

XXL-Archiv

Hochverfügbares Belegarchiv für Cloud-Provider

Für einen führenden europäischen Hosting-Dienstleister mit mehreren Millionen Endkunden sollte ein modernes, hochleistungsfähiges Dokumentenarchiv implementiert werden. Das System dient der Ablage, dem Abruf und der Archivierung von Dokumenten, die im Rahmen der Abrechnung und anderer Prozesse im Kundenkontakt erzeugt wurden.

Den Kunden sollte online Zugriff auf Ihre Vertragsdaten und Rechnungen gewährt werden, im Hintergrund arbeitet dabei das EASY Archive im Clusterverbund mit 4 Knoten.

Dabei werden die Daten und Dokumente den rund 4 Millionen Endkunden über eine eigene Portaloberfläche präsentiert. Hierbei kommt die Webservices-basierte Schnittstellentechnologie EBIS (EASY BUSINESS INTERFACE SERVICES) ins Spiel – eine hocheffiziente Middleware zur Integration von beliebigen Drittanwendungen.

→ Auftraggeber

Der Auftraggeber zählt zu den führenden europäischen Anbietern von Hosting-Dienstleistungen, Cloud-Services und Cloud-Infrastruktur.

Für mehrere Millionen Kunden aus dem Mittelstand, Selbstständige und Privatpersonen ist er der Partner im digitalen Raum – ob beim Aufbau einer Online-Präsenz mit Domain und Website, bei der Orchestrierung eines Container-Clusters oder einfach bei der Bereitstellung von E-Mail- und Office-Anwendungen – er unterstützt seine Kunden mit passenden, effizienten Lösungen für den Erfolg im Internet.

Die Kundenzufriedenheit wird in diesem Haus großgeschrieben: Die direkte Beratung durch einen persönlichen Ansprechpartner gehört genauso selbstverständlich zum Kundenerlebnis wie ein umfassendes Kundenportal für Self Services und schnelle Reaktionszeiten rund um die Uhr.

→ Zielgruppe

Die hochverfügbare XXL-Archiv-Lösung ist für Unternehmen konzipiert, die in ihrem digitalen B2B- und B2C-Geschäft täglich große Mengen an Vertrags- und Abrechnungsdaten (Rechnungen, Mahnungen, Gutschriften, SEPA-Mandate, ...) produzieren und ihren Endkunden diese über ein Kundenportal bereitstellen:

- Cloud-Provider
- Webhoster
- Strom-/Gasanbieter
- Telekommunikations-Dienstleister
- Onlineshops



→ Ausgangssituation

Der Auftraggeber benötigt für sein Internet-Geschäft ein modernes, hochleistungsfähiges Dokumentenarchiv für die Ablage, den Abruf und die Archivierung von Dokumenten, die im Rahmen der Abrechnung und anderer Prozesse im Kundenkontakt erzeugt werden.

Den rund 4 Millionen B2C- und B2B-Kunden soll online Zugriff auf ihre Vertragsdaten und Rechnungen gewährt werden. Dabei sollen die Daten und Dokumente den Endkunden über eine eigene benutzerfreundliche Portaloberfläche präsentiert werden.

Customer Experiences und Kundenzufriedenheit stehen für den Auftraggeber an allererster Stelle. Daher war bei der Konzeption des Systems nicht nur auf höchste Performance und Verfügbarkeit der Daten zu achten, sondern ebenfalls auf die Einbindung des Customer Care Centers (CCC) des Auftraggebers. Für die persönliche Beratung und in Supportfällen sollen die CCC-Agents des Auftraggebers schnell und zielgerichtet auf die entsprechenden Vertragsdaten der Kunden zugreifen können.



→ Projektziel

Die Implementierung eines revisionssicheren Belegarchivs (Dokumentenmanagement), das die Ablage, den Abruf und die Archivierung von Dokumenten ermöglicht, die im Rahmen der Billing- und anderer Prozesse (Order, Kundenkontakt, Customer Service) erzeugt werden.



→ Lösung

In enger Zusammenarbeit mit dem Hersteller der eingesetzten Lösung »EASY Archive« der EASY SOFTWARE AG, hat Cronon eine Lösung geschaffen, die alle Herausforderungen für das automatisierte Massengeschäft von Telekommunikations- und Hosting-Dienstleistern bestens abdeckt.

EASY Archive bietet umfangreiche Möglichkeiten zur revisionssicheren Archivierung von Dokumenten und Daten. Zugleich bildet das System die Grundlage für zahlreiche weitere Anwendungsszenarien innerhalb eines unternehmensweiten Informationsmanagements.

Die High-End-Lösung zeichnet sich vor allem durch eine multi-plattformfähige Architektur aus und unterstützt Microsoft Windows Server ebenso wie SUSE Linux Enterprise Server.

Cronon hat das Archiv-System in einem Hochverfügbarkeits-Cluster (HA-Cluster) mit 4 Knoten realisiert. Das hochverfügbare EASY Archive wird auf einer Linux-Plattform im Cronon-Rechenzentrum gehostet, von der Cronon GmbH betrieben und entlang/anhand der Markt- und Kundenanforderungen weiterentwickelt.



✔ Highlight 1 – EBIS-Interface: schnelle Integration ins ERP

Mit EASY Interface (auf der Basis von EBIS) wird eine konsolidierte Schnittstelle für diverse Anwendungen zur Verfügung gestellt. So kommunizieren die EASY Module effizient und transparent untereinander und/oder mit Drittanwendungen. EASY Interface ist eine schlanke und mächtige Schnittstelle für die jeweiligen Server. Der Zugriff ist dabei transparent und der Umgang leicht erlernbar. EASY Interface bietet Ihnen neben geringem Schulungsaufwand eine hohe Investitions- und Zukunftssicherheit. Sie bekommen »das« Werkzeug an die Hand, mit dem Sie eigene Integrationen, sowohl für eine Java- als auch für eine .NET-Umgebung, sowie Anbindungen über eine REST-API (Content Webservice Schnittstelle) umsetzen können.

Die Installation von EASY Interface kann unabhängig vom installierten Archiv- oder ECM-System durchgeführt werden. Hohe Ausfallsicherheit und flexible Lastverteilung sowie Unabhängigkeit von Plattform und Betriebssystem runden die Schnittstelle ab.

EASY Interface – EBIS bietet Server-zu-Server-Funktionen zum Anmelden, Recherchieren, Lesen und Schreiben von EASY Dokumenten. Durch seine schnelle Installation und Konfiguration mittels einer Web-Oberfläche ermöglicht EBIS den einfachen Zugriff auf EASY Archive ebenso wie auf EASY Client, EASY DMS und EASY Workflow.

Was diese Technologie zusätzlich attraktiv macht: Für die Nutzung von EASY Interface – EBIS fallen keinerlei Lizenzkosten an, lediglich der Abschluss eines Wartungsvertrages ist obligatorisch.

✔ Highlight 2 – Verarbeitung großer Datenmengen

Im Massengeschäft fallen große Datenmengen an, die in kürzester Zeit verarbeitet und präsentiert werden müssen.

Das Datenvolumen in diesem Projekt umfasst zurzeit 500 Millionen Dokumente, die entsprechend den gesetzlichen Anforderungen 10 Jahre lang sicher aufbewahrt werden müssen. Täglich kommen 250.000 – 300.000 neue Rechnungen, Gutschriften, Mahnungen und andere Vertragsinformationen hinzu. Geschäftsdokumente, deren Aufbewahrungspflicht endet, müssen gelöscht werden.

✔ Highlight 3 – Hohe Performance und Customer Experience

Zum Leistungsversprechen der Auftraggeberin gehört ein 24/7 Kundenservice an 365 Tagen im Jahr. Das bedeutet auch für das Kundenportal eine Rund-um-die-Uhr-Verfügbarkeit, so dass die 4 Millionen Endkunden in ganz Europa und den USA jederzeit auf Ihre Verträge und Daten zugreifen können. Pro Tag gibt es durchschnittlich 30.000 lesende Zugriffe auf die Archivdaten.

60 GB Daten werden täglich neu in das Archivsystem geschrieben. Das sind 250.000 – 300.000 Dokumente pro Tag.

✔ Highlight 4 – Hochverfügbar 24/7, 365 Tage im Jahr

Ein Server-Cluster unter Linux mit 4 Knoten in den georedundanten Rechenzentren sorgt für die Ausfallsicherheit des Archiv-Systems.

✔ Highlight 5 – Intuitive Web-App als User-Frontend

Die 4 Millionen Kunden greifen über ein eigenes Webportal mit einem persönlichen Login auf ihre Vertragsdaten, Abrechnungsinformationen sowie auf den Kundenservice zu.

✔ Highlight 6 – Ressourcensparende Hardware-Anforderungen

Wichtig für das Massengeschäft eines Hosting- und Cloud-Providers: Trotz enormer Datenmengen bleiben die Anforderungen an die System-Hardware äußerst moderat. MySQL sorgt dabei für hohe Betriebs- und Datensicherheit.

✔ Highlight 7 – Migration von 500 Millionen Dokumenten im laufenden Betrieb

Die Einführung eines modernen, leistungsfähigen und schnellen Kundenarchivs umfasste auch die Übernahmen von historischen Archivdaten. In unserem Projekt mussten 500 Millionen Dokumente ins neue Archiv migriert werden – und zwar im laufenden Betrieb. Die Performance und Verfügbarkeit des aktiven Systems durften durch die parallel laufende Datenmigration nicht beeinträchtigt werden.

→ Fazit

EASY Archive im XXL-Cluster

Mit der Einführung des neuen EASY Archives hat sich das Unternehmen für eine moderne, leistungsfähige Technologie entschieden und die technische Basis für sein zukünftiges Wachstum und exzellente Customer Experience gesichert.

→ Vorteile

der Archiv-Lösung

- Automatische Verarbeitung großer Datenmengen
- Skalierbar entlang des eigenen Wirtschaftswachstums
- Sichere Archivierung – DSGVO- und GoBD-konform
- 24/7 – Verfügbarkeit
- Intuitive User-Oberfläche im modernen Webportal
- Customer Experience

**Wir freuen uns, auch Sie bei Ihrer digitalen Transformation zu unterstützen – Sprechen Sie uns einfach an und lassen Sie sich von Maren Kämmler beraten:
+49 30 39802-579 | ecm@cronon.net**



Über Cronon

Cronon unterstützt Unternehmen bei der Digitalisierung und Weiterentwicklung ihrer Geschäftsprozesse. Mit skalierbaren Cloud Services und individuellen Hosting- und Containerlösungen aus deutschen Rechenzentren sorgt der Berliner Service Provider für einen zuverlässigen Betrieb von Unternehmensanwendungen und ergänzt sie mit modernen Netzwerk-Lösungen und Managed Services nach Bedarf.

Darüber hinaus punktet Cronon mit 20 Jahren Projekterfahrung in der Bereitstellung von passgenauen ERP- und ECM-Systemen und entwickelt Business Intelligence und Data Warehouse Lösungen maßgeschneidert für jedes Geschäftsmodell. Unternehmen aus unterschiedlichen Branchen, Verbände und öffentliche Dienstleister schätzen an Cronon das ganzheitliche Lösungsangebot und die persönliche Betreuung in allen Projektphasen.

Cronon wurde im Jahr 2000 als Business Service Provider der STRATO AG gegründet und gehört seit 2017 zur United Internet Gruppe. Das Unternehmen hat Standorte in Berlin und Karlsruhe.