

# notes magazin

Erfolgreiches Informationsmanagement



**Notes und  
Domino bei  
Banken und  
Versicherungen**

*Ab Seite 64*

# Systemausfälle vermeiden

Change Management erkennt das Risiko!



**Vergleich:**  
Notes vs.  
MS Exchange  
*Seite 14*

**Hilfe:**  
Große Datenbanken  
unter Kontrolle  
*Seite 22*



# Delphin im Karpfenteich

Durch die Einführung eines neuen Mobilfunknetzes, das professionellen Anwendern preiswerte, schnelle und sichere Kommunikation in ganz Europa ermöglicht, expandiert Dolphin Telecom mit immenser Geschwindigkeit. Um trotz des rasanten Wachstums alle Aufgaben schnell und zuverlässig zu erfüllen, ließ sich das Unternehmen vom Lotus Premier Partner KES Enterprise Solutions eine leistungsfähige Notes-Infrastruktur implementieren.

**M**obil telefonieren, solange man möchte. Verbindungsaufbau auf Knopfdruck. Keine überlasteten Leitungen – und das alles zum günstigen monatlichen Pauschalpreis: davon träumen Millionen von Handy-Benutzern. Alles nur Utopie und Wunschtraum? Nicht mehr lange, wenn es nach Dolphin Telecom geht. Denn das in ganz Europa mit eigenen Tochtergesellschaften vertretene Unternehmen möchte diesen Traum für einige Millionen Anwender wahr werden lassen.

## Dolphin Telecom expandiert mit Notes und Domino

Das Geheimnis dabei heißt TETRA (Terrestrial Trunked Radio). TETRA ist ein neuer Standard für digitale Sprach- und Datennetze, der von der ETSI, der European Telekom Stan-

dard (European Telecommunications Standards Institute) speziell für professionelle Anwender konzipiert wurde. Dolphin Telecom arbeitet derzeit mit Hochdruck am Aufbau eines europaweiten TETRA-Netzes und möchte allein in Deutschland in den nächsten Jahren eine Million Anwender damit versorgen.

Anders als die D- und E-Netze funktioniert TETRA nach dem „Push-to-talk“-Prinzip – der Verbindungsaufbau gelingt damit wesentlich schneller. Doch TETRA ist keine Nachfolgelösung für GSM, sondern eine Ergänzung, denn es richtet sich als Weiterentwicklung analoger Bündelfunknetze in erster Linie an geschlossene Benutzergruppen.

„Der typische Anwendungsfall eines TETRA-Netzes wäre beispielsweise eine Spedition, die über TETRA europaweit zu sehr günstigen Kosten und sehr schnell mit allen Fahrern ihrer LKWs kommunizieren kann“, erläutert Norbert Sels, Geschäftsfüh-

rer von Dolphin Telecom Deutschland in Berlin. Dabei ist die Kommunikation aus Sicht des Fahrers extrem einfach. Er muss dank Push-to-talk nur einen Knopf an seinem Handy drücken und ist von jedem Standort in Europa aus direkt mit der Zentrale verbunden.

Da TETRA auch typische Dienstmerkmale von Bündelfunknetzen wie etwa den Gruppenruf aufweist, ist es das ideale Medium für alle Anwender, die eine schnelle und sichere Kommunikationslösung benötigen – wie Rettungsdienste, Taxizentralen oder Unternehmen, in denen es klar definierte Gruppen mit einem hohen internen Gesprächsaufkommen gibt.





Dolphin Telecom führt ein neues Mobilfunknetz ein, das professionellen Anwendern preiswerte, schnelle und sichere Kommunikation in ganz Europa ermöglicht.

### Rasanten Wachstum

Wieviel Potenzial in TETRA steckt, wird klar, wenn man sich das Wachstum von Dolphin Telecom ansieht: Allein in Deutschland stieg die Zahl der Mitarbeiter im Jahr 1999 von 80 auf über 300. Das bringt natürlich eine ganze Reihe von Problemen mit sich, zumal die Mitarbeiter nicht zentral an einem Standort arbeiten, sondern bundesweit über fünf Standorte verteilt sind. Dazu kommen mobile Mitarbeiter und Home Offices, die in die interne Kommunikation einbezogen werden müssen. Und auch der permanente Datenaustausch mit der Zentrale in England ist sehr wichtig.

„Wir brauchten eine Informationsinfrastruktur, die uns bei der internen Kommunikation und der Abwicklung

unserer Geschäftsprozesse optimal unterstützt“, so Norbert Sels. Da er von früheren Aufgaben her die Fähigkeiten von Lotus Notes als Messaging- und Groupware-Plattform kannte, war für ihn klar, dass Notes die ideale Kommunikationsplattform für das rasante Wachstum von Dolphin Telecom ist.

Anfang 1998 sah er sich deshalb nach einem geeigneten Partner für die Implementation von Lotus Notes/Domino um und fand ihn im Lotus Premier Partner KES Enterprise Solutions. KES gelang es in kurzer Zeit, eine leistungsfähige und skalierbare Lotus-Notes-Infrastruktur zu implementieren, die alle Anforderungen der Dolphin Telecom abdeckte und die auch die starke Expansion optimal unterstützt. Möglich war dies unter anderem auch durch das klare Bekenntnis von KES zu RAD (Rapid Application Development) mit Lotus Notes, was eine schnelle und flexible Konzeption der Lösung ermöglichte.

### Messaging- und Groupware-Funktionalität

Heute ist Lotus Domino auf fünf Windows-NT-Servern installiert, die ihre Daten stündlich per Replikation abgleichen. Nach anfänglicher Nutzung von 64 KBit/s Wähl- und Standleitungen sind die Server heute über 2-MBit/s-Standleitungen miteinander verbunden; für die Anbindung des deutschen Netzes an die Zentrale in England steht eine weitere Standleitung mit 2 MBit/s zur Verfügung. Im heutigen Ausbaustand wurden diese Standleitungen nochmals dupliziert.

Zu 50 Prozent wird Lotus Notes



### Ansprechpartner

Dolphin Telecom  
Norbert Sels, Geschäftsführer  
Schönhauser Allee 10 -11, Berlin  
Tel: 0 30 / 44 31 40,  
e-Mail: norbert.sels@dolphin-telecom.de

KES Enterprise Solutions  
Lotus Premium Partner  
Alexander Kluge, Tel: 0 30 / 88 45 08-0,  
e-Mail: akluge@k-group.de  
Internet: <http://www.k-group.de>.

heute für die interne Kommunikation genutzt. Die Mitarbeiter in den fünf Standorten von Dolphin Telecom in Deutschland haben über lokale Netze Direktzugriff auf den Service; für Home-Office-Anwender und mobile Nutzer stehen Einwahlpunkte zur Verfügung.

Die restlichen 50 Prozent entfallen auf Lotus-Notes-Anwendungen, die interne Prozesse optimieren. „In einem so schnell wachsenden Unternehmen wie dem unseren fällt es natürlich sehr schwer, Betriebsabläufe so grundlegend zu definieren, dass sie sich dauerhaft in einer komplexen Softwareumgebung abbilden lassen“, so Norbert Sels. „Für uns ist es deshalb viel wichtiger, leistungsfähige Groupware-Tools zur Verfügung zu haben, die sich schnell an geänderte Anforderungen anpassen lassen.“

Rund 50 Datenbanken zeigen sehr deutlich, dass Lotus Notes diesem Anspruch voll gerecht wird. Denn neben zahlreichen kleineren Datenbanken, die sich einzelne Gruppen von Dolphin-Telecom-Mitarbeitern selbst erstellt haben, werden heute auch zahlreiche für das Unternehmen vitale Funktionen über Notes abgedeckt. Dazu gehören beispielsweise eine Adressdatenbank, die alle Daten der Mitarbeiter enthält, eine technische Datenbank mit allen Angaben über die Funkstandorte von Dolphin Telecom, eine Lieferantendatenbank sowie eine Personaldatenbank mit persönlichen Qualifizierungen, die für interne Stellenausschreibungen genutzt wird.

Aber auch für das operative Geschäft ist Lotus Notes inzwischen unverzichtbar. So enthält beispielsweise eine Marketingdatenbank Ver-

### KES Enterprise Solutions

Die 1996 in Berlin gegründete KES Enterprise Solutions, die mittlerweile mit eigenen Filialen auch in München und Atlanta, USA, vertreten ist, hat sich als Lotus Premier Partner auf die Bereiche Strategisches Consulting mit Schwerpunkt Organizational Development (OD), Anwendungsentwicklung im Bereich Lotus Notes/Domino, Outsourcing von Support, Server Hosting sowie Deployment-Planung und Durchführung spezialisiert. Speziell im Bereich ganzheitlicher Lösungen auf dem Gebiet von e-Commerce und Knowledge-Management-Projekten gehört das Unternehmen heute zu den Top-Anbietern. Weitere Informationen über KES Enterprise Solutions sind im Internet unter <http://www.k-group.de> verfügbar.



TETRA ist ein neuer Standard für digitale Sprach- und Datennetze, der von der ETSI, der European Telekom Standard (European Telecommunications Standards Institute), speziell für professionelle Anwender konzipiert wurde.

triebsinformationen, Pressemeldungen, interne Mitteilungen und Daten über laufende Marketingaktivitäten; ein internationales Adressbuch liefert alle im täglichen Einsatz benötigten Adressinformationen und abteilungsinterne Abstimmungsdatenbanken erleichtern die Zusammenarbeit von einzelnen Gruppen.

Auch im mobilen Bereich leistet Lotus Notes gute Dienste. So setzt Dolphin Telecom für einige Mitarbeiter den PalmPilot von 3Com ein, der durch sein kleines Format leichter zu transportieren ist als ein doch recht klobiges Notebook. KES passte Applikationen wie die Lieferantendatenbank zur Nutzung auf dem PalmPilot an. Die Notes-Anwendungen stehen dabei direkt auf dem PalmPilot zur Verfügung. Auch der Austausch von Mails über IrDA-taugliche Mobiltelefone ließ sich von KES realisieren: Die Mobiltelefone greifen über das Internet via POP3 auf den Lotus-Domino-Server der Dolphin Telecom zu.

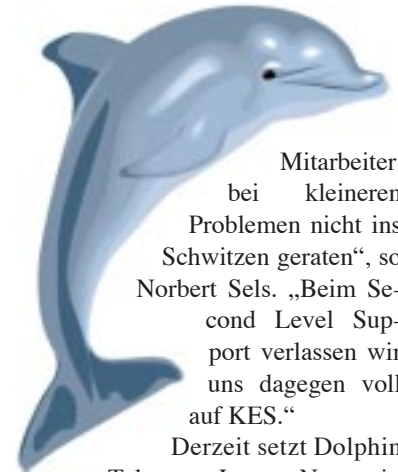
### Lotus Notes wächst mit

Neben den universellen Einsatzmöglichkeiten und den umfassenden Suchfunktionen begeistert Norbert

Sels vor allem die Flexibilität von Lotus Notes. „Bei komplexen Aufgaben, etwa der Marketingdatenbank, beauftragen wir natürlich KES mit der Realisierung, doch kleinere Projekte und die laufende Betreuung realisieren wir in Eigenregie“, erläutert der Geschäftsführer von Dolphin Telecom. Aber auch bei den von KES eingerichteten Notes-Datenbanken setzt Dolphin Telecom auf eigene Kreativität. „Da die Maskenerstellung in Notes so einfach ist, generieren wir je nach Aufgabe für bestehende Datenbanken neue Ansichten. Das erleichtert viele Tätigkeiten enorm.“

Wie wichtig Lotus Notes heute für das Tagesgeschäft geworden ist, musste Dolphin Telecom feststellen, als ein Bagger bei Bauarbeiten ein Glasfaserkabel zerriss und ein paar Stunden lang nichts mehr ging. „Das war, als wäre unser zentrales Nervensystem mit einem Schlag ausgefallen“, bekennt Norbert Sels noch immer mit Schrecken.

Weil man bei Dolphin Telecom inzwischen um diese Abhängigkeit weiß, wird viel dafür getan, weitere Ausfälle zu vermeiden. „Wir unterhalten ein eigenes Help Desk, das für alle Probleme mit Lotus Notes oder mit einem unserer lokalen Netze zuständig ist und das dafür sorgt, dass



Mitarbeiter bei kleineren Problemen nicht ins Schwitzen geraten“, so Norbert Sels. „Beim Second Level Support verlassen wir uns dagegen voll auf KES.“

Derzeit setzt Dolphin Telecom Lotus Notes in der Version 4.6 ein, der Umstieg auf Version 5.0 ist geplant. Aber Norbert Sels ist vorsichtig. „Es gäbe schon einige Funktionen, die uns reizen würden, doch die Umstellung muss sorgfältig geplant werden, um Ausfälle zu vermeiden. Angesichts der stürmischen Expansion fehlte uns bisher aber schlicht die Zeit dazu. Wir vertrauen darauf, dass KES die nötigen Vorbereitungen trifft und dann die Umstellung in einer ruhigen Phase für uns durchführen kann. Denn ohne unser digitales Nervensystem von Lotus Notes/Domino wären wir heute nicht mehr in der Lage, unseren Aufgaben effektiv nachzukommen.“

Kennziffer: 006

### Dolphin Telecom



Steven Evans, Vorsitzender des Vorstandes der Dolphin Telecom (Europa).

Dolphin Telecom, die zur kanadischen Telesystem-Gruppe (TIW) gehört, ist europaweit einer der führenden Anbieter im professionellen Mobilfunk. Die in Köln ansässige Dolphin Telecom (Deutschland) betreibt ein bundesweites Mobilfunknetz und bietet ihren derzeit rund 15.000 professionellen Geschäftskunden ein breites Spektrum an Diensten an, die individuell entsprechend den Kundenwünschen kombiniert werden können. Vielseitige Lösungen für gewerbliche und kommunale Nutzer ermöglichen professionelle Sprach- und Datenkommunikation zur Steuerung von Fahrzeugflotten oder Personalkoordination im Außendienst, ferngesteuerte Systemüberwachung oder interne Kommunikation auf großen Werksgeländen, sowie Gruppenruf, Prioritäts- und Notruffunktionen. Weitere Informationen über Dolphin Telecom sind im Internet unter [www.dolphin-telecom.de](http://www.dolphin-telecom.de) verfügbar.



Herbert Kaysen, Vorsitzender Geschäftsführer Vertrieb der Dolphin Telecom, Köln.