

Dr. Ellwanger & Kramm GmbH: Fullservice IT und Telefonie



Dr. Ellwanger & Kramm GmbH

Die Dr. Ellwanger & Kramm GmbH ist ein mittelständischer Versicherungsmakler mit Sitz in Stuttgart. Das Unternehmen beschäftigt über 50 kompetente und motivierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Innen- wie auch im Außendienst. Seit 1961 hat sich das Unternehmen stetig positiv entwickelt. Ab dem Jahre 2007 hält die SÜDWESTBANK AG 75% der Geschäftsanteile und ist für die weitere Expansion ein idealer Partner.

Ausgangssituation

Die historisch gewachsene IT-Infrastruktur mit branchenspezifischen Anwendungen, Servern, Clients, Notebooks sowie unterschiedlichen Kommunikationslösungen wurde bisher im Eigenbetrieb sowie durch einen externen Dienstleister betreut.

Die stetig wachsende Komplexität in der Informationstechnologie und Telekommunikation (ITK) und die hohen Anforderungen an den Be-

trieb erfordern entsprechende Experten und kontinuierliches Aufrechterhalten des spezifischen Know-hows.

Steigende Anforderungen machen zudem Investitionen in Rechnerräume mit Zugangskontrolle, Klimatisierung, Brandschutz und Sicherheitstechnik erforderlich. Ebenso wie in entsprechende Prozesse zur Sicherstellung und Verfügbarkeit von IT-Systemen und Telefonanlagen.

Alle Geschäftsprozesse werden von ITK-Systemen unterstützt und stellen einen elementaren Produktionsfaktor dar. Die Leistungsfähigkeit und Verfügbarkeit der ITK ist daher absolut unternehmenskritisch. Da ITK jedoch nicht zu den Kernaufgaben und -kompetenzen des Unternehmens gehört, begann Ellwanger & Kramm, sich über selektives Outsourcing zu informieren.

Projektziele

Thomas Schaaf, Leiter des kaufmännischen Innendienst und zuständig für IT und TK bei Dr. Ellwanger & Kramm GmbH, nahm einen länger geplanten Umzug an einen neuen Standort zum Anlass, die ITK auf ein neues Fundament zu stellen. Durch die Analyse der bestehenden Anforderungen reifte schnell der Wunsch, die Aufgaben an hoch spezialisierte Dienstleister mit garantierten Servicelevels für IT und TK zu übergeben.

Projektbeschreibung

Um den künftigen Anforderungen für Unternehmenswachstum, Datenschutzbestimmungen und einen hoch verfügbaren Serverbetrieb für Netzwerk sowie Telefonie gerecht zu werden, entschied sich die Dr. Ellwanger & Kramm GmbH, den kompletten ITK-Betrieb in ein spezialisiertes Rechenzentrum auszulagern. Die Serversysteme und alle relevanten Daten wurden in das BSI-zertifizierte Rechenzentrum der DATAGROUP verlagert. Dort

Dr. Ellwanger & Kramm GmbH: Fullservice IT und Telefonie



werden nun die Hard- und Software sowie die Regelprozesse Datensicherung, Updateservice und Servermanagement sowie das für Compliance-Vorgaben konforme Mailrecording betrieben.

Für den Betrieb der PC-Clients vor Ort, für Anwenderfragen zu Standard Office Anwendungen sowie bei generellen IT-Fragestellungen hat der Benutzer einen zentralen Service-Desk bei DATAGROUP, der den Vorgang aufnimmt und die Störung innerhalb der vertraglich zugesicherten Zeit beseitigt.

Die Telefonanlage zog als betriebener Dienst in ein dafür spezialisiertes Rechenzentrum des DATAGROUP-Partners NextiraOne. Am neuen Unternehmensstandort stehen nur noch die IP-basierenden Telefonapparate.

Nach einer erfolgreichen Transitionsphase wurden alle Mitarbeiter für die effiziente Nutzung der neuen IT-Systeme geschult. Durch einen professionellen Service-Desk mit definierten An-

sprechzeiten werden die Benutzer im Regelbetrieb kompetent unterstützt.

Ausblick

Die IT und Telefonie bei der Dr. Ellwanger & Kramm GmbH ist für die Zukunft sehr gut aufgestellt. Die IT-Services sind in Servicelevels geregelt und die Kosten pro Mitarbeiter absolut transparent und flexibel gestaltet. Das Unternehmen kann durch dieses Abrechnungsmodell 'flexibel atmen'. Die Mitarbeiter können sich voll auf Ihre Kernkompetenzen konzentrieren.

Kundenbewertung

„Die Bereitstellung von IT, Telefonie und Services durch externe Service Provider ist die richtige Entscheidung. Von dem Konzept und der Lösung bin ich voll überzeugt. Mit DATAGROUP und NextiraOne haben wir die richtigen Partner für unser mittelständisches Unternehmen ausgewählt.“ ist das Fazit von Thomas Schaaf nach

erfolgreichem Start des neuen Konzepts.

Erste Funktionserweiterungen und Anpassungen der Systeme sind schnell und erfolgreich realisiert worden. Der Nutzen durch die neuen Servicestrukturen hat sich positiv auf das Kerngeschäft ausgewirkt.

Ansprechpartner

Dr. Ellwanger & Kramm GmbH.
Thomas Schaaf
Postfach 101263
70011 Stuttgart
Thomas.Schaaf@Ellwanger-Kramm.de

