



Überblick

Land: Deutschland

Branche: Biotechnologie und Bioinformatik

Mitarbeiter: circa 2500

Unternehmen

WaveLight ist ein in Deutschland beheimateter, führender Hersteller von Lasersystemen für die medizinische und kosmetische Chirurgie.

Ausgangssituation

Um den bestmöglichen Kundendienst zu gewährleisten, musste WaveLight seinen Wartungstechnikern und Vertriebsberatern weltweit ein schnelles und effizientes Kommunikationssystem zur Verfügung stellen.

Lösung

Das Microsoft Exchange Server 2007 Messaging System war für WaveLight die beste Lösung zur Integration der Vertriebsmitarbeiter im Außendienst in die IT-Infrastruktur des Unternehmens.

Nutzen

- Niedrigere Betriebskosten
- Integrierte Frontend-Anwendungen
- Hohe Sicherheit
- Vereinfachte Verwaltung

Thema: Wissens-, Informations- & Dokumentenmanagement

Medizintechnik-Konzern verbessert mobile Zusammenarbeit mit neuem Messaging-System

„Alle Mitarbeiter müssen weltweit effizient und ohne Hindernisse kooperieren können. Die Ausstattung unseres mobilen Teams mit den neuesten Werkzeugen von Exchange Server 2007 ermöglicht das.“

Patrick Schultheiss, Leiter IT, WaveLight

WaveLight entwirft Lasersysteme für die medizinische und kosmetische Chirurgie. Das Unternehmen, das der Kommunikation und Zusammenarbeit seiner Mitarbeiter große Bedeutung beimisst, wollte dem internationalen Vertriebsteam Zugang zur internen Infrastruktur gewähren, um die mobile Kommunikation zu verbessern. WaveLight beriet sich mit IT-Service-Provider und Microsoft Gold Certified Partner DATALOG Software über eine geeignete Lösung. In der Zusammenarbeit mit Microsoft installierte DATALOG eine Pre-Release-Version des Messaging-Systems der nächsten Generation: Microsoft Exchange Server 2007. Das neue System bietet WaveLight bessere Funktionen für die reibungslose Zusammenarbeit, erhöht die Sicherheit, senkt die Betriebskosten und vereinfacht die Kommunikation mit dem Vertrieb im Außendienst.



„Die Installation des Exchange Server 2007 war einfach und wurde von einer einzigen Person durchgeführt.“

Patrick Schultheiss, Leiter IT, WaveLight

Situation

WaveLight wurde im April 1996 in Erlangen vom Ingenieur Max Reindl gegründet, der Lasersysteme für die medizinische Technologie entwickelte. In nur zehn Jahren hat sich das Unternehmen zu einem internationalen Konzern mit Niederlassungen in Deutschland, Frankreich, Spanien und den Vereinigten Staaten entwickelt, das Beteiligungen an zahlreichen anderen Unternehmen hat.

Lange Zeit haben die Mitarbeiter von WaveLight schriftlich und per Telefon oder Fax kommuniziert. E-Mails wurden erst dann zum wichtigsten Kommunikationsmittel, als das Unternehmen Microsoft Exchange Server 2003 implementierte. Dazu Patrick Schultheiss, Leiter IT bei WaveLight: „In unserem Geschäft ist schnelle Kommunikation sehr wichtig. Indem wir unsere Mitarbeiter vernetzen, damit Informationen alle Adressaten in Sekundenschnelle erreichen, verbessern wir unseren Kundendienst und steigern unseren Erfolg.“

Mit der weltweit steigenden Nachfrage nach Lasersystemen gewinnen Kommunikation und Zusammenarbeit im Unternehmen stark an Bedeutung. Vertriebsmitarbeiter und Servicetechniker im Außendienst spielen die Schlüsselrolle bei der Kundenbetreuung und müssen deshalb reibungslos miteinander kooperieren können.

Um die Lieferkette zu straffen und rascher auf Kundenanfragen zu reagieren, wollte das Unternehmen seine Außendienstmitarbeiter deshalb bestmöglich in die interne Kommunikation integrieren. Sie sollten überall Zugriff auf kritische Daten haben und die Kommunikation aufrechterhalten können – unabhängig von ihrem Standort oder dem benutzten Gerät.

„WaveLight legt bei Kundenkontakten großen Wert auf eine einheitliche Präsentation“, sagt Schultheiss. „Unser Vertriebsteam muss deshalb die neuesten Werkzeuge und Funktionen auch andernorts genauso wie im Büro nutzen können, egal ob unterwegs oder beim Kunden.“

Lösung

Ende 2005 begann WaveLight mit internen Gesprächen über den besten Weg, die Außendienstmitarbeiter mit den Kollegen innerhalb der Firma zu verbinden. Anfang 2006 suchte das Unternehmen Rat beim IT-Service-Provider und Microsoft Gold Certified Partner DATALOG Software.

Florian Walling, Projektmanager bei DATALOG, berichtet: „In der Zwischenzeit hatte Microsoft das Messaging-System der nächsten Generation herausgebracht – Microsoft Exchange Server 2007. Wir erkannten, dass der Einsatz der neuen Funktionen von Exchange Server 2007 bei WaveLight dem Außenvertrieb Zugang zu vielseitigen Werkzeugen für die Zusammenarbeit bieten würde. Der Austausch von Informationen und Daten sowie die Kommunikationsmöglichkeiten würden verbessert werden und die Betriebskosten des Unternehmens sinken.“ WaveLight nahm die Einladung von Microsoft zum Rapid Deployment Program (RDP) für Exchange Server 2007 an. Im Zuge des RDP installierte WaveLight eine Pre-Release-Version des Produkts und gab im Gegenzug Feedback dazu. Schultheiss und Walling arbeiteten gemeinsam an der Installation auf Servern mit Windows Server 2003 x64 Enterprise Edition.

Im Rahmen des Pilotprojekts wurden 100 Kennungen angelegt. „Die Installation des Exchange Server 2007 war einfach und wurde von einer einzigen Person durchgeführt“, sagt Schultheiss. „30 Minuten später war alles fertiggestellt. Nach wenigen Minuten konnten die Mitarbeiter auf alle migrierten Kennungen zugreifen. Bemerkenswert ist auch, dass das System von einer einzigen Administrationskonsole aus verwaltet werden kann.“

Nutzen

WaveLight erwartet nach Fertigstellung der weltweiten Installation von Exchange Server 2007 diverse Vorteile. Alle Mitarbeiter werden unabhängig vom Standort in der Lage sein, über eine einzige Lösung mit



Foto: WaveLight

Berliner Niederlassung des 1996 gegründeten Biotechnikunternehmens WaveLight

unterschiedlichen Geräten und unterschiedlichen Programmen miteinander zu kommunizieren. Auf diese Weise gewinnt WaveLight eine solide Basis für wirksame und effiziente internationale Kommunikation.

Erhöhte Produktivität

Exchange Server 2007 unterstützt WaveLight bei der Verbesserung des Kundendienstes, indem es die Mitarbeiter miteinander verbindet, wo immer sie sind. So sind Vertriebsberater in der Lage, Kundenanfragen zu bearbeiten, während sie zu Besprechungen unterwegs sind, und bleiben produktiv und am Ball, auch wenn sie nicht am eigenen Schreibtisch sitzen. Die Kunden sind zufrieden, weil ihre Anfragen zügig beantwortet werden.

Nahtlose Integration aller Mitarbeiter mit Microsoft Office Live Communications Server wird die Kommunikation bei WaveLight verbessern, und mithilfe von Technologien wie E-Mail und Kalenderfunktionen ein einheitliches Umfeld schaffen. „Unsere Kunden werden in ihrem eigenen Microsoft

Office System den besten Kommunikationsweg erkennen, um ihren WaveLight-Berater jederzeit zu kontaktieren, ob telefonisch oder über E-Mail“, sagt Schultheiss. „Die Lösung wird auch die beste Zeit für eine direkte Kontaktaufnahme mit dem jeweiligen Vertriebsberater anzeigen.“

Verbesserte Zusammenarbeit

Obwohl WaveLight für die Verwaltung des Geschäfts in moderne Technologie investiert, wird ein Großteil der Funktionalität nicht genutzt, weil Mitarbeiter auf bestimmte Funktionen nicht zugreifen können oder überhaupt nicht wissen, dass diese Funktionen existieren. Exchange Server 2007 stellt den Mitarbeitern bei WaveLight eine Basis zur Verfügung, auf der sie die Kommunikationsinfrastruktur des Unternehmens überblicken und vollständig nutzen können. Wenn ein Benutzer beispielsweise einen Besprechungstermin per E-Mail verabreden will, ist sofort sichtbar, wer zu dieser Zeit verfügbar ist und wie man zu den Teilnehmern am besten Kontakt aufnehmen kann.

Benutzer, die mit Microsoft Office Outlook Web Access (OWA) arbeiten, haben den Eindruck, dass die Schnittstelle in dieser neuen Version dem Microsoft Outlook Messaging und Collaboration Client sehr ähnlich ist. OWA bietet jetzt für Mitarbeiter im Außendienst mehr Funktionen als je zuvor. Mitarbeiter können E-Mails von jedem Gerät mit Internetverbindung abrufen.

Niedrigere Vertriebskosten

Obwohl sich die Inbetriebnahme noch in der Anfangsphase befindet, kann WaveLight bereits erkennen, dass die Gesamtbetriebskosten für Exchange Server 2007 wesentlich sinken werden. Trotz des wachsenden Informationsaufkommens ist die Verwaltung des Messaging-Systems für die IT-Administratoren einfacher. Die Lösung nutzt auch die bestehende 64-Bit-Server-Hardware des Unternehmens. „Wir erzielen durch den Einsatz der neuen Funktionalität

Weitere Informationen

Referenzkunde

WaveLight AG
Am Wolfsmantel 5
91058 Erlangen
Tel.: 09131 6186-0
Fax.: 09131 6186-111
E-Mail: info@wavelight.com
www.wavelight-laser.com

Microsoft-Partner

DATALOG Software AG
Zschokkestraße 36
80687 München
Tel.: 089 5790-100
E-Mail: sales@datalog.de
www.datalog.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
© 2007 Microsoft Corporation.
All rights reserved.

Weitere Kundenreferenzen
finden Sie unter:
[www.microsoft.com/germany/
kundenreferenzen](http://www.microsoft.com/germany/kundenreferenzen)



5000-638-24 YU 01/07

eine bessere Systemleistung“, erklärt Schultheiss. „Das verringert unsere Betriebskosten und erhöht unsere Flexibilität bei der Finanzplanung.“

Die Exchange Management Shell bietet zusätzliche Unterstützung für IT-Administratoren. Ähnliche Aufgaben können klar dargestellt und gut organisiert werden. Wenn ein Administrator eine Aufgabe in der Administrationskonsole ausführt, kann sie auf einfache Weise repliziert und automatisiert werden. Schultheiss: „Das wirkt sich auch auf unsere Betriebskosten aus, weil wir die Arbeitslast für die Verwaltung des Systems besser auf die Administratoren verteilen und unsere internen IT-Experten sinnvoller einsetzen können.“

Erhöhte Sicherheit

Erhöhte Sicherheit hat ebenfalls zu einer Kostenreduktion geführt. Früher war es schwierig, Benutzer in allen Regionen vor Spam und Viren zu schützen. Jetzt wurde die Sicherheit mit den erweiterten Funktionen für Spam-Filtering und Virus-Scanning verbessert, die mit Exchange Server 2007 zur Verfügung stehen. IT-Administratoren können Benutzer wirkungsvoll schützen und gleichzeitig für die Verwaltung Zeit und Kosten sparen, die normalerweise mit der

Betreuung sicherheitsbedingter Probleme und Ausfallzeiten verbunden sind.

WaveLight nutzt die Funktion Exchange Edge Transport, bei der Exchange Server 2007 die Rolle eines Simple Mail Transfer Protocol Gateway übernimmt. Um Sicherheitsprobleme zu minimieren, ist das System als Stand-alone-Server eingesetzt. Das ermöglicht es, Kosten für zusätzliche Sicherheitsmaßnahmen wie die Unix-Mailgateway-Lösung mit Spam-Filtering und Virus-Scanning einzusparen.

„Unsere Betriebskosten sind durch die einfache Verwaltung von Exchange Server 2007 gesunken“, sagt Schultheiss. „Trotz der höheren Ansprüche und des größeren Datenvolumens benötigen wir keine neue Hardware.“ Und der IT-Leiter ergänzt: „Unser Vorstand erwartet nur, dass diese Dinge funktionieren. Bei diesem Projekt mit Exchange Server 2007 haben wir alle Erwartungen sogar übertroffen. Wenn WaveLight auf einem stark expandierenden Markt an der Spitze bleiben will, ist reibungslose Kommunikation entscheidend. Alle Mitarbeiter müssen weltweit effizient und ohne Hindernisse zusammenarbeiten können. Die Ausstattung unseres mobilen Teams mit den neuesten Werkzeugen von Exchange Server 2007 ermöglicht all das.“

Software und Services

- Microsoft Exchange Server 2007
- Microsoft Windows Server 2003 Enterprise Edition
- Microsoft Outlook Web Access

Hardware

- HP DL380 Server, 2 GB RAM