



www.microstaxx.de



## Anwenderbericht

Client/Server  
Computing

High Performance  
Computing

Netzwerke

Open Source

Security

Storage

Service

### EXTERNE IT-ABTEILUNG MACHT RESSOURCEN FREI

## Komplettes IT Outsourcing beim Hörverlag

**der hörverlag**  
WWW.HOERVERLAG.DE

Für die Instandhaltung und Pflege ihres hausinternen IT-Systems möchte der Hörverlag in München keine eigene EDV-Abteilung vorhalten. Die komplette Hardware- und Software-Wartung der Client-/Server-Infrastruktur, auf der hauptsächlich die Verlagsanwendungen KISS und EDDY laufen, wurde aus diesem Grunde in die Hände des Münchner Systemhauses MICROSTAXX gelegt.

Durch einen umfassenden Servicevertrag incl. Fernwartung, Vor-Ort-Service und on-demand Fehlerbehebung ist die System-Verfügbarkeit rund um die Uhr sicher gestellt. Dies ermöglicht es den Mitarbeitern des Hörverlags, sich ausschließlich auf ihre Kernkompetenzen zu konzentrieren.

### DER KUNDE

Der Hörverlag, München, gegründet 1993 durch renommierte Verlage wie Carl Hanser, Kiepenheuer & Witsch, Suhrkamp oder Klett-Cotta, gehört zu den 100 größten deutschen Verlagen. Als Marktführer im Bereich Hörbuch hält der Verlag einen Marktanteil von ca. 30 % und beschäftigt derzeit 35 Mitarbeiter. Mit Marktanalysen, konsequentem Branchen-Marketing und einem hochkarätigen Programm hat der Hörverlag das Medium neu positioniert und erfolgreich etabliert.

Autorinnen und Autoren wie Ingeborg Bachmann, Henning Mankell, JRR Tolkien, T.C. Boyle, Thomas Mann, J.K. Rowling sind ebenso mit dem Namen Hörverlag verbunden wie die Stimmen von Rufus Beck, Jan Josef Liefers, Christian Brückner, Sophie Rois u.v.a.

### DIE HERAUSFORDERUNG

Wie eine externe IT-Abteilung stellte sich der Hörverlag die Dienstleistungen des ausgewählten Systemhauses vor. Es galt, über einen individuell zugeschnittenen Service-Vertrag die ständige Verfügbarkeit der Systeme zu gewährleisten.

Dieser sollte die Wartung der Clients und Notebooks des Außendienstes sowie alle Server (File-Server, Datenbank-Server, Groupware-Server und Firewall-Dienste) mit sämtlichen Hardware- und Software-Komponenten, inklusive der Betriebssysteme, umfassen.

*„Aufgrund unseres dynamischen Wachstums haben wir nicht viele Ressourcen frei, um unsere IT-Umgebung entsprechend instand zu halten. Aus diesem Grund war es für uns wichtig, einen zuverlässigen Partner zu finden. Das MICROSTAXX Team leistet hervorragende Arbeit. Wir fühlen uns in guten Händen und sind außerordentlich zufrieden mit der Betreuung im Rahmen unseres Wartungsvertrages.“*

**Johannes Stricker,  
kaufmännischer Leiter  
beim Hörverlag**





www.microstaxx.de



## Anwenderbericht

Client/Server  
Computing

High Performance  
Computing

Netzwerke

Open Source

Security

Storage

Service

### DIE LÖSUNG

Das schlüssige Service-Konzept der MICROSTAXX GmbH, speziell auf ihre Anforderungen abgestimmt, überzeugte das Hörverlag-Team. In dessen Rahmen werden die Server rund um die Uhr vollautomatisch überwacht und unterliegen zusätzlich einer 14-tägigen Routinewartung. Um den laufenden Betrieb nicht zu stören wird diese außerhalb der Geschäftszeiten teilweise Remote durchgeführt. Sollte es zu einem Server-Ausfall kommen, sichert eine garantierte Reaktionszeit innerhalb von vier Stunden die Fortführung der Geschäftstätigkeit ab. Ein eventuell notwendiger Austausch gegen ein Leihgerät geschieht vertragsgemäß NBD (Next Business Day).

Die Clients werden im Zuge einer vierteljährlichen Vor-Ort-Wartung kontrolliert, technisch auf den neuesten Stand gebracht und eventuelle Sicherheitslücken geschlossen - bei akuter Dringlichkeit umgehend. Die garantierte Instandsetzung (wenn notwendig auch Austausch) wird innerhalb von 24 Stunden durchgeführt. Zusätzlich werden alle täglichen Fragen und Probleme nach Bedarf telefonisch oder Vor-Ort durch die MICROSTAXX Support-Spezialisten geklärt und behoben.

Eine effiziente, automatisierte Pflege der Systemumgebung ist das Resultat dieser „ausgelagerten IT-Abteilung“. Die Vorteile gegenüber dem Einsatz internen IT-Ressourcen liegen auf der Hand: Ständige Bereitschaft, prompte Leistung auch im Fall von Engpässen, keine Ausfälle durch Urlaub oder Krankheit machen dieses IT-Outsourcing zu der kostengünstigeren und leistungsfähigeren Variante. Der Hörverlag wird seit fast 10 Jahren durch MICROSTAXX ([www.microstaxx.de](http://www.microstaxx.de)) betreut.

Ihr Ansprechpartner bei MICROSTAXX:

**Herr Martin Reil**

**MICROSTAXX GmbH**

Wilhelm-Kuhnert-Str. 26

D-81543 München

Fon: +49 (0)89-48 90 75-0

Fax: +49 (0)89 -48 90 75-99

[www.microstaxx.de](http://www.microstaxx.de)

[vertrieb@microstaxx.de](mailto:vertrieb@microstaxx.de)