

Customer Service bei Lycos Europe

MATERNA wird künftig die Customer-Service-Umgebung von Lycos Europe betreuen. Das Unternehmen betreibt seit einigen Jahren seinen Customer Service auf der Basis der Remedy-Plattform von BMC Software. Den Service für die Bezahltdienste von Lycos,

wie etwa E-Mail, Web-Hosting und Internet-Zugang, erbringen verschiedene Call Center. Nahezu alle internationalen Standorte von Lycos Europe nutzen diese Plattform. ■

ITSM-Framework und Asset-Assistent kombiniert

Die Technischen Werke Friedrichshafen (TWF) sind mit einem Incident- und Configuration-Management-Projekt gestartet. Zum Einsatz kommt das MATERNA IT-Service-Management-Framework. Darüber hinaus wird der Asset-Assistent künftig die Pflege von circa

200 PCs und zehn Servern automatisieren. Die TWF versorgen den Bereich nördlicher Bodensee mit Energie, Wasser und Wärme. Daneben betreiben die TWF Parkhäuser und unterstützen einen Teil des kommunalen Straßenverkehrs. ■

S&L Datentechnik verstärkt Engagement in Schulprojekten

Das schleswig-holsteinische Projekt „sh21 BASIS“ fördert die Entwicklung dauerhaft finanzierbarer Systemlösungen für den IT-Einsatz im Unterricht. Dabei ist wichtig, dass zuverlässige und leicht bedienbare Lösungen zur Verfügung stehen. Geplant ist, bis zum Jahr 2007 ganzheitliche, übertragbare Systemlösungen für den Einsatz von IT im Schulunterricht zu entwickeln. Im Rahmen von „sh21 BASIS“ wird eine Server-Lösung entworfen, mit der Schulen ihre Computer-Systeme weitgehend selbstständig warten können. Diese Systeme basieren auf dem DX-Union School-Server, der mit der pädagogischen PC-Benutzeroberfläche „beno“ kombiniert ist.

„beno“ ist eine Lösung des Unternehmens S&L Datentechnik aus Münster und wird speziell in Bildungsnetzen eingesetzt. Als langjähriger Partner zahlreicher Schulen im gesamten Bundesgebiet besitzt S&L Datentechnik ein umfassendes Know-how bei der PC-Administration in Bildungseinrichtungen. Durch die Verbindung von „beno“ mit dem DX-Union School-Server von MATERNA lassen sich PCs an Schulen zuverlässig und stabil administrieren. Die Integration beider Software-Produkte unterstützt eine konstante Unterrichtsqualität. Der Roll-Out der Server-Lösung ist für den Sommer 2005 an den ersten sieben allgemeinbildenden Schulen in Schleswig-Holstein geplant.

Die neue beno-Version 2.0 verwaltet Schulnetze unkompliziert, flexibel und sicher. beno agiert direkt auf Betriebssystemebene und verzichtet komplett auf

eigene Strukturen oder Datenbanken. Es gibt weder Doppeleingaben noch Sicherheitslücken durch eine zusätzliche Plattform. Alle Benutzer, Dateiablagen und Stationen erscheinen in der bekannten „Explorer-Optik“ und können einfach per Mausklick bearbeitet werden: So erhalten Schüler per Drag & Drop ihre Hausaufgaben oder ihre Daten werden zum Schuljahresanfang in eine andere Klasse „verschoben“. Alternativ lassen sich die Schüler-PCs vor Unterrichtsbeginn mit der Wake-on-LAN-Funktion vom Lehrerplatz aus starten. Die benötigten Programme werden ferngesteuert geöffnet und automatisch aufgerufen. beno 2.0 ist modular aufgebaut, so dass sich die verschiedenen Komponenten individuell einsetzen lassen. ■

Weitere Informationen: www.sul-datentechnik.de

