



Kompetent und Sicher: Migration von Microsoft SMS-Servern bei einem Fernsehsender durch TERACOM

Die Produktion von Nachrichtensendungen erfordert aktuelle und hochverfügbare Kommunikations- und IT- Systeme.

Im Zuge der Modernisierung der kompletten Infrastruktur wurde TERACOM im Februar 2003 auch mit der Migration der SMS-Server auf eine neue Server-Hardware und die Windows 2000 Plattform beauftragt. Die 250 Anwender des Unternehmens nutzen vor allem Server und Desktops mit Microsoft Windows sowie Applikationen auf Basis von Microsoft SQL Server Datenbanken. Nach der Analyse der SMS-Serverumgebung wurde durch TERACOM die Planung und Umsetzung der Migration durchgeführt und umfassend dokumentiert. Die Flexibilität des Projektteams und das ergebnisorientierte Projektmanagement der TERACOM waren maßgeblich für die Kundenzufriedenheit.

Und was können wir für Sie tun?

TERACOM

Verteilte Informationssysteme GmbH

Carnotstraße 7

10587 Berlin

Tel.: +49 (0) 30 - 394 05 - 600

Fax: +49 (0) 30 - 394 05 - 699



TERACOM-Know-how bei Geschäftsprozessmodellierung- und Dokumentation

Der Geschäftsprozess der Normendefinition ist komplex und stellt besondere Anforderungen an die heterogenen workflow basierten Systeme. Die Marktorientierung unseres Kunden erfordert es, die Kerngeschäftsprozesse ständig anzupassen. Mit Modellierungswerkzeugen und modernen Methoden kann diese Aufgabe wesentlich effektiver gelöst werden. In enger Teamarbeit mit den fachlichen Spezialisten unseres Auftraggebers, modellierten unsere Berater wichtige Kerngeschäftsprozesse mit dem ARIS Toolset 6.2 und ARIS Web Publisher von IDS Scheer. Der umfassende Know-how-Transfer an die Mitarbeiter des Kunden war für TERACOM ein zentrales Anliegen dieses Auftrages.

Und was können wir für Sie tun?

TERACOM

Verteilte Informationssysteme GmbH

Carnotstraße 7

10587 Berlin

Tel.: +49 (0) 30 - 394 05 - 600

Fax: +49 (0) 30 - 394 05 - 699

info@teracom.de



TERACOM optimiert IT-Betriebsorganisation für Customer Contact Center

Der europaweit erfolgreich agierende Anbieter von Customer Contact Center Dienstleistungen gehört zu den Marktführern. Die konsequente Wachstumsstrategie erfordert noch flexiblere und leistungsfähigere IT-Organisationsstrukturen.

Der Auftrag an TERACOM Methoden, Prozesse und Ressourcen der Betriebsführung und Betriebsorganisation im IT-Bereich des Unternehmens zu analysieren, zu bewerten und ein Konzept zur Optimierung der IT-Prozess- und Ablauforganisation zu erstellen, war eine Herausforderung. Die TERACOM Berater bringen ihr Branchen-Know-how, ihre fachliche und soziale Kompetenz sowie solides Wissen international anerkannter Methodiken und Standards wie ITIL (IT-Infrastructure Library) in das Projekt ein. Dabei übernimmt TERACOM selbstverständlich auch die Verantwortung für die erfolgreiche Umsetzung des Konzeptes. Die gute Arbeit von TERACOM überzeugte den Kunden und heutigen Partner.

Und was können wir für Sie tun?

TERACOM

Verteilte Informationssysteme GmbH

Carnotstraße 7

10587 Berlin

Tel.: +49 (0) 30 - 394 05 - 600

Fax: +49 (0) 30 - 394 05 - 699

info@teracom.de



Maßgeschneidert: TERACOM erstellt Travel Authority System für ein marktführendes Medien- und Kommunikationsunternehmen

Die Mitarbeiter des weltweit agierenden Medienkonzerns haben seit Jahren ein hohes Reiseaufkommen. Das Unternehmen plante daher den Geschäftsprozess der Beantragung und Genehmigung von Dienstreisen durch ein Outlook/Exchange basiertes System zu automatisieren. Ziel war, die Mitarbeiter bei Reisebuchungs- und Genehmigungsverfahren zu entlasten, die Bearbeitungszeiten zu minimieren und die Verwaltungskosten zu reduzieren.

In enger Abstimmung mit den Ansprechpartnern des Unternehmens, wurde durch TERACOM diese Anwendung konzipiert und fristgerecht realisiert. Bei der Entwicklung des Travel Authority Systems stand die Abbildung des Buchungslaufes und des Genehmigungsverfahrens als Workflow im Vordergrund. Neben der termingerechten Implementierung des Systems überzeugte den Kunden vor allem die Kompetenz der TERACOM Berater bei der im Vorfeld stattfindenden Technologie- und Prozessberatung. Mit dem System arbeiten ca. 500 Mitarbeiter in Deutschland.

Der Rollout des Systems in die europäischen Unternehmensstandorte wird derzeit vorbereitet.

Und was können wir für Sie tun ?

TERACOM

Verteilte Informationssysteme GmbH

Carnotstraße 7

10587 Berlin

Tel.: +49 (0) 30 - 394 05 - 600

Fax: +49 (0) 30 - 394 05 - 699

info@teracom.de



TERACOM entwickelt Platzreservierungssystem für Bahnbetreiber

In Kooperation mit einem führenden Systemlieferanten für Schienenfahrzeughersteller wurde TERACOM im Juli 2003 beauftragt, ein Sitzplatzreservierungssystem für einen Regionalbahnbetreiber zu entwickeln sowie die dafür notwendige Systemhardware zu liefern und zu konfigurieren.

Das von TERACOM realisierte Sitzplatzreservierungssystem fungiert als Call Center Applikation. Den Reservierungswunsch des Fahrgastes prüft das System anhand von Fahrplänen, Anschluss - und Zugkonfigurationsdaten, wobei der Call Center Bearbeiter durch die graphische Darstellung des Bahnnetzes und der Zugzusammenstellungen visuell bei der Beratung des Fahrgastes unterstützt wird. Die Reservierungsdaten des Systems werden vollelektronisch in die Sitzplatzanzeigen des Zuges übermittelt. Das Projekt wurde von der Erstellung der Systemspezifikation bis zum Abnahmetest in enger Abstimmung mit dem Betreiber in wenigen Wochen durch TERACOM realisiert. Das Ziel des Kunden, eine intelligente Platzreservierung anzubieten und so die Attraktivität der Regionalbahn für Abonnenten und Reisegruppen weiter zu steigern, wurde erreicht.

Und was können wir für Sie tun?

TERACOM

Verteilte Informationssysteme GmbH

Carnotstraße 7

10587 Berlin

Tel.: +49 (0) 30 - 394 05 - 600

Fax: +49 (0) 30 - 394 05 - 699

info@teracom.de



LAN-Konzept für das Call Center eines führenden Automobilherstellers

Der Aufbau eines Call Centers an einem neuen Standort sowie hohe Systemanforderungen an Verfügbarkeit und Sicherheit der Netzinfrastruktur waren der Ausgangspunkt für die Entscheidung, die Spezialisten der TERACOM mit der Entwicklung eines technisch anspruchsvollen LAN-Konzeptes zu beauftragen. Im Call Center dieses renommierten Unternehmens werden zukünftig über 200 Mitarbeiter tätig sein und neben herkömmlicher auch modernste IP-basierte Telephonie nutzen.

Komplexe technische Vorgaben bezüglich Telephontechnik und höchste Unternehmensstandards im Hinblick auf Ausfall- und Datensicherheit waren kennzeichnend für dieses Projekt. So wurde zum Beispiel durch das Projektteam ein Mehrebenen Failover Konzept bei der Highspeed WAN Anbindung an die zentralen Daten- und Applikationsserver innerhalb der Budgetvorgaben realisiert. Positiv wurde durch den Kunden insbesondere die Projektkoordination der Systemlieferung und Installation durch TERACOM in der Realisierungsphase bewertet.

Und was können wir für Sie tun?

TERACOM

Verteilte Informationssysteme GmbH

Carnotstraße 7

10587 Berlin

Tel.: +49 (0) 30 - 394 05 - 600

Fax: +49 (0) 30 - 394 05 - 699

info@teracom.de