

## Eppendorf AG: Anzeige der Verfügbarkeit von Mitarbeitern (Presence)



### Auf einen Blick

**Kunde:**  
Eppendorf AG

**eppendorf** AG

**Internetseite:**  
[www.eppendorf.com](http://www.eppendorf.com)

**Lösung:**  
Sichtbarkeit der Erreichbarkeit von Mitarbeitern als Präsenzanzeige in Novell Vibe

#### Wichtigste Anforderungen:

- parallele Anbindung mehrerer Dienste (Skype und Microsoft MSN)
- Schnittstellen und Anpassungen des Frontend für Novell Vibe

#### Wichtigste Nutzenaspekte:

- zentrale Präsenzanzeige für unterschiedliche Dienste im Novell Vibe
- effizientere Kommunikation ohne Wartezeiten
- verkürzte Prozesslaufzeiten
- höhere Ergebnisqualität

#### Technische Informationen in Kürze:

- Novell® Vibe auf Basis der Version 2.1 und SUSE Enterprise Server 11

Kommunikation ist in der heutigen Arbeitswelt ein entscheidender Erfolgsfaktor für ein effizientes Wirtschaften. Als technische Basis hierfür setzen vor allem überregional oder international verteilt agierende Unternehmungen auf Collaboration-Plattformen wie Novell Vibe. Um die Zusammenarbeit der unterschiedlichen Bereiche weiter zu optimieren, integrierte die CONET Solutions GmbH im Auftrag der Eppendorf AG eine Schnittstelle zu den Echtzeitdiensten Skype und Microsoft MSN in Novell Vibe.

#### Ausgangssituation

Eppendorf ist ein Unternehmen der Biotechnologie und entwickelt, produziert und vertreibt Systeme für die Life-Science-Forschung für den Einsatz in Laboren weltweit. Eppendorf wurde 1945 mit Hauptsitz in Hamburg gegründet und beschäftigt heute weltweit mehr als 2.500 Mitarbeiter. Der Konzern besitzt eigene Tochtergesellschaften in allen seinen wichtigen Märkten.

Eine reibungslose Kommunikation ist angesichts der räumlichen Verteilung der Mitarbeiter und der Vielzahl gemeinsamer Forschungs- und Entwicklungsaufgaben für Eppendorf unerlässlich. Nur so können die Fachexpertise verschiedener Teams optimal genutzt, Ergebnisse und Fortschritte zeitgerecht ausgetauscht und Doppelarbeiten oder Fehlerquellen minimiert werden.

Als Basis der internen Kommunikation setzte Eppendorf bereits Novell Vibe ein. Um die Zusammenarbeit der Mitarbeiter aus den unterschiedlichen Bereichen und Ländern in Echtzeit noch effizienter zu gestalten, sollte die CONET Solutions GmbH im Auftrag der Eppendorf AG bei

der Identifikation und Entwicklung einer passenden Präsenz-Anzeige zur Erreichbarkeit einzelner Mitarbeiter für Novell Vibe unterstützen.

#### Lösung

Nach einer Evaluierungsphase, in der die derzeit gängigen Lösungen für Instant Messaging (IM), also Yahoo, google, Novell Messenger, Skype und Microsoft MSN Messenger, auf ihre spezifische Eignung für Eppendorf untersucht wurden, fiel die Wahl auf Skype und Microsoft MSN.

Um die Anforderungen zeitnah umzusetzen, entschied sich die Eppendorf AG für eine Anpassung an Novell Vibe auf Basis der Version 2.1 und Suse Enterprise Server 11 und die CONET Solutions GmbH als Integrationspartner. Bei der Umsetzung standen unter anderem die Art der Präsenzanzeige (verfügbar, abwesend, nicht stören, offline) und der direkte Austausch von Sprache und Video über die ausgewählten Plattformen im Vordergrund. Dazu integrierte das Team eine Schnittstelle zu den Echtzeitdiensten von Skype (IM, Chat, Phone) und MSN (IM, Chat) in Novell Vibe.



### Nutzen

Die neue Erweiterung ermöglicht über die Integration von Instant Messaging in Novell Vibe allen Anwendern eine schnellere Kontaktaufnahme untereinander.

Die Anwender können direkt in ihrer gewohnten Collaboration-Umgebung des Novell Vibe im Profil ihres Accounts die Daten von MSN und/oder Skype hinterlegen. Der primär genutzte Dienst ist flexibel definierbar. Im Hintergrund synchronisiert der Server in Echtzeit den Status und gibt die Präsenzinformationen an die Clients zurück.



Durch eine zentrale Ansicht der Erreichbarkeit aller im Unternehmen eingesetzten Messaging-Plattformen kann der Anwender schnell erkennen, wer ihm auf etwaige Fragen eine Antwort geben kann. Auch Mitarbeiter ohne IM-Konto können die Erreichbarkeit ihrer Kollegen jederzeit einsehen. Auch im Nutzer-Profil und bei einzelnen Einträgen in Diskussionsforen, Blogs oder Wikis ist die Erreichbarkeit sofort ablesbar.

Rückfragen zu Dokumenten oder Einträgen können somit sofort über eine direkte Kontaktaufnahme via Vibe abgewickelt werden. Überflüssige Mails, Telefonate und zeitraubende Warteschlangen bei besetzten Anschlüssen der Kollegen gehören der Vergangenheit an.

Die erweiterte Kommunikationslösung erleichtert damit unmittelbar das tägliche Arbeiten und beschleunigt Recherche- und Abstimmungsprozesse erheblich. Zudem sorgt die unkomplizierte Kontaktaufnahme bei Rückfragen, Ergänzungen und Korrekturen von Dokumenten und Informationen für eine erhöhte Qualität der in Vibe bearbeiteten Vorgänge.

Eine Erweiterung zum Novell Messenger ist bereits in Planung. Die besondere Herausforderung hierbei war die gleichzeitige Integration von Microsoft Messenger (MSN) und Skype in Novell Vibe, so dass der Anwender flexibel entweder sein MSN- oder Skype-Konto für die Kommunikation nutzen kann, während die Erreichbarkeit unabhängig vom Medium zentral auf der Vibe-Plattform angezeigt wird.

Nach der Erstellung der technischen Dokumentation und der Spezifikation für die Formulare und das Layout des Frontends entwickelte CONET zudem die entsprechende Erweiterung von Novell Vibe für die Eppendorf AG.