

Open-Xchange™ - DPAG

Referenzkundenübersicht



1. EINLEITUNG/ÜBERSICHT.....	2
2. GRUNDLAGEN.....	2
3. REFERENZKUNDENÜBERSICHT OPEN-XCHANGE.....	3
Network Solutions (www.networksolutions.com, USA).....	3
Kundensituation und Ausgangslage.....	3
Open-Xchange Lösung und Implementierung.....	4
1&1 Internet AG (www.1und1.de, Deutschland).....	4
Kundensituation und Ausgangslage.....	4
Open-Xchange Lösung und Implementierung.....	5
Hostpoint AG (www.hostpoint.ch, Schweiz).....	6
Kundensituation und Ausgangslage.....	6
Open-Xchange Lösung und Implementierung.....	7
VAPS (Volkswagen und Audi Partner Services).....	7
Kundensituation und Ausgangslage.....	7
Open-Xchange Lösung und Implementierung.....	8

Einleitung/Übersicht

Dieses Dokument gibt einen Überblick über die erfolgreiche Implementierung von Open-Xchange Projekten. Die im Folgenden als Referenz ausgewählten und gelisteten Projekte zeichnen sich jeweils dadurch aus, dass Open-Xchange stets in sehr große, hochskalierbare und komplexe IT Infrastrukturen auf Kundenseite einzubinden war und der jeweilige Open-Xchange „Kunde“ nicht der letztendliche Benutzer der Open-Xchange Anwendung ist.

Grundlagen

Open-Xchange Server 6 basiert auf einer modularen Architektur auf Grundlage von OSGi. Dies ermöglicht es Stand heute schon, einzelne Teile der Applikation (z.B. den Zugriff auf ein Mailstore) durch spezielle Implementierungen zu ersetzen.

Die im weiteren aufgeführten Referenzprojekte ermöglichen einen Überblick über bereits in der Praxis umgesetzte Use Cases, die sich im realen täglichen Geschäft bewährt haben.

Alle Kunden hatten grundsätzlich zunächst die Überlegung selbst eine webbasierte Messaging und Collaborationslösung in Eigenregie zu entwickeln. Diese Überlegungen wurden allerdings nachdem Sie einer Open-Xchange Lösung gegenübergestellt wurden aus im wesentlichen drei Gründen verworfen:

1. Entwicklungszeitrahmen für eigene Lösung zu lang
2. Unkalkulierbarkeit der Initial- und vor allem Folgekosten
3. Fehlendes oder noch aufzubauendes Know-How im Messaging und Collaboration Lösungsumfeld

Allen Projekten gemeinsam ist, dass die Umsetzung der Selben nur durch das Vorhandensein umfangreicher APIs überhaupt erst ermöglicht wurde.

In allen Projekten ist Open-Xchange in vorhandene hoch-skalierbare Email Backends integriert worden. Des weiteren wurde Open-Xchange im Rahmen der verschiedenen Projekte nahtlos in bereits existierende Benutzerverwaltungen und Abrechnungssysteme integriert.

Um diese Integrationen und Spezialanforderungen der Kunden zu realisieren, war es stets notwendig auch die Zusammenarbeit mit internen und externen Entwicklungsabteilungen und Partner zu gewährleisten und erfolgreich durchzuführen. Dies wurde durchweg durch ein von Open-Xchange bereitgestelltes Projektmanagement-Team erreicht.

Referenzkundenübersicht Open-Xchange

Network Solutions (www.networksolutions.com, USA)

Kundensituation und Ausgangslage

Network Solutions ist ein führender Anbieter von E-Business-Lösungen und Pionier im Bereich der Domain-Registrierung. Network Solutions bietet ein umfangreiches Portfolio an Internetdiensten wie Webhosting, Webdesign, E-Commerce-Software, Suchmaschinenmarketing, SSL-Zertifikate, E-Mail-Dienste und Domain-Registrierung. Kunden erhalten bei Network Solutions seit über 29 Jahren IT-Dienstleistungen "aus einer Hand".

Dabei ist Network Solutions eines der renommiertesten und bekanntesten Internet-Unternehmen überhaupt und gehört zu den fünf größten Webhosting Unternehmen weltweit. So war Network Solutions über Jahre hinweg der einzige ISP über den weltweit .com Domains vergeben wurden. Network Solutions verwaltet heute mehr als 7 Mio. Internet Domains und über 1,5 Mio. Email Accounts.

Ein besonderes Augenmerk liegt dabei auf „Business-Class Email“ womit ambitionierten Privatnutzern, sowie kleineren und mittleren Unternehmen hochwertige Email Services inkl. Email-Verschlüsselung angeboten werden.

Speziell in den USA ist die Präsenz von Google und Microsoft allgegenwärtig und Network Solutions war geradezu gezwungen, zu diesen Wettbewerben gleichwertige Email-Services anzubieten.

Da Network Solutions bis dato lediglich einen veralteten Webmailer der ersten Generation – ohne moderne AJAX Technologie – anbietet war es zunächst einmal das vordringlichste Ziel von Network Solutions diesen abzulösen und ihn durch einen modernen Web-Client mit hohem Bedienkomfort zu ersetzen. Im Nachgang sollen die Network Solutions Kunden auch die Möglichkeit haben, die Basisfunktionen auf höherwertige Features wie Groupware, Online-Dokumenten-verwaltung und Mobility Services upzugraden.

Auch hier war ein bestehendes - auf Basis des Open Source Email Servers Qmail entwickeltes System – eine unantastbare Infrastrukturkomponente, die eingebunden werden musste. Die besondere Herausforderung war, dass für das Erreichen einer herausragenden Performance und Skalierbarkeit eine spezielle C-Library für Qmail entwickelt wurde, auf die auch Open-Xchange Webmail zugreifen können sollte.

Die Brisanz wird dadurch deutlich, dass diese spezielle Qmail Technologie durch einen Kauf von InQuent Technologies in Toronto, Canada realisiert wurde. Mit dieser Firma sollten unter Open-Xchange Führung entsprechenden Konnektoren für die Qmail Integration als auch für die Benutzerverwaltung und das Abrechnungssystem dezentral entwickelt werden.

Open-Xchange Lösung und Implementierung

Open-Xchange entwickelte zusammen mit Network Solutions ein Konzept zur Ablösung des bestehenden Webmail Clients und zur nahtlosen Integration der Open-Xchange Lösung in die Network Solutions Infrastruktur ohne jegliche Benutzermigration.

Der Erfolg der Lösung war im Wesentlichen von der Fähigkeit abhängig, dass dezentral arbeitende Entwicklungsabteilungen unabhängig von einander in einem agilen Entwicklungsprozess koordiniert verschiedene Komponenten zur Gesamtlösung beitragen konnten.

Insbesondere die Anbindung der Network Solution Qmail-basierten Emailserver Cluster war ein kritischer Erfolgsfaktor, der im Folgenden näher betrachtet werden soll:

Innerhalb des Projektes für Network Solutions musste deren hochperformanter, index-basierter Mailspeicher an Open-Xchange angebunden werden. Da die komplette Entwicklung für diesen Teil in Toronto, Kanada ansässig ist, wurde die wesentliche Kommunikation über regelmäßige Telefonkonferenzen und elektronische Kommunikation (Mail und Chat) bewerkstelligt. Ein vor Ort Aufenthalt war für die Entwickler während der gesamten Projektzeit nur einmal notwendig. Dies erwies sich, insbesondere durch den Chat und die eigens hierfür eingerichtete Mailingliste, als sehr reibungslose Angelegenheit, da diese beiden asynchronen Kommunikationsmittel den Arbeitsfluss der Entwickler nicht unterbrachen und trotzdem eine hohe Reaktionszeit gegeben war.

Für den Zugriff auf den Mailspeicher wurde Open-Xchange von Network Solutions eine C-API zu Verfügung gestellt, welche über ein spezielles OSGi Bundle in das Java-basiertes Open-Xchange System integriert wurde. Da die Anbindung externer Mailspeicher in unserem System über eine spezielle Schicht (Mail Abstraction Layer) transparent für die restliche Applikation gestaltet wird, wurde ein vom Kernsystem unabhängiges Arbeiten an diesem Bundle ermöglicht. Weiterhin wurde hierdurch auch der Integrationsaufwand minimiert.

1&1 Internet AG (www.1und1.de, Deutschland)

Kundensituation und Ausgangslage

Die 1&1 Internet AG ist mit rund 7,46 Millionen Kundenverträgen ein führender Internet-Provider und stellt Privatpersonen, Gewerbetreibenden und Freiberuflern ein umfassendes Spektrum ausgereifter Online-Anwendungen zur Verfügung. 1&1 ist auf den Märkten in Deutschland, Österreich, Großbritannien, Frankreich, Spanien und USA präsent und hostet derzeit ca 10 Mio. Internet Domains. 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.

Um dem entgegen zu wirken entschied sich 1&1 für den Aufbau eines neuen Open-Xchange basierten 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.

Insbesondere musste das bestehende von 1&1 über Jahre hinweg selbst-entwickelte Emailsysteem „Nemesis“ in die Open-Xchange Lösung eingebunden werden. Die selben Anforderungen bestanden für das ebenso selbstentwickelte Benutzerverwaltungssystem auf MySQL Basis sowie die Intergration in das komplexe 1&1 Billingsystem mit dem Millionen von Kunden zuverlässig verwaltet und abgerechnet werden.

Open-Xchange Lösung und Implementierung

Die Open-Xchange Hosting Edition erfüllte diese Anforderungen bei der 1&1 Internet AG in vollem Umfang.

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 Administrations Backends auf eine Art und Weise, die mit andren Lösungen so nicht möglich gewesen wären.

Insbesondere die dezentrale Zusammenarbeit mit der 1&1 Entwicklungsabteilung auf der Basis der OX APIs stellte sich als zielführend dar, da die 1&1 Entwickler komplett entkoppelt von der Open-Xchange Software Entwicklung die Lösung in ihre Portale integrieren konnten und somit sehr straffe Projektzeitpläne gehalten werden konnten. Eine aufwändige Migration der vorhandenen Daten war nicht notwendig.

Den Kunden werden zusätzliche Funktionen wie ein gemeinsamer Termin-kalender, Ressourcenenplanung und die Nutzung des Open-Xchange InfoStores

(Dokumentenverwaltung) 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. Das Open-Xchange basierte 1&1 Produkt 1&1 mailXchange ist heute in Deutschland, den USA, UK und in Rumänien verfügbar.

Gegen Ende 2008 wird 1&1 zudem sein bisheriges eigen entwickeltes 1&1 Webmail zugunsten von Open-Xchange Webmail aufgeben. Damit wird dann Open-Xchange Webmail mehr als 6 Mio. 1&1 Benutzern zur Verfügung stehen.

Hostpoint AG (www.hostpoint.ch, Schweiz)

Kundensituation und Ausgangslage

Hostpoint ist der führende Schweizer Hosting Anbieter. Hostpoint bot seinen 250.000 Kunden bisher einen veralteten Webmailer auf Horde Basis an.

Zusätzlich zum Wettbewerbsdruck durch die zunehmende Vergleichbarkeit der Angebote bei Internet Service Providern entstand 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.

Folgende Kernanforderungen wurden von Hostpoint formuliert:

- Modernisierung des eingesetzten Webmailers / alternativ Einführung eines neuen Webmailer. Der Webmailer soll das Hauptzugriffsmedium 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 eMail (Dovecot) und Benutzerverwaltung (LDAP basiert), sowie Bestellwesen 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

Open-Xchange Lösung und Implementierung

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 Domäne freischalten, ohne dass sie sich hierfür Software installieren oder eine neue Oberfläche erlernen müssen.

Open-Xchange war technisch in der Lage den Dovecot Mailserver via IMAP in AJAX GUI zu integrieren und damit auch die Rechnerlast auf dem Mail-Backend entscheidend zu reduzieren was einen enormen Zuwachs an Performance für die Anwender zur Folge hatte. Über die Open-Xchange Benutzer-Plug-In Schnittstelle konnte standardisiert das zusammen mit Hostpoint entwickelte LDAP Plug-In eingebunden werden, um die Hostpoint Benutzerverwaltung an Open-Xchange anzuschließen.

VAPS (Volkswagen und Audi Partner Services)

Kundensituation und Ausgangslage

Die VAPS (Volkswagen Audi Partner Service) EDV-Service & Vertrieb GmbH ist die Einkaufs- und Dienstleistungsgesellschaft der deutschen Volkswagen und Audi Partner für die Geschäftsbereiche Informationstechnologie, Schmierstoffe und Werbemittel. Insgesamt vertritt die VAPS GmbH ca. 3000 VW und Audi Händler.

ACS ist eine Tochter der VAPS GmbH, die sich vornehmlich um den Bereich der EDV Infrastruktur Services kümmert.

ACS stellt den Autohäusern heute auch einen zentralen Email Dienst zur Verfügung. Dieser Dienst wird aktuell von ca. 26.000 Mail-Accounts genutzt.

ACS stellt aktuell IMAP als Angebot zur Verfügung wobei auch ein Webmailer angeboten wird (OpenSource Tool Squirrel Mail).

Neben dem reinen Mailrouting übernimmt ACS noch das Filtern von Spam und das Virenscreening für die Mail-Accounts der Kunden. Ebenso betreibt ACS das komplette, sehr streng abgesicherte, Intranet der Autohäuser und verwaltet den kompletten Internetzugang. ACS hat einen Marktanteil von 80 % bei den Volkswagen und Audi Autohäuser.

Um die Attraktivität des aktuellen Angebots weiter auszubauen und bestehende Kundenbeziehungen weiter zu festigen, beabsichtigte ACS sein bisheriges Leistungsportfolio im Bereich Email entsprechend den Marktanforderungen weiterzuentwickeln und verstärkt Software as a Service Angebote in das Portfolio mit aufzunehmen. Darüber hinaus soll der Umsatz pro Kunde durch neue Angebote erhöht werden.

ACS beabsichtigte den bestehenden Nutzern des Email Services sowohl eine moderne, benutzerfreundliche Webmail als auch eine komplette Groupware Lösung anzubieten.

Dabei sollten alle bestehenden ACS Email Accounts auf Open-Xchange umgestellt werden, wobei die bestehenden ACS Infrastruktur Services wie bestehende Mailserver, Storage Systeme, Datenbanken, Benutzerverwaltung/Provisioning System und Billing Prozesse durch auf Open-Xchange Seite vorhandene API's und Tools mit eingebunden werden. Eine Datenmigration sollte vermieden werden.

ACS arbeitet wie eine Genossenschaft und ist den Autohäusern zur Rechenschaft über die Einnahmen und Ausgaben verpflichtet.

Open-Xchange Lösung und Implementierung

Für die Integration von Open-Xchange in die ACS Infrastruktur mussten Workshops, Anpassungen und Tests vorgenommen werden. Die modulare, auf offenen Standards basierende Architektur von OX ermöglichte die Integration des ACS's Email Services auf Cyrus IMAP Server Basis und die Integration in die Provisioning/Billing Services und Administrationsbackends auf eine Art und Weise, die mit jeglicher andere verfügbarer Messaging und Collaboration Software nicht möglich gewesen wäre.

Zum einen war Open-Xchange auch bei der Konzeption und Planung für eine Umstellung der alten Emailserver Lösung auf eine neue Cyrus IMAP Server Version unterstützend tätig, was dank seiner umfangreichen offenen Schnittstellen, nahezu ohne großen Aufwand für die Implementierung möglich war.

Zum andere war die Integration in die bestehende SAP Business Software Infrastruktur ein entscheidender Erfolgsfaktor. Die Open-Xchange standard-basierten API's ermöglichten es innerhalb von sehr kurzes Zeit, alle Business relevanten Auftrags- und Abrechnungsprozesse in SAP abzubilden, ohne dass maßgebliche Veränderungen am SAP System notwendig waren.

So kann heute ACS/VAPS ein voll in seine Businessprozesse integriertes System, ohne dass dafür zusätzliche Mitarbeiter notwendig sind, effizient betreiben.