

## Server- und Desktop-Virtualisierung bei der fastphone telemarketing GmbH

Als Inbound- und Outbound-Callcenter sind wir ein Dienstleister für eine Vielzahl von Unternehmen. Das von uns erzeugte Gesprächsvolumen variiert sehr stark in Abhängigkeit von verschiedenen Faktoren wie Kampagnen, Jahres- und Tageszeit. Mit Hilfe von kurzfristigen Anpassungen muss unser Unternehmen für jedes Kundenprojekt so viele Arbeitsplätze bereitstellen, dass wir eine qualitativ hochwertige Auftragsabwicklung garantieren können. Mit einer herkömmlichen IT-Struktur ist dies nicht möglich. Mit der von uns genutzten Virtualisierung der Server- und Desktop-Infrastruktur können wir diesen Anforderungen gerecht werden.

### Was sollte die Virtualisierung fastphone bringen und was hat sie gebracht?

Unsere Aufträge erfordern unterschiedliche Softwareanwendungen, die schnell und bedarfsgerecht auf die Arbeitsplätze verteilt werden müssen. Deshalb haben wir zusammen mit der Dr. Netik & Partner GmbH die Server- und Desktop-Infrastruktur virtualisiert.

Durch den Einsatz von VMware vSphere und VMware View hat uns Netik die perfekte Lösung für eine flexible und effektive Arbeitsplatzaufteilung bereitgestellt.

### Was bringt die Virtualisierung für die produktiven Mitarbeiter?

Vorteilhaft ist, dass alle kundenspezifischen Programme und Weboberflächen nur auf einem Server installiert werden müssen und von dort aus für alle Arbeitsplätze automatisch provisioniert werden. Unsere IT-Mitarbeiter haben durch diese Lösung die Möglichkeit, neue Software und Updates schnell und einfach bereitzustellen. Reaktionen auf die neuen Anforderungen sind in kurzer Zeit ohne großen Aufwand möglich.

Die Desktop-Virtualisierung stellt nur die vom Mitarbeiter benötigten Anwendungen bereit und bietet somit eine speziell angepasste Oberfläche. Für jeden Arbeitsplatz kann das Betriebssystem unabhängig bereitgestellt werden kann. Dadurch beeinflussen sich die Anwendungen unserer Mitarbeiter nicht gegenseitig.

### Was bringt die Virtualisierung konkret für das Management?

Aufgrund der Lösung von Netik benötigen wir auch bei kurzfristigen Aufträgen weniger Vorbereitungszeit.

Die neue virtualisierte Serverlandschaft bietet uns die Chance, zusätzliche Kunden anzusprechen und zu betreuen. Die Lösung von Netik ist die Basis, mit der wir unsere Wachstumsstrategie verfolgen. Entscheidende Argumente für die Umsetzung des Projektes mit Netik sind Flexibilität, einfache Migration und die geringen Kosten.

### Wie ging es nach Abschluss des Projektes weiter?

Netik hat die Lösung an unsere Bedürfnisse angepasst und uns auch nach der Einführung unterstützt. Bis heute arbeiten die fastphone telemarketing GmbH und die Dr. Netik & Partner GmbH erfolgreich in allen Themen der IT, projektbezogen und im Service, vertrauensvoll zusammen.



Geschäftsführer  
Dr. Netik & Partner GmbH



Geschäftsführer  
fastphone telemarketing GmbH