-Speichermedien verfügen.

Zurzeit migriert die Swisscom Mobile AG jedoch alle Daten, die auf den Jukebox-Medien gespeichert sind, auf zwei EMC-Centera-Systeme, die sich in der windream Management Console – der windream Administrationsanwendung – völlig unkompliziert als Ablageorte für Dateien konfigurieren lassen. In diesem Kontext erweist sich die Fähigkeit des Dokumenten-Management- und Archivsystems windream, beliebige Dokumente simultan in verschiedenen Speichersystemen mit unterschiedlichster Hardware-Technologie ablegen zu können, als unschätzbare Vorteil gegenüber anderen Systemen. So kann die Migration der Jukeboxdaten auf die neuen EMC-Centera-Systeme sogar während des Produktivbetriebs erfolgen.

Auch die Dokument-Eigenschaften wie zum Beispiel Indizes, Historie, Lebenszyklusdaten und weitere Dokument-Attribute werden im XML-Format von windream an Centera übergeben.

Datenreplikation und Disaster Recovery
Anwender der Swisscom Mobile AG können Dokumente mit den windream-spezifischen

Eckdaten:

- Nahtlose DMS-Integration in das CRM-System von Siebel
- Anbindung des windream Archivs an EMC Centera
- Sichere Datenreplikation mit dem windream-Centera Disaster Recovery Service
- Optimierter Kundensupport durch schnellen Zugriff auf Korrespondenzen und Vertragsunterlagen

Funktionen direkt in dem ‚Content Adressed Storage System‘ EMC Centera archivieren. Zusätzlich erfolgt eine automatische Datenreplikation zu einem zweiten Centera-System, so dass alle archivierten Dokumente aus Sicherheitsgründen doppelt vorgehalten werden.

Ein ausgeklügeltes Sicherheitssystem sorgt für einen reibungslosen und zu jedem Zeitpunkt transparenten Ablauf des Archivierungsprozesses. Zunächst übergibt windream die zur Archivierung anstehenden Dokumente an das Centera-Archiv. Centera übermittelt eine Meldung an windream, in der das System den Empfang der archivierten Daten bestätigt. Anschließend erfolgt die Replikation auf das zweite Centera-System. Um feststellen zu können, ob die Replikation erfolgreich durchgeführt worden ist, überwacht ein spezieller windream-Centera-Disaster-Recovery-Service die erfolgreiche Ausführung. Dieser windream-Dienst lässt sich nicht allein zu diesem Zweck einsetzen, sondern er kann auch zur Erstellung paralleler, inkrementeller Backups zum Beispiel auf Tapes genutzt werden.

Leichte Konfiguration

Die Konfiguration der Centera-Speicherbereiche ist direkt in die windream Management Console integriert worden. Die definierten Speicherbereiche lassen sich nach der Erstellung sofort in der windream-Lebenszyklusverwaltung nutzen. Die dort vom Administrator festgelegten Lebenszyklusregeln bestimmen, wie lange ein Dokument eines bestimmten Typs zur Bearbeitung in windream verfügbar sein soll, wann es auf dem Centera-Cluster archiviert wird, wie lange

es archiviert werden soll und wann es aus dem Archiv gelöscht werden kann. Selbstverständlich lassen sich diese Regeln auch auf alle Dokumente anwenden, die mit anderen Speichertechnologien wie zum Beispiel optischen Medien in Jukeboxen archiviert wurden.

Universelle Einsatzmöglichkeiten – auch simultan

Das Beispiel Swisscom Mobile AG illustriert, dass windream mit den unterschiedlichsten Storage-Technologien, die dem neuesten Stand der Technik entsprechen, optimal zusammenarbeitet. Unabhängig davon, welche spezifischen Archivierungsstrategien Unternehmen verfolgen und welche Hardware sie favorisieren: Die universelle Verwendbarkeit des Dokumenten-Management- und Archivsystems windream bleibt davon völlig unberührt. Ob Einzellaufwerk, RAID-Festplatten-system, Jukeboxen, modernste UDO- und PDD-Laufwerke, NAS, SAN, iSCSI oder EMC Centera – windream-Anwender haben bei der Wahl eines geeigneten Hardware-Subsystems immer absolute Entscheidungs-

Swisscom Mobile AG



Swisscom Mobile ist mit 65 Prozent Marktanteil die führende Anbieterin im Schweizer Mobilkommunikationsmarkt. Das Unternehmen gehört seit dem 1. April 2001 als eigenständige

Aktiengesellschaft zur Swisscom Gruppe. 25 Prozent der Aktien hält die britische Vodafone Group Plc, Europas Marktführer in der Mobilkommunikation. 75 Prozent der Aktien hält die Swisscom AG. Der Hauptsitz von Swisscom Mobile befindet sich in Bern. Mit Customer Care Center in Bellinzona, Chur, Lausanne und Olten ist das Unternehmen in allen vier Sprachregionen der Schweiz vertreten.

freiheit. Sogar die parallele Archivierung in unterschiedlichen Archivsystemen – zum Beispiel in onDemand von IBM – wird unterstützt. windream ist damit nicht nur ein DM- und Archivsystem mit integriertem Lifecycle Management, sondern virtualisiert auch komplexe Speicherumgebungen.

Centera – das Content Addressed Storage System der EMC Corporation

Mit Centera hat die EMC Corporation aus Massachusetts, USA, das weltweit erste System für Content-Addressed Storage (CAS) vorgestellt. Centera besteht aus einer kombinierten Hard- und Softwarelösung mit einer online-basierten Architektur. Die Lösung ist speziell auf langlebige und gleichbleibende Inhalte ausgerichtet – so genannter „Fixed Content“. Dazu zählen digitale Bilder, Vertragsunterlagen, Filme, E-Mails und andere elektronische Dokumente. Centera repräsentiert außerdem die industrieweit erste Content-basierte Software für Datenzuord-

nung, für vereinfachtes Management sowie für gesicherte Originaldokumente und bietet individuelle Skalierbarkeit für Datenmengen bis in Bereiche von Terabyte und Petabyte.

Siebel Systems Inc.

Siebel Systems Inc. mit Hauptsitz in San Mateo, Kalifornien, gilt als weltweit führender Anbieter von eBusiness Applications. Das Unternehmen wurde 1993 von Thomas M. Siebel gegründet und beschäftigt mehr als 5 000 Mitarbeiter. Siebel entwickelt integrierte Lösungen für die Bereiche Vertriebs-, Service- und Marketinganwendungen, die sämtliche Kommunikationskanäle umfassen. Dazu zählen Internet, Callcenter, Außendienst sowie Distributoren- und Händlernetzwerke. Das Unternehmen verfügt über Vertriebs- und Serviceniederlassungen in über 32 Ländern. In Deutschland unterhält Siebel Systems Niederlassungen in Ismaning bei München und in Frankfurt.

windream GmbH

Wasserstraße 219
44799 Bochum
Deutschland

Telefon: +49 234 9734-0
Telefax: +49 234 9734-520
E-Mail: info@windream.com

www.windream.com