

# Case Study

## Effiziente Verwaltung mit Hosted Exchange

«Das Kundencenter von QualityHosting gibt den Ausschlag für uns. Die erweiterten Funktionen machen QualityHosting zum Anbieter unserer Wahl.»

Gunnar Seiler, Fachdienst EDV/Kämmerei



Land  
Deutschland

Branche:  
Öffentlicher Sektor

Mitarbeiter:  
63

Arbeitsplätze:  
26-499 PCs

Projektdauer:  
laufend

### Kundenprofil

Die Stadt Tornesch mit knapp 13.000 Einwohnern liegt 20 km nordwestlich von Hamburg. Die Stadtverwaltung nimmt alle kommunalen Aufgaben der Kleinstadt wahr: von Abwasserbeseitigung über Personalausweise bis zu Wohnungsbauförderung.

### Ausgangslage

Die Stadtverwaltung von Tornesch war mit der E-Mail-Lösung auf Basis von POP3 beim vorigen Anbieter unzufrieden. Eine neue Lösung sollte insbesondere bei zentraler Verwaltung, Zusammenarbeit und Kalender mehr leisten und ein gutes Preis-Leistungsverhältnis bieten.

### Eingesetzte Software und Services

- Microsoft Exchange Server

### Lösung

Beim langjährigen Cloud-Experten QualityHosting wird eine E-Mail-Lösung mit gewünschter Funktionalität auf Basis von Microsoft Hosted Exchange implementiert, die umfassendes Security Management sowie sicheren Datenschutz nach deutscher Gesetzgebung gewährleistet.

### Verbesserungen

Gruppenfunktionalität und mobiler Zugriff auf E-Mail-Konten verbessern die alltägliche Zusammenarbeit der Stadtverwaltung. Das benutzerfreundliche Kundencenter ermöglicht direkte Benutzerverwaltung in Echtzeit, d.h. Änderungen sind in kürzester Zeit aktiv.

Die Stadt Tornesch rund 20 km nordwestlich von Hamburg wächst stetig. Das beständige Wachstum spiegelt sich auch in den kommunalen Aufgaben der Stadtverwaltung wider: Diese reichen von A wie Abwasserbeseitigung über Flächennutzungsplanung, Gewerbe-, Grund- und Hundesteuer, Kindergarten- und Schulverwaltung sowie Wohnungsbauförderung bis zu Z wie Zuschüsse für Vereine und Verbände. Das effiziente Management solcher umfangreicher Aufgaben erfordert zeitgemäße Tools der Zusammenarbeit und leistungsfähige Produktivitätslösungen.

### E-Mail-Lösung mit Gruppenfunktion

Die alte E-Mail-Lösung bei dem öffentlichen Full-Service-Provider Dataport basierte auf POP3-Konten, deren Funktionalität von der Stadtverwaltung im Laufe der Zeit als unzureichend betrachtet wurde. Insbesondere im Bereich der

zentralen Verwaltung der Konten sowie der Zusammenarbeit (Teilen von E-Mails, Kontakten, Kalender und Aufgaben) sollte die neue Lösung erweiterte Funktionalität aufweisen: Gruppenfunktionen für Postfächer und Kalender sowie mobiler Zugang und Synchronisierung mit mobilen Endgeräten waren wesentliche Leistungsanforderungen. Darüber hinaus spielte aus Datenschutzgründen auch die Frage des Server-Standortes eine Rolle. Und hier überzeugte QualityHosting mit dem Attribut „Hosted in Germany“.

Mit diesen Anforderungen führte der Weg über die Evaluierung verschiedener Anbieter zu QualityHosting, dem deutschen Marktführer für E-Mail-Lösungen auf Basis von Microsoft Hosted Exchange. Denn QualityHosting versteht „Hosted in Germany“ als ein selbstverständliches Qualitätsmerkmal, nicht nur für die öffentliche Verwaltung. Aber der Server-Standort innerhalb Deutschlands war nur einer der Entscheidungsfaktoren für QualityHosting. „Erweiterte Funktionalität, z.B. Gruppenfunktionen, und der sichere Datenschutz nach deutscher Gesetzgebung waren Grundvoraussetzungen“, so Gunnar Seiler vom Fachdienst EDV/Kämmerei der Stadtverwaltung Tornesch. „Der letztendlich ausschlaggebende Faktor war sicher das wirklich benutzerfreundliche Kundencenter“, so Seiler weiter. Dort können zentral Änderungen verwaltet, selbst Benutzer angelegt und E-Mail-Adressen zugeordnet werden. Die Änderungen sind dann auch schnell, beinahe in Echtzeit, verfügbar. Ebenfalls eine Funktion, die laut Administrator Seiler in der täglichen Arbeit von Vorteil ist.

### Selbsterklärendes Kundencenter

„Unser Kundencenter kommt bei den Kunden so gut an, weil wir bei der stetigen Weiterentwicklung ihre Wünsche einfließen lassen“, so Eike-Gretha Breuer von QualityHosting. Die Kostenstellenverwaltung ist so ein Beispiel: Mehrere Standorte lassen sich damit unterschiedlichen Kostenstellen für die Buchhaltung

zuordnen. Zentral im Kundencenter und ganz selbständig. Dies war immer wieder von Kunden so gewünscht worden. „Die Benutzerfreundlichkeit unseres Kundencenters ist ein wesentlicher Mehrwert von QualityHosting“, so Breuer. „Es ist wirklich selbsterklärend. Für die Nutzung sind daher auch keine Schulungen oder Webinare notwendig.“ Und wenn es einmal ein Problem gibt: QualityHosting bietet jederzeit 24/7-Support für seine Kunden.

**Effiziente Zusammenarbeit**

Die neue E-Mail-Lösung bietet der Stadt Tornesch im Vergleich zu den alten POP3-Konten umfassende Funktionalitäten. „Zentrale Anforderung aus Sicht der Abteilungsleitungen waren Gruppenfunktionalität und Resource-Mailbox, um Termine, Besprechungen und dergleichen einheitlich und effizienter zu organisieren“, so Seiler. Das ist nun in der täglichen Arbeit ganz einfach möglich. Die Buchung von Konferenzräumen via Outlook, das Freigeben von Kalendern, Kontakten und Ordern und das Erstellen von Verteilergruppen erleichtern die Zusammenarbeit via E-Mail und verbessern die Kommunikation. Der Zugriff auf E-Mail-Konten ist nun von überall her möglich, ob Outlook, Browser, Smartphone oder sonstige mobile Endgeräte. Die Synchronisation der Endgeräte ist mittels ActiveSync gewährleistet.

**Umfassendes Security Management**

Das Kundencenter bietet zudem auch umfassende Möglichkeiten in Sachen Security Management.

**Microsoft Deutschland GmbH**

Konrad-Zuse-Straße 1  
85716 Unterschleißheim  
Telefon: +49-89-3176-0  
Email: info@microsoft.de  
www.microsoft.de

Microsoft ist der weltweit führende Hersteller von Standardsoftware, Services und Lösungen, die Menschen und Unternehmen aller Branchen und Größen helfen, ihr Potenzial voll zu entfalten. Sicherheit und Zuverlässigkeit, Innovation und Integration sowie Offenheit und Interoperabilität stehen bei der Entwicklung der Microsoft-Produkte im Mittelpunkt



Quality Hosting Kundencenter: Benutzerverwaltung

Erweiterter Spam- und Virenschutz ermöglicht die Pflege von Black- und White-Listen. Ein Berechtigungssystem regelt die Zugriffsrechte. Es kann festgelegt werden, welcher Exchange-Benutzer auf welchem Weg Zugriff auf sein Postfach hat: ActiveSync, Outlook Web App (mobiler Zugang), IMAP, POP3 und Outlook Anywhere. Richtlinien für Passwörter und mobile Geräte gewährleisten Passwort-Sicherheit und die sichere Nutzung mobiler Geräte im Außendienst. Der Schutz vertraulicher Daten ist ebenso gewährleistet wie die Datenspeicherung nach deutscher Gesetzgebung.

Weitere Referenzen finden Sie unter: [www.microsoft.de/kundenreferenzen](http://www.microsoft.de/kundenreferenzen)



**QualityHosting AG**

Uferweg 40-42  
63571 Gelnhausen  
Telefon: +49 6051 916 44 20  
Email: c.heit@qualityhosting.de  
www.qualityhosting.de

**Microsoft Partner:**

Die 1998 gegründete QualityHosting AG ist Deutschlands Marktführer für die Cloud-Solution Hosted Exchange und Spezialist für Technologien von Microsoft. Das Unternehmen bietet maßgeschneiderte Server-Lösungen „Hosted in Germany“ für Unternehmen jeder Größe.