



## Standardisierung des Windows NT Environments

Das **Competence Call Center (CCC)** konnte seit Gründung und Etablierung im Juli 1998 mehr als **10.5** Millionen Calls zur vollsten Zufriedenheit Ihrer Kunden abwickeln. In den drei Unternehmensbereichen Consulting, Training und **Outsourcing** punktet das CCC durch hohen Service-Level und vorbildhaften Standard. **CCC als eines der marktführenden** österreichischen Call Center betreibt an 2 Standorten ein Windows NT Netzwerk. In der Wiener Zentrale sind derzeit etwa **150** EDV-Arbeitsplätze, in der Niederlassung Linz ca. **55** EDV-Arbeitsplätze eingebunden. Durch das rasante Wachstum des Unternehmens hat sich die Anzahl der EDV-Arbeitsplätze innerhalb von 3 Jahren von 15 auf jetzt insgesamt **205** erhöht. In sehr hohem Maß ist das CCC dabei von einer modernen, effizient geführten EDV abhängig.

Ursprünglich waren bei CCC Windows NT 4.0 Clients im Einsatz, die jeweils nach kurzfristigen Anforderungen konfiguriert wurden. Stark wachsende Infrastruktur, historisch gewachsenes heterogenes Umfeld, kurzfristige Businessentscheidungen – diese Tatsachen verlangten nach einer Standardisierung der EDV Struktur und einer **Optimierungs-Strategie** welche für die weitere Windows 2000 Umstellung die Grundlage bilden sollte. „Wir haben uns für ITdesign entschieden, da uns von dieser Firma das weitaus kompetenteste Angebot gemacht wurde und mittlerweile sind wir sicher, den richtigen Partner für dieses Projekt gefunden zu haben“ so das Statement von Peter Kugler, Projektleiter bei CCC.

Die von ITdesign angebotene Lösung sah einen Neuaufbau des Domänenkonzeptes und der Server sowie eine Standardisierung der Clients inklusive der Automatisierung der Installation des Betriebssystems und der Applikationen am Client vor. Zur Erreichung der definierten Ziele wurde entsprechend den Vorgaben mit den bestehenden Servern das Auslangen gefunden.

Die Umsetzung erfolgte in mehreren Schritten: zuerst die Erstellung des Server und Client Konzeptes, die Umstellung der Clients und danach die der Serverlandschaft. Eine weitere Herausforderung in diesem Projekt war mit Sicherheit die nahezu unterbrechungsfreie Umstellung in einem 7x24 Stunden Umfeld.

Durch die von ITdesign gestaltete und mit dem Fachpersonal der CCC umgesetzte Server/Client Standardisierung konnte ein Mehrwert an Sicherheit und Effizienz gewonnen werden. Unter anderem lassen sich nun neu hinzukommende PCs in wenigen Minuten einbinden. Skripts funktionieren weitgehend unabhängig von der Hardware und können auch für die Installation des neuen Standards auf bereits bestehenden Systemen eingesetzt werden. Das implementierte Roaming User Konzept verringert die Stillstandszeiten bei Ausfällen der Client Hardware, erspart HW Übersiedelungen bei einem Arbeitsplatzwechsel eines Mitarbeiters, sowie reduziert Stillstandszeiten durch rasches Wiederaufsetzen der Software nach Disktausch am Client. Durch diese Maßnahmen wurde eine deutliche Senkung der TCO erreicht.

Dazu Mag. Thomas Kloibhofer (CEO von CCC) „die erfolgreiche und vor allem unkomplizierte Zusammenarbeit mit ITdesign haben eine Arbeitsgemeinschaft entstehen lassen, auf welcher wir für die Realisierung weiterer Themen (wie z.B. Erhöhung von Verfügbarkeit) aufsetzen werden. Mit diesem neu gestalteten Environment haben wir nun das beruhigende Gefühl für eine Windows 2000 Migration bestens gerüstet zu sein“