



## Überblick

**Land:** Deutschland  
**Branche:** Medien & Kultur  
**Mitarbeiter:** 850

## Unternehmen

Die Konradin Mediengruppe gehört mit über 40 Zeitschriften zu den größten Anbietern von Fachinformationen im deutschsprachigen Raum. Das 1929 gegründete Unternehmen erzielt einen Jahresumsatz von 130 Millionen Euro.

## Ausgangssituation

Mobile Terminvereinbarungen und der E-Mail-Check in Leerzeiten waren kaum möglich. Die Aktivierungszeit der Laptops war nicht akzeptabel. Dadurch traten Terminkollisionen auf, und E-Mail-Anfragen von Kunden wurden nicht zeitnah beantwortet.

## Lösung

Termine und E-Mails sind auf den neuen PDAs dank Direct Push-Unterstützung von Microsoft Exchange 2003 und Windows Mobile stets aktuell. Die PDA-Software wird über UMTS installiert, alle Daten können auf externes Kommando hin bei Verlust des PDA gelöscht werden.

## Nutzen

Es gibt keine Terminkollisionen mehr, die Reaktionszeit auf E-Mails ist stark gesunken. Der Betreuungsaufwand ist niedrig. Die PDAs amortisieren sich in vier bis zwölf Wochen allein durch die Nutzung der Leerzeiten.



Thema: Mobilität

## PDA-Einsatz verbessert Service und vermindert Leerzeiten

„Wenn der Außendienstmitarbeiter angerufen wird, hat er Kundendaten und Termine mit nur einem Tastendruck vor sich.“

Thomas Dinkel, IT-Leiter, Konradin Mediengruppe

Die Konradin Mediengruppe gehört zu den größten Anbietern von Fachinformationen im deutschsprachigen Raum. Der Verlag veröffentlicht über 40 Zeitschriften, das Programm umfasst Publikationen für Industrie, Architektur und Ausbauhandwerk, Arbeitswelt, IT und Augenoptik. Hinzu kommen die Bereiche Genuss und Lebensart sowie Special Interest. Das 1929 gegründete Unternehmen erwirtschaftet einen Umsatz von 130 Millionen Euro jährlich. Die Mitarbeiter hatten bislang kaum mobilen Zugriff auf E-Mails, Kundendaten und Termine. Dies erschwerte die Arbeit bei externen Terminen. Die Lösung sind Personal Digital Assistants (PDAs), die über Push-Technologie von Microsoft Exchange 2003-Servern mit neuen Mails und Terminänderungen versorgt werden. Auch Softwareupdates werden per UMTS automatisch an die Handhelds geschickt. Geht ein PDA verloren, löscht Konradins IT-Zentrale per Funk alle Inhalte. Die Investition hat sich bereits innerhalb weniger Wochen amortisiert.



## „Die Einführung der PDAs mit Windows Mobile hat sich in jeder Hinsicht gelohnt.“

Thomas Dinkel, IT-Leiter,  
Konradin Mediengruppe

Die Konradin Mediengruppe hat sich auf Fachinformationen spezialisiert und gehört zu den größten Anbietern im deutschsprachigen Raum. Der Verlag gibt über 40 Zeitschriften heraus. Schwerpunkte sind die Bereiche Industrie, IT und Arbeitswelt sowie Architektur, Augenoptik, Genuss und Lebensart sowie Special Interest. Konradin wurde 1929 gegründet und beschäftigt rund 850 Mitarbeiter. Der Jahresumsatz liegt bei 130 Millionen Euro.

### Zu lange Reaktionszeiten

Wenn Kunden um einen Termin bitten, mussten Verlagsmanager und Kundenbetreuer von Konradin bislang umständlich mit der Terminverwaltung auf Notebook und PC hantieren. War ein Rechner ausgeschaltet, dauerte es oft mehrere Minuten, bis der Terminwunsch des Kunden bearbeitet werden konnte. Zu lange, fand Konradins IT-Leiter Thomas Dinkel. „Selbst aus dem Stand-by-Betrieb den Rechner hochzufahren, dann eine Synchronisation mit unserem Microsoft Exchange Server durchzuführen und anschließend den Termin zu vereinbaren – das ist völlig unpraktikabel“, erläutert Dinkel. „Wenn der Außendienstmitarbeiter angerufen wird, sollte er nur auf eine Taste drücken müssen und alles verfügbar haben.“

Es gab noch andere Probleme: Die vielen kurzen Leerzeiten, in denen es sich nicht lohnte, den Laptop aufzuklappen. Zum Beispiel beim Warten in den Empfangsräumen der Kunden oder bei Fahrten im Taxi. „Bei fast jedem Termin treten solche Leerzeiten auf“, sagt Dinkel. „Die einzelnen Pausen betragen meist nur wenige Minuten, doch über den Tag summieren sich diese ungenutzten Momente schnell auf eine oder mehr Stunden.“

Hinzu kommt: Da sich in den kurzen Leerzeiten kein Blick auf E-Mails und Termine werfen ließ, legten die Mitarbeiter häufig einen kurzen Stopp zwischen zwei Terminen ein, um sich zu informieren. Auch diese Zeit könnten sie besser nutzen.

### Termine und E-Mail auf Tastendruck

Die Lösung des Problems fand Konradin in Zusammenarbeit mit dem IT-Systemhaus Raber+Märcker GmbH aus Stuttgart: durch den Einsatz von Windows Mobile-basierten Endgeräten. Dort entfällt das zeitraubende Hochfahren, denn der Personal Digital Assistant (PDA) springt auf Knopfdruck an. „Die Termine und E-Mails sind jetzt innerhalb von Sekunden abrufbar“, sagt Dinkel. Und deren Daten sind aktuell: Die PDAs werden über die Direct Push-Technologie von Konradins Microsoft Exchange Server 2003 permanent mit den aktuellen E-Mails versorgt. Dabei gleicht der Server auch die Kalenderdaten ab. Sobald eine Sekretärin ein neues Meeting einträgt, sieht das der Manager auch auf dem PDA. Und wenn der Manager Termine verschiebt, weiß das auch gleich seine Sekretärin. Die Raber+Märcker GmbH sollte jedoch noch zwei weitere Aufgaben lösen: Die Konfiguration des PDA sowie die Installation der Verschlüsselungs- und Antivirusprogramme sollten für die Konradin-Mitarbeiter automatisch erfolgen. Und außerdem sollten sich sensible Unternehmensdaten bei einem Verlust des PDA auf Befehl von außen löschen lassen. Beide Aufgaben konnten die Experten von Raber+Märcker mit einem Arbeitsaufwand von zehn Manntagen lösen. Sie passten dafür ihr bereits vorhandenes, hauseigenes Programm, das die Software an PDAs verteilt, an die Bedürfnisse von Konradin an. Nun erhält jeder Konradin-PDA seine Basisconfiguration wie die Zugangsdaten zum Internet automatisch über eine SD-Karte. Außerdem generiert ein Skript auf der SD-Karte einen Favoriten im mobilen Microsoft Internet Explorer des PDA. Dieser Favorit ist der Link auf den Server von Konradin. Der PDA-Nutzer muss nur noch diesen Verweis anklicken, einmal sein Benutzer- und Passwort in die Eingabemaske eingeben – und schon werden über UMTS die gesamte Konfiguration wie die Microsoft Active Sync-Einstellungen für die Anbindung an den Exchange Server sowie die gewünsch-

Die Konradin Mediengruppe gehört mit über 40 Zeitschriften zu den größten Anbietern von Fachinformationen im deutschsprachigen Raum



Foto: Konradin Mediengruppe

## Technik im Überblick

### Windows Mobile 5.0

Ein von der Raber+Märcker GmbH geschriebenes Kommando auf einer SD-Karte konfiguriert die SIM-Karte auf dem PDA für das Internet. Außerdem erstellt es einen Favoriten im Internet Explorer des PDA. Die eingesetzten PDAs nutzen als Betriebssystem Windows Mobile 5.0.

### Microsoft Exchange Server 2003

Über den Internetbrowser wählt sich der Nutzer einmalig mit Passworteingabe in den Microsoft Exchange Server 2003 (SP2) von Konradin ein. Darauf überspielt ein von Raber+Märcker erstelltes Softwareprogramm über die bestehende UMTS-Verbindung alle benötigten Anwendungen. Dazu gehören als Virenschanner Mobile Antivirus von F-Secure und das Verschlüsselungsprogramm Safeguard PDA von Utimaco.

Nach der Programminstallation synchronisiert der Microsoft Exchange Server 2003 die Termin- und Kalenderdaten mit dem PDA. Eine extern initiierte Löschung sämtlicher Daten ist bei Verlust durch den Remote-Wipe-Befehl von Microsoft Exchange Server 2003 möglich.

te Software auf den Handheld übertragen. Bei Konradin sind dies Verschlüsselungs- und Antivirenprogramme. Danach empfängt das Gerät die aktuellen E-Mails und Termine vom Exchange Server und synchronisiert diese sofort bei Veränderungen. Die gesamte Neuinstallation dauert ungefähr eine halbe Stunde, so Dinkel.

### Amortisation in wenigen Wochen

„Durch die automatische Konfiguration ist der Betreuungsaufwand sehr gering“, sagt Dinkel. Kein Mitarbeiter muss nun in die Firma kommen, um seinen PDA zu konfigurieren. Auch das Aus-der-Ferne-Löschen ist kein Problem: Wenn ein PDA im Taxi vergessen wird – „den PDA irgendwo liegen zu lassen ist viel häufiger als Diebstahl Ursache für den Verlust“, sagt Dinkel –, genügt ein Anruf bei der Konradin-Zentrale. Die verschickt einen „Remote Wipe“-Befehl für den PDA. Dieser Löschbefehl ist ein Standardkommando von Exchange Server 2003. Sobald sich der PDA mit dem UMTS-Netz verbindet, löscht das Kommando alle vertraulichen Daten und Kontakte. Falls der Mitarbeiter seinen PDA dann doch wieder-

findet, genügt ein Anruf bei Konradin. Der Kleincomputer wird dann wieder freigeschaltet und mit Software sowie den aktuellen Daten versorgt. Konradin hat inzwischen 20 PDAs im Einsatz, 60 sollen es in naher Zukunft sein. Die Manager aus der Geschäftsführung setzten Fujitsu Siemens Pocket Loox T830 ein, die Vertriebsmitarbeiter nutzen den Palm Treo 750v. „Beide haben die gleiche Funktionalität“, betont Dinkel. Und da beide auch mit Windows Mobile 5.0 das gleiche Betriebssystem nutzen, genügt für Raber+Märcker die Erstellung eines Installationsimage für alle PDAs. Probleme gab es bei der Einführung der Handhelds keine. Binnen kurzer Zeit wird sich die Investition ausgezahlt haben. „Schon wenn wir von einem Stundensatz von 60 Euro ausgehen, amortisieren sich die Geräte- und Betriebskosten nach spätestens drei Monaten“, ist sich Dinkel sicher. Denn bereits bei einer Leerzeitemutzung von nur 15 Minuten am Tag summiert sich der Wert zusätzlich genutzter Arbeitszeit auf 300 Euro im Monat. Die tatsächlich nun mit dem PDA überbrückten Leerlaufzeiten liegen nach Dinkels Schätzung jedoch eher zwischen 35 und 40

## Weitere Informationen

### Referenzkunde

Konradin Mediengruppe  
Ernst-Mey-Straße 8  
70771 Leinfelden-Echterdingen  
Tel.: 0711 7594-0  
Fax: 0711 7594-390  
E-Mail: [info@konradin.de](mailto:info@konradin.de)  
[www.konradin.de](http://www.konradin.de)

### Microsoft-Partner

Raber+Märcker GmbH  
Mittlerer Pfad 1  
70499 Stuttgart  
Tel.: 0711 1385-0  
Fax: 0711 1385-400  
E-Mail: [info@raber-maercker.de](mailto:info@raber-maercker.de)  
[www.raber-maercker.de](http://www.raber-maercker.de)



### Geschäftskundenbetreuung

Microsoft Deutschland GmbH  
Konrad-Zuse-Straße 1  
85716 Unterschleißheim  
Tel.: 0180 5 672330\*  
Fax: 0180 5 229554\*  
E-Mail: [btob@microsoft.com](mailto:btob@microsoft.com)  
\*0,14 Euro/Min., deutschlandweit  
©2007 Microsoft Corporation.  
All rights reserved.

Weitere Kundenreferenzen  
finden Sie unter:

[www.microsoft.com/germany/  
kundenreferenzen](http://www.microsoft.com/germany/kundenreferenzen)

Minuten täglich. Damit hätte sich dann das Gerät schon nach knapp vier Wochen rentiert. „Die Einführung der PDAs ist eine kleine Aktion mit großer Wirkung“, ist Dinkel überzeugt. Der Betreuungsaufwand für die Mitarbeiter sei gering, weil die Bedienung von Windows Mobile 5.0 sehr einfach und selbsterklärend sei. Auch weiterhin nehmen die Vertriebskollegen ihre Laptops mit zum Kunden, fügt Dinkel hinzu. „Denn eine um-

fangreiche Tabelle in Microsoft Office Excel lässt sich hier optimal bedienen“, sagt der IT-Chef von Konradin. Wenn es nur darum ginge, im Kundengespräch ein PDF-Dokument zu zeigen, genüge auch der PDA: „Dann sieht der Kunde gleich, wie das Formular aussieht“, sagt Dinkel. Für Konradin habe sich die Umstellung auf die mobilen Kleincomputer mit Windows Mobile voll ausgezahlt.

### Software und Services

- Windows Mobile 5.0
- Microsoft Exchange Server 2003
- Microsoft Office 2003

### Hardware

- Fujitsu Siemens Pocket Loox T830,  
Palm Treo 750v

### Partner

- Raber+Märcker GmbH