

Cellls GmbH: Incident Management für Service Center



Auf einen Blick

Kunde:
Cellls GmbH

Internetseite:
www.cellls.com

Lösung:
Etablierung einer Plattform auf Basis von Novell Vibe

Wichtigste Anforderungen:

- gemeinsame Plattform zur Verbesserung der Zusammenarbeit
- zentrale Erfassung von Serviceanfragen nach ITIL

Wichtigste Nutzenaspekte:

- Plattform zur verbesserten Zusammenarbeit
- gemeinsamer Zugriff auf Dokumente und Informationen ohne Client-Installation
- schneller Zugriff auf Informationen
- erhöhte Qualität der Arbeit verbessert Kundenzufriedenheit

Technische Informationen in Kürze:

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

Die Cellls GmbH wurde Anfang 2009 gegründet und unterstützt bei Design, Umsetzung und dem Betrieb von Diensten via Mobilfunk- und Festnetzen. Die Mitarbeiter des Unternehmens entwickeln Dienste, die sich optimal in die existierende Landschaft der Netzbetreiber integrieren lassen. Um die Zusammenarbeit der unterschiedlichen Bereiche zu erleichtern, sollte die CONET Solutions GmbH im Auftrag der Cellls GmbH eine zentrale ausbaufähige Plattform auf Basis von Novell Vibe etablieren.

Ausgangssituation

Die Cellls GmbH wurde Anfang 2009 gegründet. Das junge Unternehmen gehört als Tochter der PSI Transcom GmbH zur PSI Gruppe. Basierend auf der langjährigen Erfahrung in der Entwicklung von Mobile Services für Mobilfunkbetreiber unterstützt die Cellls GmbH beim Design, bei der Umsetzung und dem Betrieb von Diensten via Mobilfunk- und Festnetzen.

Produkte der Cellls GmbH reichern das Dienstangebot von Mobilfunknetzbetreibern und Internetdiensteanbietern an und bieten auch persönlichen Netzwerken des Web 2.0 (Social Networks) neue Kommunikationskanäle.

Mit fundiertem Wissen über den Aufbau und den Betrieb von Mobilfunknetzen, den Prozessen der Betreiber, der Technik und der Architektur von Mobilfunknetzen, Festnetzen und IT-Netzwerken entwickeln die Mitarbeiter der Cellls GmbH Dienste, die sich optimal in die existierende Landschaft der Netzbetreiber integrieren lassen. Um die Zusammenarbeit der unterschiedlichen

Bereiche zu erleichtern, sollte die CONET Solutions GmbH im Auftrag der Cellls GmbH eine zentrale ausbaufähige Plattform auf Basis von NovellVibe etablieren. Hierbei stand die zentrale Erfassung von Service-Anfragen nach ITIL, Projektmanagement, WIKI und ein Solution Repository im Vordergrund.

Lösung

Um die Anforderungen umzusetzen und zukunftsfähig aufzustellen, traf die CELLLS GmbH die Entscheidung, die Anforderung mit Novell Vibe auf Basis der Version 2.1 und Suse Enterprise Server 11 zu implementieren.

Eine heterogene Landschaft (SUN, Debian, XP Clients, Windows 7) beim Kunden ohne AD oder Directory und der sparsame Ressourcenverbrauch (1 Server) ließ die Wahl auf Novell Vibe fallen.

Nach der Erstellung der technischen Dokumentation und der Spezifikation der Formulare und Workflows für das ITIL-konforme Service Center, installierte CONET die Server-Umgebung und richtete die neue Infrastruktur ein.



Im nächsten Schritt erfolgte eine Einweisung der Administratoren und Anwender, welche durch die einfache Handhabung und die Flexibilität schnell begeisterten Anklang fand.

Nutzen

Die neue Plattform auf Basis von Novell Vibe ermöglicht den Anwendern ohne Installation eines Clients Zugriff auf zahlreiche Informationen und Dokumente, welche die tägliche Arbeit erleichtert. Darüber hinaus hat die Qualität bei Kunden eine größere Zufriedenheit geschaffen, da alle Informationen schnell und einfach auffindbar sind und eine aufwendige Suche überflüssig macht.