



We make **IT** smarter.

Themen dieser Ausgabe

- Office365 – Online, flexibel und immer aktuell
- Wie programmiert man ein ERP-System – Teil 3
- Der my.Businessnavigator – strategisch einfach auf Kurs
- GODYO-Chatbot – der neue digitale Mitarbeiter
- HPE Nimble Storage – Ein neuer Maßstab für Systemverfügbarkeit

Rückblick 2018



Jubiläumsfeier 25 Jahre ACP in Wien



ACP DesignThinking Workshop



Meet & Grill mit Veeam und HPE



12. GODYO Drachenboot-Sprint



Partnerlounge mit Brauereiführung in der Papiermühle



Telekom-Dachpartnertreffen Rappbodetalsperre

Editorial



Sehr geehrte Kunden, sehr geehrte Geschäftspartner,

wieder neigt sich ein ereignisreiches Jahr dem Ende und wieder halten Sie unser Kundenmagazin in den Händen, das bereits in der 9. Ausgabe erscheint. Wir haben uns gefragt, ob wir Sie als Kunden damit auch weiterhin optimal erreichen oder ob wir vielleicht im nächsten Jahr andere Wege gehen und Medien finden sollten, mit denen wir Ihnen einen höheren Mehrwert an die Hand geben können. Diese Frage können wir natürlich nicht selbst beantworten – dafür brauchen wir Ihre Meinung. Aus diesem Grund finden Sie in unserer aktuellen Ausgabe des Magazins eine Umfrage, in der Sie die Möglichkeit haben, uns Ihr ganz persönliches Feedback zu diesem Thema zu geben. Also zögern Sie bitte nicht, offen mit uns in Kontakt zu treten und vielleicht auch die eine oder andere Idee zu teilen und Ihre Wünsche zu formulieren. Selbstverständlich werden die Ergebnisse der Umfrage vertraulich behandelt. Ich bin schon sehr gespannt, welche Resonanz Sie uns geben und welche Schlüsse wir daraus ziehen können.

Ein weiteres wichtiges Thema, das in dieser Ausgabe wie auch in unserer und Ihrer täglichen Arbeit zunehmend größere Bedeutung erlangt, ist die künstliche Intelligenz. Diese kann immer mehr Bereiche Ihrer Arbeit unterstützen und in Zeiten des Fachkräftemangels sogar Personal ersetzen, das für alle Ihre Kunden jederzeit über die verschiedensten Kanäle zu Verfügung steht. In unserem Beitrag dazu gehen wir näher auf das Thema ein und stellen Ihnen unsere Leistungen vor, die wir Ihnen in Zusammenarbeit mit IBM Watson als kompetenter Partner bei Chatbots und Digitalisierung anbieten können. Eine stetige Weiterentwicklung, die kunden- und lösungsorientiert ist, sichert Ihnen auch zukünftig viele Vorteile, die wir Ihnen gern vorstellen möchten.

Im 3. und letzten Teil unserer Serie zum Thema „Wie programmiert man ein ERP-System?“ geben wir Ihnen Einblicke in die verwendeten Werkzeuge, Technologien und Vorgehensweisen als Kernbestandteil der Softwareentwicklung für GODYO P4 und erläutern die Prinzipien der testgetriebenen Entwicklung.

Außerdem stellen wir Ihnen in dieser Ausgabe weitere Lösungen und Anwendungen wie Office365 oder Speicherlösungen von Nimble vor, die interessante Alternativen für Ihre tägliche Arbeit in der IT bieten.

Ich wünsche Ihnen viel Spaß beim Lesen!

Herzliche Grüße, Ihr

Hans-Uwe Schramm

Inhalt

6

Office365 – Online, flexibel und immer aktuell

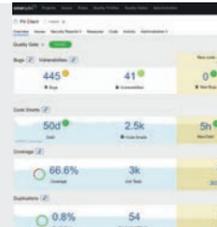
Als Alternative zu Managed Cloud Services bietet Microsoft kleinen und mittelständischen Unternehmen eine preisgünstige Lösung für den Aufbau ihrer Office-Infrastruktur. Der gesamte Datenverkehr läuft über Server von Microsoft, ist aber in puncto Sicherheit nicht ganz unumstritten. Wir haben die Vor- und Nachteile für Sie zusammengefasst.



8

Wie programmiert man ein ERP-System – Teil 3: Werkzeuge, Technologien und Vorgehensweisen

Die Prinzipien der testgetriebenen Entwicklung sowie permanente Integration sind Kernbestandteil der Softwareentwicklung für GODYO P4. Wir beleuchten Vorgehen und Werkzeuge, die diese Entwicklungsprinzipien ermöglichen und unterstützen.



10

Der my.Businessnavigator – strategisch einfach auf Kurs

Ihre IT-Umgebung wird auf der Reise zu einem modernen Arbeitsplatz immer komplexer und schwieriger zu managen. Zusätzlich fordert der Staat die Einhaltung gesetzlicher Richtlinien. Um den Überblick behalten zu können, hat die ACP für Sie aufeinander aufbauende Module entwickelt.



12

GODYO-Chatbot – der neue digitale Mitarbeiter

Haben Sie schon mal überlegt, wie viel Zeit Sie in Warteschleifen verbracht oder wie lange Sie für Recherche von Informationen zu Produkten und Dienstleistungen aufgewendet haben? Ein Chatbot kann hier Abhilfe schaffen und Sie in vielen Bereichen unterstützen.



14

HPE Nimble Storage – Ein neuer Maßstab für Systemverfügbarkeit

Unternehmen in jedem Sektor hängen zunehmend von Anwendungen ab, die alles steuern, vom Back-End-Betrieb bis zur Bereitstellung neuer Produkte, Services und Kundenerlebnisse. Aus diesem Grund sind Systemverfügbarkeit der Infrastruktur und Vermeidung ungeplanter Ausfallzeiten wichtiger denn je.



Kurznachrichten

Wisys schließt sich ACP Gruppe an

ACP Deutschland hat sich zum 1. Oktober 2018 mehrheitlich an der Wichmann Systemhausgruppe (Wisys) beteiligt. Wisys ist in Halle in Sachsen-Anhalt beheimatet und hat vier weitere Standorte in Dresden, Sangerhausen, Mannheim und Berlin. Das Unternehmen wurde vor rund 30 Jahren gegründet, hat 2017 einen Umsatz von 14 Mio. Euro erzielt und beschäftigt rund 65 Mitarbeiter. Die Namensänderung in ACP soll spätestens zu Beginn 2020 abgeschlossen sein, um das Branding der ACP in Deutschland weiter zu stärken.

Neue Mitarbeiter in der GODYO-Gruppe

Als neue Mitarbeiter begrüßen wir Robert Schmidt (Vertriebsinnendienst), Daniel Rau (Materialwirtschaft), Stefan Reinhardt (Presales/Consulting), Daniel Becker (Consulting), Chris Franke (IT-Service) und Dagmar Schieferdecker, unsere neue Personalleiterin. Wir wünschen allen einen guten Start!

Grillevent mit Sterne-Grillmeister

Gaumenfreuden der besonderen Art gab es am 25.10.2018 bei unserem erstmals stattfindenden Meet&Grill-Event, das die Erwartungen der zahlreichen Gäste bei weitem übertraf. Diese konnten sich zwischen den Präsentationen von Veeam und HPE auf kulinarische Spezialitäten von unserem Grillmeister freuen, der auf einem Ferrari unter den Gasgrills

für den ganz besonderen Gaumenkick sorgte. Ob bayrisches Sushi, verschiedene Steaks aus der 1000-Grad-Zone oder neue Burgervariationen – jeder Gang war optisch und geschmacklich etwas ganz Besonderes. Die Veranstaltung fand großen Zuspruch und zeigte, dass kulinarische und fachliche Themen gut miteinander zu kombinieren sind und eine thematische Auflockerung in der manchmal recht trockenen Welt der Bits und Bytes gern angenommen wird.

Drachenboot-Sprint ermöglicht schaurig schöne Halloweenparty im Hause EKKstein

Ein wunderschöner Spätsommertag, ein grandioser 4. Platz für das Team (T)Raumschiff Enterprise und 783,98 € Spendenerlös für die Elterninitiative für krebskranke Kinder Jena e.V. (EKKJ) – das ist die stolze Bilanz des 12. GODYO-Drachenboot-Sprints im September auf und am Schleichersee in Jena. Aus dem Gesamterlös finanziert die Elterninitiative ihre diesjährige Halloweenparty, die erstmals im neuen Haus EKKstein stattfindet, das Ende August eingeweiht werden konnte. Die Kinder freuten sich, an Halloween ihren neuen Aufenthaltsraum mit Gespenstern, Gruselköpfen und Gerippen schaurig schön zu schmücken, (un)heimlich am Gruselbuffett zu naschen und Cocktails a la Frankenstein zu schlürfen. Ein Showprogramm mit Schlangen wird dem einen oder anderen sicher auch etwas Mut abgefordert haben.

Termine

Neujahrsempfang der GODYO

16.01.2019 – Wir begrüßen neben dem neuen Oberbürgermeister Dr. Nitzsche zahlreiche geladene Gäste zum Auftakt des neuen Jahres.

IGP-Treffen

07./08.02.2019 – Treffen der IGP-Mitglieder in Aalen

Office365 - Online, flexibel und immer aktuell

Als Alternative zu Managed Cloud Services bietet Microsoft kleinen und mittelständischen Unternehmen je nach Leistungsumfang eine preisgünstige Lösung für den Aufbau ihrer Office-Infrastruktur. Das flexible System ist eine Mischung aus Cloud-Storage, Online-Anwendung und E-Mail-Lösungen. Der gesamte Datenverkehr läuft über die Server von Microsoft, ist aber in puncto Sicherheit nicht ganz unumstritten. Wir haben die Vor- und Nachteile für Sie zusammengefasst:

Vorteile:

- Office365-Kunden erhalten stets aktuelle Versionen der Office-Desktopanwendungen.
- Sie müssen nie wieder eine neue Version von Office kaufen.
- Alle Benutzer können Office auf bis zu fünf PCs oder Macs installieren.
- Speichern Sie Dokumente in der Cloud und greifen Sie überall auf diese zu.
- Nutzen Sie Office auf Smartphones und Tablets.
- 50-GB-Postfächer, Senden und Empfangen von Nachrichten mit bis zu 25 MB
- E-Mail-Adressen mit der eigenen Domäne
- Stets aktueller Schutz vor Spam und Schadsoftware (nicht konfigurierbar)
- Erhältlich für Windows-PCs, Macs, Windows Phones, iPhones sowie Android-Smartphones und Blackberrys
- Online-Meetings mit bis zu 250 Teilnehmern
- Dokumentenspeicher und Dateifreigabe online
- 1 TB Dateispeicher in der Cloud mit OneDrive for Business
- Speichern, Sichern und Freigeben von Dateien innerhalb und außerhalb des Unternehmens
- Gleichzeitiges Bearbeiten von Dokumenten durch mehrere Benutzer

Nachteile:

- Ihre Unternehmensdaten liegen in den Händen von Microsoft (Server und Programme unterliegen in den USA eigenen Gesetzen, Strafverfolgungsbehörden können Zugriff auf Daten erhalten).
- Rechtskonforme E-Mail-Archivierung nach deutschem Recht ist nur über externe Drittanbieter (z. B. Mailstore) möglich.

- Backup muss extern zugekauft werden (z. B. Veeam)
- E-Mail-Verschlüsselung ebenfalls nur über externe Drittanbieter (z. B. Zertificon) möglich.

Fazit:

Obwohl die zahlreichen Vorteile die Online-Anwendung zu einer attraktiven Lösung machen, sollten Unternehmen mit hohen Schutzkriterien abwägen, ob der Einsatz in puncto Datenschutz mit den internen Richtlinien vereinbar ist. Wer hier sicher gehen will, kann entweder Office365 Deutschland nutzen oder greift auf Managed-Exchange-Hosting regionaler Anbieter zu. Letzteres bietet sich insbesondere für größere Unternehmen mit einer zentralen Server-Infrastruktur an.

Wenn Office365 für Sie eine interessante Option ist, können wir die Systemvoraussetzungen in Ihrem Unternehmen prüfen, Sie bei der Einrichtung Ihrer eigenen Domäne unterstützen und die Basisdienste konfigurieren. Gern übernehmen wir auch die Migration Ihrer bestehenden Exchange-Postfächer, das Einrichten der Benutzer und die Lizenzzuweisung. Sprechen Sie uns an, wir beraten Sie gern!

Ihr Ansprechpartner:

Daniel Schmidt
GODYO Enterprise Computing AG
Telefon: +49 3641 287-190
E-Mail: daniel.schmidt@godyo.com



Wie programmiert man ein ERP-System? Überblick über die verwendeten Werkzeuge, Technologien und Vorgehensweisen

Die Prinzipien der testgetriebenen Entwicklung sowie Continuous Build and Integration (permanente Integration) sind Kernbestandteil der Softwareentwicklung für GODYO P4. Dieser Artikel beleuchtet das Vorgehen und die Werkzeuge, die diese Entwicklungsprinzipien ermöglichen und unterstützen.

JIRA – Organisation des Arbeitsvorrats

Die Aufgaben der Entwickler werden im Ticketsystem Atlassian JIRA verwaltet. Kunden können über dieses Werkzeug Aufgaben erstellen und beispielsweise den Ticketstatus und -verlauf einsehen. Der Arbeitsvorrat für das Team wird vor dem Sprintstart vom Product Owner festgelegt und priorisiert.

Eclipse IDE – Testerstellung und Codeänderungen

Die Entwickler verwenden für die Programmierung die Integrierte Entwicklungsumgebung (IDE) Eclipse. Durch die Integration von JIRA können diese in der Entwicklungsumgebung die Tickets einsehen und bearbeiten. Das Prinzip der testgetriebenen Entwicklung besagt, dass vor der eigentlichen Anpassung der Software ein automatischer Test erstellt wird, der das gewünschte Ergebnis abbildet. Dieser Test schlägt fehl, solange die Software-Anpassung nicht erfolgt ist. Nach der Anpassung findet eine Prüfung des Entwicklers durch eine erneute Ausführung des Tests statt. Ist die Anpassung erfolgreich, läuft der automatische Testablauf fehlerfrei durch und die Änderung, die mit diesem Ticket umgesetzt werden sollte, ist fertig.

Dieses Vorgehen eignet sich insbesondere für die Bearbeitung von Fehlern.

Am Ende der Programmierung kann es sinnvoll sein, zusätzliche Oberflächentests zu erstellen, die den gesamten Ablauf bzw. die Integration in das Gesamtsystem prüfen. Diese Prozesse werden ergänzt durch eine gegenseitige teaminterne Qualitätssicherung.

Durch dieses Vorgehen soll sichergestellt werden, dass Änderungen an der Software keine vorhandene Funktionalität beeinträchtigen oder neue Fehler erzeugen.

Subversion – Versionsverwaltung für den Quelltext

Nach Fertigstellung der Programmierung werden die geänderten Quellen in die zentrale Quelltextverwaltung Subversion übertragen. Dabei werden die JIRA-Tasknummer und ein Kommentar zur Anpassung mit den Änderungen verknüpft. Dies ermöglicht sowohl die spätere Recherche wann, von wem und warum eine konkrete Änderung durchgeführt wurde als auch die Rückkopplung vom JIRA-Ticket zu den damit notwendigen Quelltextänderungen.

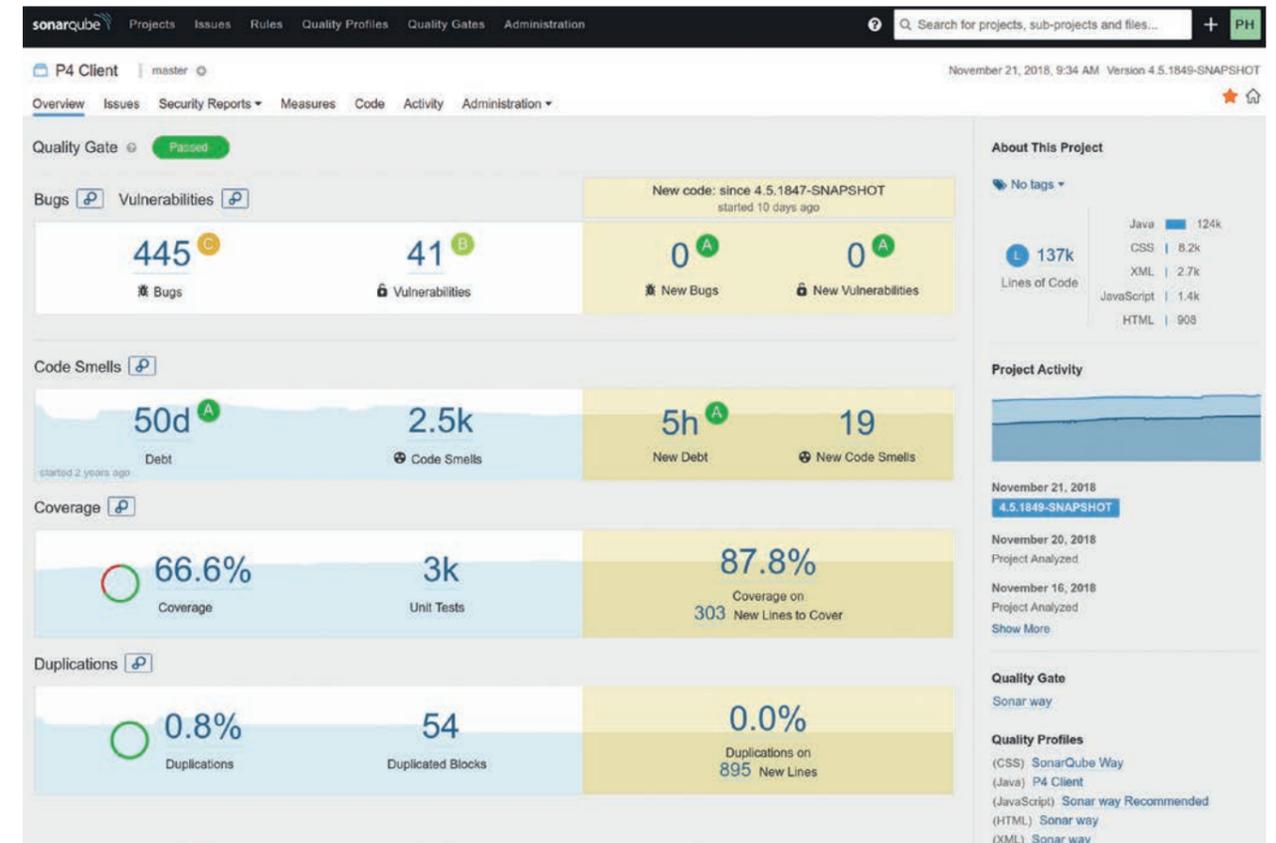
Jenkins – Continuous Build and Integration

Um sicherzustellen, dass alle Änderungen übernommen wurden und keine Probleme mit Änderungen anderer Entwickler aufgetreten sind, wird nach jeder Quelltextänderung ein automatischer Build der Software ausgelöst.

Dieser automatische Prozess nutzt den letzten Stand des Quelltextes aus der Versionsverwaltung Subversion und kompiliert diesen. Nach erfolgreicher Übersetzung des Quelltextes werden alle automatischen Tests ausgeführt und überprüft, ob es dabei Fehlschläge gab. Der gesamte Prozess dauert bei GODYO P4 ca. 45 Minuten für den Java-Teil und ca. 30 Minuten für den PL/SQL-Teil.

SonarQube – Codeanalyse

Zusätzlich nutzen wir das Werkzeug SonarQube zur Analyse des Quelltextes. Grundlage bilden dabei vordefinierte und selbst erstellte Metriken, die z.B. zur Überprüfung der Einhaltung von Programmierrichtlinien benutzt werden können. Außerdem unterstützt das Werkzeug bei der Analyse nach möglichen Problemen und fehlerhaften Anweisungen. Das Ergebnis dieser Analyse wird allen Entwicklern über eine Web-Oberfläche zur Verfügung gestellt und bietet



verschiedene Auswertungen und Suchmöglichkeiten. Da die verschiedenen Analysen in einer Datenbank angelegt werden, können auch Trends und die stetige Verbesserung des Quelltextes abgerufen werden. Abbildung 1 visualisiert exemplarisch eine Auswertung für den Client von GODYO P4. Dieser Prozess wird mehrmals täglich durchlaufen, um dem Entwickler möglichst schnell Feedback zu liefern, ob durch Änderungen Probleme entstanden sind. Die Integration von SonarQube in die Entwicklungsumgebung Eclipse unterstützt die Entwickler zudem bei der stetigen Verbesserung der Quellcode-Qualität. Der Entwicklungssprint endet mit dem Erstellen eines neuen Releases. Dieser wird zusätzlich noch verschiedenen Qualitätssicherungsmaßnahmen unterzogen, bevor er dann den Kunden zur Verfügung gestellt wird.

Fazit

Die verschiedenen Werkzeuge und Vorgehensweisen ermöglichen den Entwicklungsteams das frühzeitige Erkennen und Beheben von Problemen, die durch Änderungen entstehen können. Zusätzlich erzielen die verschiedenen Kennzahlen und Metriken die kontinuierliche Verbesserung des Quelltextes und die Visualisierung dieses Fortschritts.

Wir besitzen umfangreiche Kenntnisse im Umgang und der Administration dieser Werkzeuge und haben sie gezielt auf die Bedürfnisse unserer Entwicklungsprozesse und Produkte angepasst. Sollten Sie Fragen zu den Werkzeugen haben oder anderweitige Unterstützung benötigen, können Sie uns gern kontaktieren.

Ihr Ansprechpartner:

Peter Hermsdorf
GODYO Business Solutions AG
Telefon: +49 3641 287-0
E-Mail: peter.hermsdorf@godyo.com

Abbildung 1: Code-Analyse des Clients von GODYO P4 durch SonarQube

Der my.Businessnavigator - strategisch einfach auf Kurs

Ihre IT-Umgebung wird auf der Reise zu einem modernen Arbeitsplatz immer komplexer und schwieriger zu managen. Zusätzlich fordert der Staat die Einhaltung gesetzlich festgehaltener Richtlinien. Als Geschäftsführer, IT-Manager, aber auch als Mitarbeiter stellt Sie das vor große Herausforderungen. Um den Überblick behalten zu können, hat die ACP für Sie aufeinander aufbauende und dennoch getrennt buchbare Module entwickelt.

Durch die EU-DSGVO musste Ihr Unternehmen bereits eine Reihe an Maßnahmen entwickeln und implementieren. Trotz guter Vorbereitungen bleibt häufig eine Restunsicherheit, tatsächlich alle Sicherheitslücken geschlossen und jedes Inventar und Personal einbezogen zu haben. Mögliche Schatten-IT und Lücken können wir auf Basis unseres speziell entwickelten Konzepts für Sie sichtbar machen und zweifelsfrei beseitigen.

Mit unserem Cybersecurity-Konzept erhalten Sie detaillierte Informationen über vorhandene oder mögliche Risiken in Ihrem Unternehmen und es zeigt Ihnen auf, wie Sie mögliche Auswirkungen verhindern. Dadurch stellen wir die optimale Absicherung Ihrer gesamten IT-Infrastruktur und IT-Services sicher und unterstützen Sie, auf gegenwärtige und zukünftige Herausforderungen vorbereitet zu sein. Darüber hinaus bieten wir Ihren Mitarbeitern unter e-learning.acp.de eine auf sie zugeschnittene E-Learning Plattform mit abgestimmten Lerninhalten, sodass Sie in Sachen IT-Security und Datenschutz auf einen aktuellen Stand kommen und bleiben.

Unabhängig zur DSGVO steht das Software Asset Management (SAM), das Sie durch den Lizenzdschungel begleitet und Ihnen einen Überblick Ihres Softwareinventars bietet. Dabei setzen wir ein SAM-Tool im Rechenzentrum der ACP

oder auch bei Ihnen vor Ort im Unternehmen ein, inventarisieren von dort aus Ihre Umgebungen und pflegen Ihre Daten. Regelmäßig erhalten Sie übersichtliche Reports und haben jederzeit einen aktuellen Compliance-Status Ihrer Lizenzen. Externe Lizenzaudits bestehen Sie somit jederzeit problemlos. Durch die Auslagerung in das ACP Rechenzentrum entfallen Aufwände für den Betrieb von Servern, die Anschaffung und den Betrieb einer SAM-Software sowie die Pflege der kaufmännischen und technischen Daten in der SAM-Software. Gleichzeitig werden personelle Ressourcen im Lizenzmanagement frei, die für andere Aufgaben verwendet werden können. Darüber hinaus sind Ihre Daten im ACP Rechenzentrum sicher. ACP verfügt über zwei Rechenzentren in München. Dadurch bleiben die Daten sicher im Land und unterliegen den hohen Anforderungen und strengen Richtlinien der deutschen Gesetze für Sicherheit und Compliance in der Datenhaltung.

Ihr Ansprechpartner:

Tommy Heuchert
GODYO Enterprise Computing AG
Telefon: +49 3641 287-142
E-Mail: tommy.heuchert@godyo.com



businessnavigator.acp.de

GODYO-Chatbot - der neue digitale Mitarbeiter

Haben Sie sich schon mal überlegt, wie viel Zeit Sie in Warteschleifen verbracht haben oder wie lange Sie für Recherche von Informationen zu Produkten oder Dienstleistungen aufgewendet haben? Wie oft haben Sie E-Mails verfasst oder Ihr Anliegen in Tickets formuliert? Leider gehört dieser Zustand zum Alltag in der Kundenkommunikation – auch bei Ihnen?

Kunden und Benutzer entscheiden selbst, wann und wie sie ihre Zeit einteilen. Berufswelt und Privatleben fordern und bieten immer mehr Flexibilität und Freiheit. Aus diesem Grund erfreuen sich Angebote wie Online-Shops, Mediatheken oder Streamingdienste so großer Beliebtheit. Hier kann der Kunde selbst entscheiden, wann und wie er welche Inhalte konsumiert. Dies gilt zunehmend auch für die Kommunikation. In unserer schnelllebigen Welt müssen Informationen jederzeit abrufbar sein. Dabei sollte die Informationsbeschaffung möglichst einfach gestaltet sein.

Und genau hier setzen Chatbots an. Chatbots sind Softwareanwendungen auf Basis künstlicher Intelligenz, die natürliche Sprache verstehen und mit Kunden wie eine natürliche Person kommunizieren können. Sie bieten dem Kunden und damit auch Ihnen die Möglichkeit, einfach und schnell in Kontakt zu treten. Der Chatbot übernimmt also digital die Rolle, die ein Verkäufer im Laden für Sie wahrnimmt. Ihr Kunde hat Fragen zum Produkt, zur Dienstleistung oder will einen Termin vereinbaren? Der Chatbot liefert die gewünschten Ergebnisse, indem er beispielsweise den Produktkatalog nach Anforderungen des Kunden durchsucht oder Termine vorschlägt. Fehlen dem Chatbot notwendige Informationen zur Erfüllung seiner Aufgaben, kann er weitere Informationen gezielt erfragen, um qualifizierte Antworten zu erhalten bzw. zu geben.

Welchen Nutzen haben Chatbots?

Chatbots können Sie zielgerichtet im Vertrieb als Verkaufsassistent bei Fragen zu Produkten oder Dienstleistungen unterstützen, im Support die häufigsten Anfragen bereits selbst beantworten oder die Anfragen der Kunden vorqualifiziert an die richtige Stelle weiterleiten.

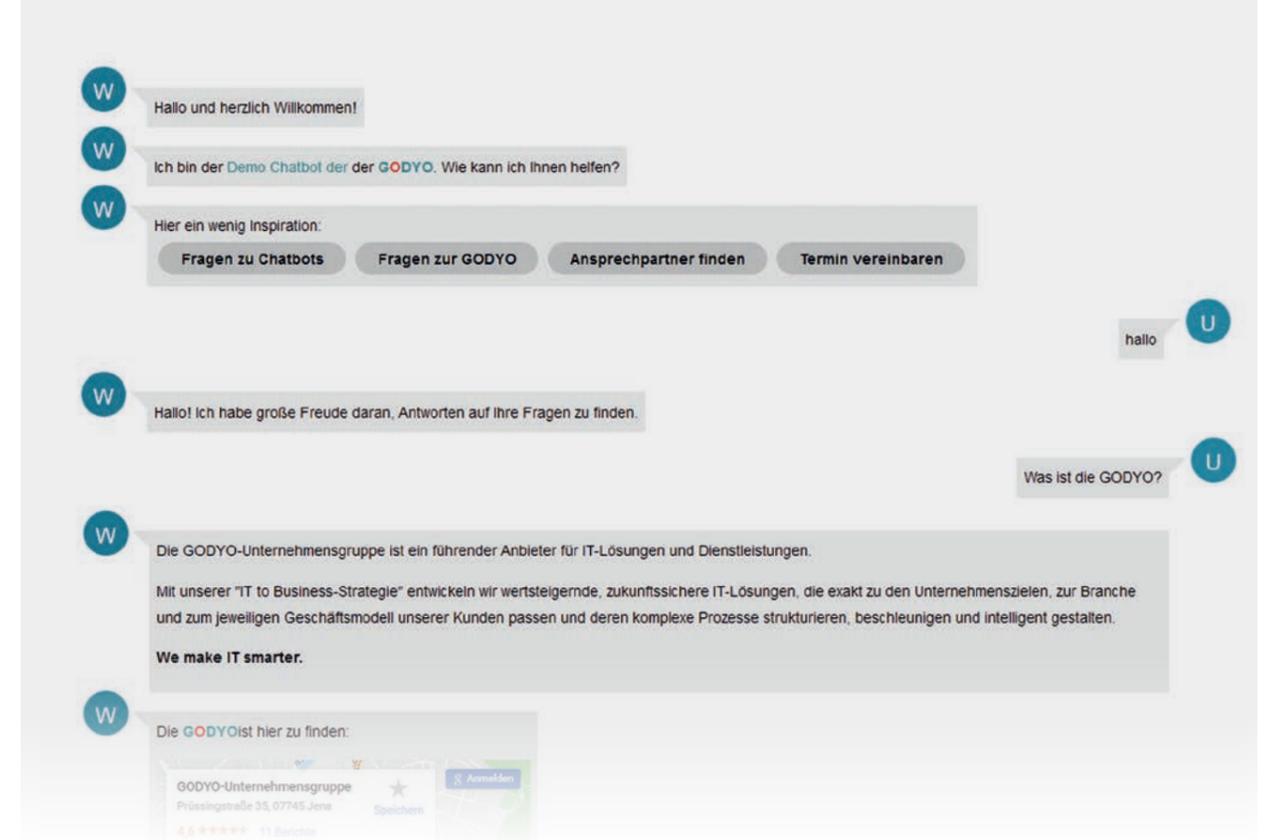
Ein Chatbot kann neben der Webseite gleichzeitig auf verschiedenen Kanälen wie Messaging-Plattformen oder Social-Media-Netzwerken mit beliebig vielen Kunden

interagieren. Damit bekommen Sie einen neuen Mitarbeiter, der Ihren Kunden jederzeit über die verschiedensten Kanäle und ohne Warteschleife rund um die Uhr zur Verfügung steht. Das schafft zufriedene Kunden!

Welchen Nutzen habe ich als Firma?

Mit einem Chatbot heben Sie sich von Markt und Wettbewerbern ab, indem Sie Kunden und Benutzern in der Kommunikation die Flexibilität bieten, die Online-Shops, Mediatheken und Streamingdienste so erfolgreich machen. Setzen sie maßgeschneiderte Geschäftsmodelle und Services für Ihre Kunde um, die sich mit klassischen Personaleinsatz für Ihr Unternehmen nicht rechnen würden, aber das Alleinstellungsmerkmal im Markt sind.

Nutzen Sie die Vorteile eines digitalen Mitarbeiters in Form eines Chatbots. Durch das „Pay per Use“-Modell fallen laufende Kosten nur in dem Maße an, wie der Chatbot auch genutzt wird. Damit lässt sich der Mitteleinsatz relativ einfach dem Erfolg zuordnen. Durch die Transparenz in der Kommunikation lernen Sie Ihre Kunden und deren Bedürfnisse und Fragen besser kennen, können Ihre Services stetig verbessern und damit Kundenbindung und Kundenzufriedenheit erhöhen. Das lässt sich noch steigern, indem Sie nachträglich weitere Services wie Bilderkennung, Übersetzung oder Datenanalysen einbinden. Ihr Chatbot kann ebenso auf neue Produkte und Dienstleistungen trainiert werden oder seinen Charakter so ändern, dass er im Rahmen seiner künstlichen Intelligenz sensibel und adäquat auf Ihr Kundenklientel reagiert. Eine Stimmungsanalyse ermöglicht dabei die Erfassung von eventuellen „negativen Schwingungen“, denen sich der Chatbot durch ein deeskalierendes Wording optimal anpassen kann. Wenn Sie Ihrem neuen Mitarbeiter erlauben, Antworten automatisch aus Ihren Datenquellen oder Officedokumenten zu generieren, minimieren Sie gleichzeitig Ihren Verwaltungsaufwand.



Damit wandeln Sie Kommunikation und Erreichbarkeit in Erfolg um.

Was kann ein Chatbot für Sie tun?

- Als Verkaufsassistent: Fragen zu Produkten und Dienstleistungen beantworten
- Als Supportassistent: Annahme und Aufarbeitung von Anfragen zur Weiterleitung an die Fachabteilung
- Als Reservierungsassistent: Vermittlung und Planung von Terminen und Ressourcen
- Als Servicemitarbeiter: Antworten auf Routineanfragen jederzeit über diverse Kanäle bereitstellen
- Als Werbeassistent: Proaktiv gezielte Hinweise auf Produkte und Dienstleistungen an passender Stelle absetzen
- Als Produktionsassistent: Einfache Wissensaufbereitung auf unterschiedlichen Endgeräten
- Als Recruiter: Vereinfachung des Bewerbungsprozesses für zukünftige Mitarbeiter und Personaler
- Als Schulungsassistent: Mitarbeiter bei Durchführung und Einarbeitung gezielt unterstützen
- Als Vermittlungsassistent: Den richtigen Kontakt zur Anfrage vermitteln

Personal oder Dienstleistungen im Support oder Kundenservice sind in jedem Fall kostenintensiv und wirken sich nicht direkt auf Umsatz und Gewinn aus.

Senken Sie den Personalbedarf, indem Sie Ihre Mitarbeiter von Routineaufgaben entlasten und freiwerdende Kapazi-

täten für höherwertige Tätigkeiten einsetzen. Durch automatisierte und beschleunigte Prozesse steigern Sie die Effektivität im Unternehmen.

Was können wir für Sie tun?

Die GODYO-Unternehmensgruppe ist Ihr kompetenter Partner für die Konzeption, Entwicklung und Integration Ihres Chatbots und damit der Digitalisierung Ihrer Geschäftsprozesse. Seit mehr als 25 Jahren entwickeln wir passgenaue Business-Anwendungen zur Optimierung der Geschäftsprozesse unserer Kunden und unterstützen Sie von der Ideenfindung bis zur Entwicklung und Einführung von Software-Lösungen. Eine Vielzahl von Kunden vertraut auf unsere Kompetenzen, die wir durch Einbindung etablierter Partner optimal zum Einsatz bringen.

Lassen Sie uns über die Möglichkeiten sprechen, die Ihnen ein digitaler Mitarbeiter bietet und bei welchen Geschäftsprozessen er Sie individuell unterstützen kann.

Ihr Ansprechpartner:

Robert Gwosdz
GODYO Business Solutions AG
Telefon: +49 3641 287-0
E-Mail: robert.gwosdz@godyo.com

HPE Nimble Storage – Ein neuer Maßstab für Systemverfügbarkeit

HPE Nimble Storage – Ein neuer Maßstab für Systemverfügbarkeit

Unternehmen in jedem Sektor hängen zunehmend von Anwendungen ab, die alles vom BackEnd-Betrieb bis zur Bereitstellung neuer Produkte, Services und Kundenerlebnisse steuern. Aus diesem Grund sind Systemverfügbarkeit der Infrastruktur und Vermeidung ungeplanter Ausfallzeiten wichtiger denn je.

Über lange Zeit konnte höchste Speicherverfügbarkeit nur durch teure On-Site-Serviceverträge mit stark redundanten Hardwaremodellen erreicht werden. Seit seiner Gründung hat Nimble das ehrgeizige Ziel verfolgt, die ausgetretenen Pfade zu verlassen und die höhere Verfügbarkeit seiner Produkte ständig zu verbessern. Bereits 2014 hat Nimble (jetzt ein Unternehmen von Hewlett Packard Enterprise) eine gemessene Verfügbarkeit von über 99,999 Prozent beim gesamten Kundenstamm nachgewiesen. Dies ist mit einer Unterbrechung von weniger als 25 Sekunden im Jahr gleichzusetzen. Grundlage von Nimbles Systemzuverlässigkeit ist die Architektur der Speicherplattform. Es gibt keinen Single-Point-of-Failure (Fehlertoleranz durch redundante Komponenten). Zwei Controller ermöglichen unterbrechungsfreie Upgrades ohne Leistungsbeeinträchtigung bei einem Controllerfehler. Darüber hinaus ist die Softwarearchitektur fehlertolerant und bietet eine zuverlässige Datenintegrität mit Triple+ Parity RAID und durchgängiger Integritätsprüfung. Während viele Wettbewerber nur Single- oder Double-Parity RAID anbieten, sorgt das Triple+ Parity RAID von HPE für ein außergewöhnlich hohes Maß an Ausfallsicherheit und eine effizientere Speicherkapazität. Die gemessene Verfügbarkeit von Nimble Arrays verbessert sich durch Predictive Analytics, Erfahrungswerte bei Kunden und das Bestreben, den Support laufend zu optimieren.

Verhinderung von Ausfallzeiten mit InfoSight Predictive Analytics

Von Beginn an wurde Advanced Analytics von Nimble in die Kernarchitektur jedes Systems integriert, um die Zuverlässigkeit des operativen Systems drastisch zu steigern – nicht nur für die Speicherarrays, sondern auch für die Infrastruktur-Layer über den Speicher hinaus. Durch die Komplexität und Variabilität von Anwendungen, Infrastruktur und Kon-

figurationen lassen sich ausfallverursachende Probleme kaum vermeiden. Mit der Ausstattung jedes Codemoduls mit Diagnosesensoren wurde vom ersten Tag an die Basis für die umfassende Echtzeitanalyse von Status und Leistung geschaffen. Bis heute enthält jedes System Tausende Sensorkollektoren und InfoSight Predictive Analytics erfasst und korreliert bei allen Kunden Millionen von Sensordatenpunkten pro Sekunde, um für globale Transparenz und Informationsgewinnung zu sorgen.

Erfolgreiche Vorbeugung nach einmaligem Auftreten

Mithilfe von Data Science und intelligenter Fallautomatisierung wird die Möglichkeit minimiert, dass ein bekanntes Problem jemals erneut auftritt. Integraler Bestandteil dieser Supportleistung sind die PEAK-Techniker – ein Spezialteam, dessen Know-how sich über alle Infrastruktur-Layer erstreckt. Aufgabe dieser Techniker ist es, den Fall einzuschätzen, eine schnelle und eindeutige Ursachenanalyse durchzuführen, Regeln für die Fallautomatisierung zu definieren und die Problemlösung zu beaufsichtigen, bevor die Kunden betroffen sind.

HPE Nimble Storage All-Flash-Arrays umfassen die pauschale Lizenzierung, einfache Upgrades und flexible Zahlungsoptionen und bieten außerdem Zukunftsfähigkeit für neue Technologien wie NVMe und SCM. Wenn Nimble auch für Sie eine interessante Option ist – sprechen Sie uns an, wir beraten Sie gern! Weiterführende Infos finden Sie auf unserem Blog unter blog.godyo.com!

Ihr Ansprechpartner:

Keith-Robin Haß
GODYO Enterprise Computing AG
Telefon: +49 3641 287-0
E-Mail: keith-rob.hass@godyo.com

KEINE CHANCE FÜR VIREN UND CO. SICHERHEIT GEWÄHRLEISTEN

Ideal für kleine Unternehmen, Einzelhandelsfilialen oder für die sichere Anbindung von Home-Offices: **Plug-and-Play Business Network Protect** schützt Netzwerke und Daten automatisch rund um die Uhr vor Angriffen – mit sieben Profi-Schutzfunktionen in einem Gerät. Da haben Krypto-Trojaner, Botnets, Datendiebe und Co. keine Chance. Kurz: maximaler Schutz, minimaler Aufwand. **Digitalisierung. Einfach. Machen.**



ERLEBEN, WAS VERBINDET.

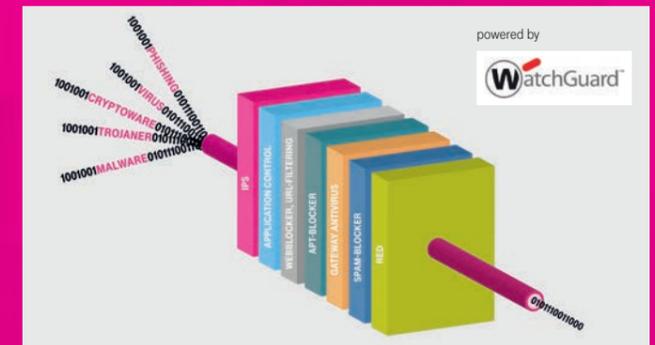
INTELLIGENTER
IT-SCHUTZ

AUTOMATISCH PERFEKT GESCHÜTZT

- All-in-One-Security-Box bündelt alle verfügbaren Schutzmechanismen: UTM-Firewall, Gateway, Anti-Virus/Anti-Spam, URL/Web-Filtering, Applikationskontrolle, Intrusion Prevention System, APT-Schutz u. v. m.
- Sichere Integration und Kommunikation über WLAN in Büros, Filialen und Home-Offices, sichere Basis zur Nutzung von Cloud-Diensten
- Ideal für Unternehmen und Filialen mit bis zu 15 Mitarbeitern und max. 100 MBit/s Anschlussgeschwindigkeit
- Kostengünstiger Schutz für GDPR-relevante Daten und geistiges Eigentum
- Mit Hardware, Software, Updates und Service aus einer Hand vom deutschen Marktführer für Managed Security Services
- Mühelos eingerichtet per Plug-and-Play – und sofort startklar!

SPAREN SIE BEIM PREIS, NICHT BEI DER SICHERHEIT

Mit Plug-and-Play BNP profitieren Sie von top IT-Security wie im Großkonzern – zu fairen Konditionen für kleine Firmen.



INTERESSIERT? WIR BERATEN SIE GERN!

GODYO Enterprise Computing AG
Tel.: +49 3641 287 142, Mail: t.heuchert@godyo.com

Mit diesen
Partnern arbeiten wir
u. a. zusammen:



SOPHOS



vmware



Impressum

Herausgeber: GODYO Enterprise Computing AG, www.godyo.com
Redaktionsadresse: Prüssingstraße 35, 07745 Jena
Telefon: +49 3641 287-0
Redaktion: Yvonne Scheil (Redaktionsleitung)
Layout: ART-KON-TOR Kommunikation GmbH
Druck: Förster & Borries GmbH & Co. KG, Zwickau
Auflage: 650 Exemplare
Redaktionsschluss: Dezember 2018
Erscheinungsweise: zweimal jährlich, 4. Jahrgang

Alle Angaben vorbehaltlich technischer Änderungen. Nachdruck und Vervielfältigung – auch auszugsweise – nur mit Genehmigung der GODYO Enterprise Computing AG, Jena. Alle aufgeführten Warenzeichen sind eingetragen und als solche zu behandeln.