

Open-Xchange™ - Hosting Edition

Business Models / Best Practice



Full Groupware Offering



1&1 Internet (<http://www.1und1.de> – <http://www.1and1.com>)

Der weltweit größte Internet Service Provider startete im Februar 2007 mit dem Angebot von gehosteter Groupware auf Basis von Open-Xchange. Die Vermarktung der Open-Xchange Hosting Edition erfolgt unter dem Markennamen “1&1 MailXchange”.

Im Dezember erweiterte 1&1 das MailXchange Angebot um die Unterstützung mobiler Endgeräte, basierend auf dem Zusammenspiel von Open-Xchange Hosting Edition und Funambol Technologie.

Ausgangssituation:

Die bisherigen Standardangebote der Internet Service Provider, wie Email Zugänge, Hosting von Webseiten und zur Verfügungstellung von Webspace werden zunehmend vergleichbar und austauschbar. Der Wechsel von Kunden zu alternativen ISPs ist problemlos möglich. Eine Differenzierung zum Wettbewerb wird zunehmend schwieriger und das bei fallenden Preisen für immer mehr Leistungen.

Anforderungen bei 1&1 Internet:

Aufbau eines neuen Angebots für bestehende und neue Kunden - wesentliche Ziele:

- Stärkung der Kundenbindung durch
 - zusätzliche Funktionalität / Mehrwert
 - kein Wechsel zu anderen ISPs ohne Funktions- und/oder Datenverlust möglich.
- Ansprache neuer Kundengruppen – insbesondere kleine und mittelständische Geschäftskunden sollten von dem neuen Angebot angesprochen werden.
- Angebot als Basis für zusätzliche Mehrwertdienste im Bereich “Personal Information Management” - wie Anbindung mobiler Geräte.
- Integration des neuen Angebots
 - in die bestehenden Angebote und
 - in die bestehende Infrastruktur – kein Aufbau einer zusätzlichen, redundanten Infrastruktur für Email Service, Datenhaltung und Benutzerverwaltung.

Lösung:

Die Open-Xchange Hosting Edition erfüllte diese Anforderungen bei 1+1 Internet.

Die modulare, auf offenen Standards basierende Architektur von OX ermöglichte die Nutzung und Integration der bestehenden Email und Infrastruktur Services, sowie die Integration in die Provisioning/Billing Services und Administrationsbackends auf eine Art und Weise, die mit proprietärer Software nicht möglich ist. Eine aufwändige Migration der vorhandenen Daten war nicht notwendig.

Den Kunden werden zusätzliche Funktionen wie ein gemeinsamer Terminkalender, Ressourcenplanung und die Nutzung des Open-Xchange Infostores zur versionierten Ablage von Dateien geboten. Bei Nutzung der zusätzlichen Funktionen kann der Kunde nicht mehr zu anderen ISPs umsteigen ohne diesen Mehrwert wieder zu verlieren, was zu einer erhöhten Kundenbindung führt. Die Funktionalität einer Groupware erschließt 1+1 Internet zusätzliche neue Kundengruppen, gerade bei kleineren Unternehmenskunden.

Webmail Replacement



Hostpoint (<http://www.hostpoint.ch>)

Hostpoint ist der führende Schweizer Hosting Anbieter. Hostpoint ersetzt seinen existierenden Webmailer (Horde) für seine 250.000 Email Kunden durch das neue Webmailmodul der Open-Xchange Hosting Edition ersetzen. Dadurch erhalten die Hostpoint Kunden einen modernes, leistungsfähiges Ajax basiertes Frontend. Zusätzlich wird Hostpoint seinen Kunden gehostete Groupware inkl. Outlookanbindung anbieten.

Ausgangssituation:

Zusätzlich zum Wettbewerbsdruck durch die zunehmende Vergleichbarkeit der Angebote bei Internet Service Providern kam bei Hostpoint die Notwendigkeit den bestehenden Webmailer zu modernisieren.

Hostpoint konnte die gestiegene Erwartungshaltung der Kunden an einen modernen Webmailer nicht mehr erfüllen. Der vorhandenen Webmailer war langsam, hatte eine überholte Oberfläche und wurde dem modernen Benutzerverhalten nicht mehr gerecht. Die Überarbeitung und Einführung einer neuen Version des Webmailers wäre sehr aufwändig gewesen, so dass eine Alternative gesucht wurde.

Daneben bestand der Bedarf den Kunden mögliche zusätzliche Angebote zu machen, um den Umsatz pro Kunde zu erhöhen, die Kundenbindung zu verbessern und neue Kundenkreise zu adressieren.

Anforderungen bei Hostpoint:

- Modernisierung des eingesetzten Webmailers / alternativ Einführung eines neuen Webmailer. Der Webmailer soll das Hauptzugriffsmittel der Kunden zum Bearbeiten der Mails werden, als Ersatz für Desktop Mailclients.
 - Schnelle Darstellung und Bearbeitung von Emails
 - “Up to Date” Usability wie Drag and Drop Funktionalität ermöglichen dem Kunden ein Arbeiten fast wie mit einer Desktop Applikation
 - Einfache Integration in bestehende Hostpoint Mail und Provisioning Infrastruktur
- Zusätzlich sollte der neue Webmailer die Basis für weitere Angebote sein mit dem Ziel:
 - zusätzliche Funktionalität zu bieten
 - auf Grund der weiteren Funktionalität, die über reine Mail Funktionen hinaus geht, den Wechsel zu Wettbewerbern zu erschweren.
 - Gewinnung neuer Kunden, zusätzliche kostenpflichtige Angebote für bestehende Kunden

Lösung:

Die Open-Xchange Hosting Edition erfüllte diese Anforderungen von Hostpoint. Durch die offene Architektur und das Nutzen von Internetstandards, wie sie bei Hostpoint zum Einsatz kommen, war ein Ersetzen des bestehenden Webmailers ohne große Aufwände möglich. Die Kunden erhalten einen schnellen, modernen Webmailer mit zusätzlichen Funktionen. Von der Geschwindigkeit des OX Webmailers ist Hostpoint sehr begeistert, spart man sich doch dadurch teure Investitionen in neue Hardware.

Mit einem Mausklick können Hostpointkunden den neuen OX Webmailer in ein vollwertige Groupwarelösung für alle Nutzer in ihrer Domain freischalten. Ohne dass sie sich hierfür Software installieren oder eine neue Oberfläche erlernen müssen.

Managed Services - Outsourcing

Noris Network (<http://www.noris.de>)

noris network

Noris Network ist kein typischer Internet Service Provider. Abgestimmt auf die Bedürfnisse mittelständischer Unternehmen bietet die noris network AG Managed IT-Services bis hin zum IT-Outsourcing in den Bereichen Internet Service Providing (ISP), Virtual Private Network (VPN), Managed Security, Voice over IP (VoIP), Application Hosting, Terminal Services, eCommerce Applications und Storage/Backup. Neben klassischem IT-Outsourcing von dedizierten Kundeninfrastrukturen hat Noris auch standardisierte Angebote im Portfolio, um kostengünstig Lösungen für seine Kunden zu realisieren.

Ausgangssituation:

Die Neukundengewinnung bei Noris Network ist aufwändig und sehr projektorientiert. Kunden werden persönlich betreut, Outsourcing Konzepte mit den Kunden erstellt und Teile der Kundeninfrastruktur als Managed Services in den Rechenzentren von Noris betrieben. Zunehmend fragen potentielle Kunden nach der Verfügbarkeit einer gemanagten Groupwarelösung.

Zusätzlich zum bestehenden, projektorientierten Geschäftsmodell will Noris standardisierte Angebote ins Portfolio mit aufnehmen. Das Ziel ist es neue Kunden schneller, mit geringerem Vertriebs- und technischen Aufwand zu gewinnen. Erste Angebote im Bereich VPN hat Noris Network bereits in seiner Produktpalette. Ideal wäre es neue Lösungen zum einen als standardisierte Angebote "auf Mausklick" zur Verfügung stellen zu können und auf der anderen Seite für managed Services Kunden die identischen Lösungen ohne großen individuellen Implementierungsaufwand zu integrieren. Auf Grund der Nachfrage entschied sich Noris Network nach einer geeigneten Groupware für diese Anforderungen zu suchen.

Anforderungen bei Noris Network:

- Ausgereifte Groupwarefunktionalität für Unternehmenskunden mit bis zu mehreren hundert Mitarbeitern.
- Unterstützung von Outlook als vollwertigen Groupwareclient
- Flexible Architektur zur einfachen Integration in bestehende Noris Network Strukturen und Prozesse
- Bei Einführung einer gehosteten Groupwarelösung sollte diese auch den bestehenden, veralteten Webmailer für Noris Network Hosting Kunden ablösen.

Lösung:

Die Open-Xchange Hosting Edition erfüllte diese Anforderungen von Noris Network. Als leistungsfähiges Groupware System deckt es auch die funktionalen Anforderungen von großen Unternehmen ab. Neben Email, Terminplanung und Kontaktverwaltung bietet der OX Infostore ein sehr mächtiges Tool zur gemeinsamen Dokumentenablage. Gerade von mittelständischen Kunden, ohne ein Eigenes DMS System wird dies intensiv genutzt.

Durch das Aufsetzen der Lösung als Software as a Service (SaaS) und Integration in die bestehenden Noris Prozesse lassen sich von Noris Network Synergien zwischen den Kunden, die individuelle gemanagte IT-Services verlangen und den "nur Mail" Kunden schaffen. Ein Groupware Backend für alle Kunden. Die neue Lösung kann zukünftig über effizientere Vertriebswege wie z.B. telefonischen Vertrieb als Standardangebot verkauft werden oder auch in individuellen Projekten bei Outsourcing Kunden zum Einsatz kommen.