



Mit dem Gabelstapler auf dem Weg zu perfekter Kommunikation – Unified Messaging bei der Jungheinrich AG

von Karin Abrell

Wenn es um Gabelstapler, Flurförderzeuge und Lösungen für komplexe Logistikleistungen geht, ist die Jungheinrich AG eine der ersten Adressen in Europa. Für das international operierende Unternehmen geht es dabei nicht nur um Entwicklung, Fertigung und Vertrieb, sondern auch um die Koordination und effektive Zusammenarbeit von mehr als 9.300 Mitarbeitern an über 100 Standorten auf der ganzen Welt. Um die Kommunikationsprozesse im Unternehmen auch weltweit effektiv abzuwickeln, hat sich die Jungheinrich AG für ein Unified Messaging System entschieden, das verteilte Messaging Server unterstützt und mit dem zentralen SAP R/3 System eingesetzt werden kann.



Quelle: Jungheinrich AG

Die Ausgangslage

Alle Standorte der Jungheinrich AG sind mit Microsoft Exchange Servern 5.5 auf Windows NT 4 oder Windows 2000 ausgestattet. Zentraler Dreh- und Angelpunkt der IT-Infrastruktur ist der Standort Norderstedt bei Hamburg. Hier findet die grundsätzliche Planung und Koordination des konzernweiten Messaging Systems unter dem Projektleiter Wido Schön statt. Im Rechenzentrum Norderstedt befinden sich sowohl die zentralen Groupware-Systeme als auch das zentrale SAP R/3 System.

Die einzelnen Standorte sind über das so genannte Konzernverbundnetz, ein Framereelay – Netzwerk, miteinander verbunden und jeweils mit einem Microsoft Exchange Server ausgestattet, die über Server-Replikation zusammenarbeiten.



Die Zentrale der Jungheinrich AG in Norderstedt bei Hamburg

Quelle: Jungheinrich AG

Entscheidungskriterien

„Wir haben nach einer Kommunikationslösung gesucht, die vor allem in unsere vorhandene Systemumgebung gut integrierbar ist. Wichtig war uns in erster Linie die Funktion Fax für die allgemeine Bürokommunikation. Auch SMS ist für uns ein wichtiger Kommunikationsfaktor zur Information unserer Techniker unterwegs. Die Unified Messaging Lösung unserer Wahl musste

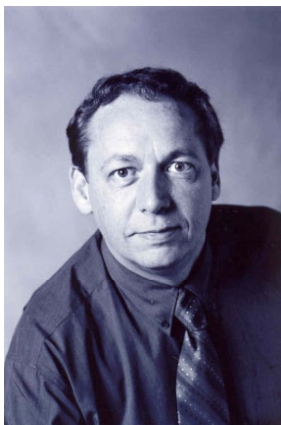


Mit dem Gabelstapler auf dem Weg zu perfekter Kommunikation – Unified Messaging bei der Jungheinrich AG

von Karin Abrell

insofern zukunftsicher sein, dass eine geplante Migration unserer derzeitigen Exchange Server auf Windows Server 2003 und Exchange Server 2003 möglich sein muss.

Insgesamt war nicht nur die Integration in Exchange ein wichtiges Kriterium, sondern auch die Verbindung mit unserem zentralen SAP R/3 System, über das wir mit dem Unified Messaging Server in der Endausbaustufe mehr als 4.000 Faxe täglich versenden wollen. Bei einem Projekt unserer Größenordnung wollten wir auf jeden Fall auf einen Hersteller zurückgreifen, der seine Kompetenz bereits durch Referenzen aus Installationen mit größeren User-Anzahlen und verteilten Standorten unter Beweis gestellt hat und die SAP R/3 Integration realisieren kann.“



Wido Schön, Projektleiter bei der Jungheinrich AG
Quelle: Jungheinrich AG

serVonic konnte hier mehrere realisierte Projekte vorweisen. Im Dezember 2002 wurde in Hannover ein Gespräch zwischen der Jungheinrich AG, serVonic GmbH und einem serVonic Kunden vereinbart, der IXI-UMS mit mehreren tausend Usern mit Exchange und R/3 einsetzt. Bei diesem Treffen wurden bereits im Vorfeld Einzelheiten für die geplante Anbindung des Unified Messaging Systems an R/3 besprochen.

Wido Schön erläutert: „Warum wir uns für die serVonic Lösung entschieden haben, hing neben den oben genannten Kriterien mit dem guten Preis-/Leistungs-Verhältnis der Software und der Effektivität des serVonic Supports zusammen. Wir haben während der gesamten Projekt-Aufbauphase gute Einsatzbereitschaft, kurze Reaktionszeiten und vor allem kompetenten

Support direkt vom Hersteller erfahren. serVonic hat mit IXI-UMS im Vergleich zu Mitbewerbsprodukten einen hohen Kosten-Nutzen-Faktor geboten.“

Die Realisierung

Begonnen wurde mit der Testinstallation und dem ersten Produktivbetrieb zunächst in Deutschland, als nächstes folgten die Niederlassungen in Frankreich und Ungarn.

„Wir haben im Februar 2002 die Entscheidung getroffen, IXI-UMS zum Pflichtstandard für alle Niederlassungen zu machen. So können wir ein integratives Konzept und eine einheitliche Lösung an allen Standorten gewährleisten. Bis Ende 2004 soll die Unified Messaging Ausstattung aller Jungheinrich Standorte mit R/3 Anbindung abgeschlossen sein.“ Mittlerweile sind neben Deutschland, Frankreich und Ungarn auch die Niederlassungen in Belgien, Italien, Irland, Schweiz, Slowakei und Spanien mit dem Unified Messaging Server IXI-UMS ausgerüstet. Als nächstes wird die Anbindung von Tschechien, Schweden, Österreich und den Niederlanden realisiert.



servonic

<http://www.servonic.com>

Mit dem Gabelstapler auf dem Weg zu perfekter Kommunikation – Unified Messaging bei der Jungheinrich AG

von Karin Abrell

IXI-UMS wird als dezentraler Faxserver für die Zentrale und die einzelnen Niederlassungen eingesetzt. In Norderstedt werden monatlich zirka 7.000 bis 8.000 Faxe versendet, pro Niederlassung sind es darüber hinaus ungefähr 1.500 Faxe. In der Zentrale werden dafür 8 IXI-UMS Kommunikations-Kanäle eingesetzt, die künftig mit weiteren 8 Kanälen zu einem System mit insgesamt 16 Kanälen auf zwei separaten Rechnern realisiert werden sollen. „Mit diesem Pseudo-Cluster erreichen wir, dass wir hier im Rechenzentrum ein stabiles, ausfallsicheres UMS System betreiben“.



Quelle: Jungheinrich AG

Die einzelnen Niederlassungen sind mit 2 bis 4 IXI-UMS Kanälen auf Basis von Eicon Diva Server Karten in der Kategorie 2BRI bis 4BRI ausgestattet.

Ein flexibles IXI-UMS Connector-Konzept erlaubt hier eine verteilte Server-Architektur mit mehreren Exchange Servern an unterschiedlichen Orten. Die meisten Niederlassungen sind mit SMS Funktionalität ausgestattet. Die Jungheinrich AG besitzt in der Zentrale einen X.31 Anschluss mit SMS Großkundenzugang. IXI-UMS wird über diesen Anschluss für SMS Versand unter

anderem von der Zentrale an die Techniker unterwegs verwendet.

Wido Schön erklärt die Vorgehensweise beim SMS Versand: „Über X.31 versenden wir im Monat ca. 5.000 bis 6.000 Kurznachrichten. Wir informieren unsere Techniker, die mit Werkstattwagen vor Ort oder unterwegs sind, mit Folgeinformationen zu Einsatzterminen. Dazu haben wir verschiedene Verteilerlisten angelegt, über die wir die entsprechenden Nachrichten an die Teilnehmer per SMS versenden.“ Durch die Priorisierung des SMS Verkehrs über X.31 stellt die Telekom sicher, dass die Empfänger diese Nachrichten sehr schnell empfangen.

Im Laufe des Jahres 2004 sollen die Exchange 5.5 Server bei Jungheinrich auf die Verwaltung im Active Directory mit Windows Server 2003 und Exchange Server 2003 umgestellt werden. Auch die serVonic Unified Messaging Lösung wird mit dem neuen IXI-UMS Exchange 2003 Connector in die Windows 2003 Architektur migriert werden.



Quelle Jungheinrich AG



<http://www.servonic.com>

Mit dem Gabelstapler auf dem Weg zu perfekter Kommunikation – Unified Messaging bei der Jungheinrich AG

von Karin Abrell

Schulung

„Wichtig ist uns und den IT-Koordinatoren in den dezentralen Standorten, dass wir die Lösung in ihrer Gesamtheit gut selbst unternehmensintern betreuen können und der administrative Aufwand für die Unified Messaging Lösung möglichst gering bleibt.“ Um Einzelheiten zur Einrichtung, Administration und Pflege der IXI-UMS Lösung im Umfeld von Exchange und der geplanten Umstellung auf Exchange Server 2003 kennen zu lernen, wurde bei servVonic ein 2tägiger technischer Workshop für die Jungheinrich Projektleiter und das Projektteam veranstaltet. An der ersten Staffel des Workshops nahmen Vertreter aus Deutschland, Belgien, Italien und Spanien teil. In der Zentrale in Deutschland arbeitet das Projekt-Team mit Wido Schön und Astrid Beyer aus der Abteilung C/S & Messaging an Konzeption und Administration der IXI-UMS Lösung. In den einzelnen Niederlassungen kümmert sich im Regelfall ein Administrator um die Betreuung der Software.

Durch die komplette Integration der IXI-UMS Software in die Exchange Architektur können die Anwender bei der Jungheinrich AG die Software ohne speziellen Schulungs- und Lernaufwand nutzen.

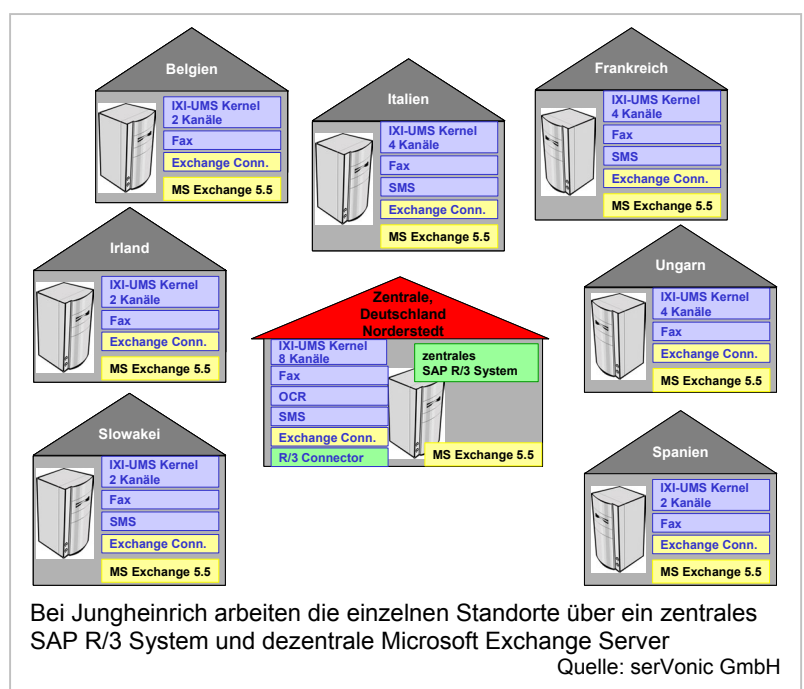
Der nächste Schritt

Der nächste und wichtigste Schritt ist die Anbindung der IXI-UMS Faxfunktionalität an das zentrale SAP R/3 System: mehr als 4.000 Faxe täglich sollen künftig über SAP R/3 und die UM-Lösung von servVonic versendet werden.

„Unser Ziel ist dabei, das zentrale Konzept für SAP R/3 beizubehalten. Wir wollen hierfür nicht in den einzelnen Standorten ein extra R/3

Modul oder einen eigenen UMS Connector installieren. Vorgestellt haben wir uns dazu eine Architektur, die weder den zentralen IXI-UMS Kernel mit dem gesamten

Kommunikationsvolumen aus R/3 belastet, noch eine Installation in den einzelnen Niederlassungen erfordert.“ Trotzdem soll in der Jungheinrich AG bei allen an SAP R/3 angeschlossenen Niederlassungen die jeweils günstigste Versandmöglichkeit für Faxe aus dem R/3 System genutzt werden können. Für diese Least Cost Routing Funktion wird der neue servVonic Render Connector



Bei Jungheinrich arbeiten die einzelnen Standorte über ein zentrales SAP R/3 System und dezentrale Microsoft Exchange Server

Quelle: servVonic GmbH



<http://www.servonic.com>

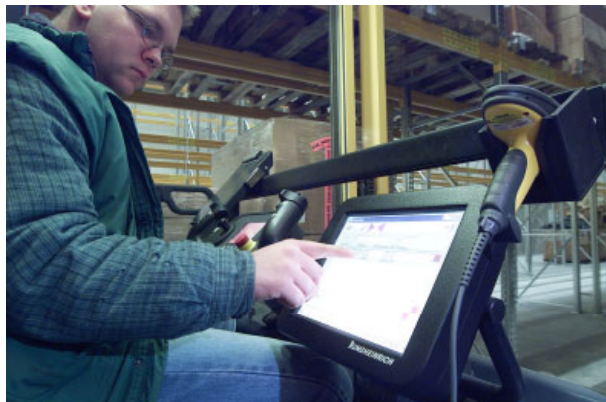
Mit dem Gabelstapler auf dem Weg zu perfekter Kommunikation – Unified Messaging bei der Jungheinrich AG

von Karin Abrell

eingesetzt, der die Fax-Jobs aus dem R/3 System über eine speziell entwickelte Connector Routing-Methode anhand der Ziel-Rufnummer an den IXI-UMS Kernel in den Niederlassungen verteilt, der jeweils am kostengünstigsten versenden kann. So kann zum Beispiel ein Fax, das ein Jungheinrich Mitarbeiter aus der Slowakei im zentralen R/3 System erstellt und an einen Teilnehmer in Frankreich adressiert hat, über den IXI-UMS Kernel in Frankreich versendet werden.

Ausblick

In Planung ist außerdem der Einsatz einer CTI Lösung, die das Telefonieren bei den Mitarbeitern der Jungheinrich AG am Arbeitsplatz effektiver machen soll: Funktionen wie Anruferidentifikation, Wählhilfe und Partnerleiste sind mit IXI-Call, der CTI Lösung von serVonic, bei der Jungheinrich AG im Test. Im Gegensatz zu UMS habe man sich beim Thema CTI aber nicht für eine konzernweite Vorgabe entschieden, so Wido Schön. „Bei der UMS Lösung macht es Sinn, ein integriertes Konzept für alle zu definieren. Bei CTI



Quelle: Jungheinrich AG

sind die Voraussetzungen durch den Einsatz unterschiedlicher TK-Anlagen in den Niederlassungen wesentlich anders. Hier werden wir eine konzernweite Empfehlung in Richtung IXI-Call geben, aber keinen Jungheinrich Pflichtstandard für CTI-Lösungen definieren.“

Fazit

Die Jungheinrich AG hat mit dem Unified Messaging Server IXI-UMS eine Kommunikationslösung realisiert, die den Anforderungen des international operierenden Unternehmens gerecht wird. Die serVonic Software integriert sich heute über Connectoren in die Architektur der einzelnen Exchange Server. Die internationale Anbindung an das zentrale SAP R/3 System ist mit dem geforderten Least Cost Routing realisiert. Die Lösung ist skalierbar und zukunftssicher und wird auch die geplante Umstellung auf Active Directory unter Windows Server 2003 und Exchange Server 2003 unterstützen. Das leistungsstarke und ausbaufähige Unified Messaging System wickelt bei der Jungheinrich AG den gesamten Exchange und SAP R/3 integrierten Faxversand und Empfang der Zentrale und Niederlassungen sowie die Outlook integrierte SMS Benachrichtigung der Mitarbeiter, insbesondere der Techniker vor Ort, ab.



Mit dem Gabelstapler auf dem Weg zu perfekter Kommunikation – Unified Messaging bei der Jungheinrich AG

von Karin Abrell

Verwendete Produkte:

Groupware in der Zentrale und den Niederlassungen:

- einheitlich Microsoft Exchange Server 5.5

ERP:

- SAP R/3 4.6d

Kommunikation:

- Software:
IXI-UMS Unified Messaging Server 4.9 mit Exchange Connector, SAP R/3 Connector, Fax, SMS
- Hardware:
Eicon Diva Server 4BRI oder 2BRI

TK-Anlage:

- Zentrale: Siemens Hicom 300 (Special Telekom Edition)
- Niederlassungen: unterschiedliche Architekturen

Jungheinrich AG

Die Jungheinrich AG ist einer der vier größten Anbieter, wenn es um Gabelstapler, Flurförderzeuge und um Lösungen für komplexe Logistikleistungen geht. In der Lagertechnik ist Jungheinrich führend in Europa. Seit 1953 bietet das Unternehmen mit Stammsitz in Hamburg Produkte und Dienstleistungen "rund um den Stapler". Mit über 9.300 Mitarbeitern entwickelt, fertigt und vertreibt Jungheinrich ein breites Spektrum an Produkten und Dienstleistungen in den Bereichen Flurförderzeug-, Lager- und Materialflusstechnik weltweit. Die Jungheinrich AG unterhält ein Direktvertriebsnetz mit 20 Standorten in Deutschland und eigenen Vertriebs- und Servicegesellschaften in 26 europäischen und außereuropäischen Ländern. Allein in Europa gibt es etwa 100 Standorte. Weltweit ist das Unternehmen mit eigenen Vertriebs- und Servicegesellschaften vertreten, in Ländern wie Australien, Südafrika und China mit einem Händlernetz. Der Jungheinrich-Konzern produziert in sechs Werken in Europa. Neben dem Werk in Norderstedt vor den Toren Hamburgs sind das die Produktionsstätten in Lüneburg, ebenfalls nahe Hamburg gelegen, in Argentan in der Normandie, im englischen Leighton Buzzard (noch bis Mitte 2004), in Leganes bei Madrid sowie die bayerische Jungheinrich Moosburg GmbH.

Kontakt

Jungheinrich AG
22844 Norderstedt

Herr Wido Schön
Tel. +49 40 52691577
E-Mail wido.schoen@jungheinrich.de
Internet www.jungheinrich.de

serVonic Telekommunikationslösungen GmbH
Frau Karin Abrell
Ilzweg 7
82140 Olching
Tel. +49 8142 47990
Fax +49 8142 479940
E-Mail k.abrell@servonic.de
Internet www.servonic.com