



## Kommunale Datenverarbeitungszentrale Rhein – Erft - Rur

# e2mod®

## Directory & Exchange Management

“made for Managed Service Providers“

### Möglichkeiten mit e2mod®

- Web-basierte Administration und Self-Services  
OnPremises, hybrid und Azure Active Directory
- RBAC Management des AD/ Exchange User-Lifecycle inklusive least und split Permissions
- Workflow-basierte Routinen und Approval Prozesse
- Gleichzeitiger Zugriff auf multiple Umgebungen MultiDomain, MultiCloud
- Kunden Self-Services auf AD Attributsebene möglich  
MultiFactor und DSGVO
- Password Self-Service
- Sicheres Out-Of-Office
- Zentrales Signature- und Disclaimer Management
- Reporting und Auditing
- „shift left“ Administration in und zwischen sicheren Umgebungen

### Das Projekt

#### Der Kunde

Der Zweckverband Kommunale Datenverarbeitungszentrale (kdvz) Rhein-Erft-Rur ist als IT-Dienstleister Partner und erster Ansprechpartner für 33 Kommunalverwaltungen in allen Fragen der Informationstechnologie für die öffentliche Hand.

Zu ihrem umfangreichen Portfolio an Produkten und Dienstleistungen gehören vornehmlich die Bereitstellung professioneller und sicherer IT-Infrastrukturen, das Management zahlreicher kommunaler Fachverfahren über deren gesamten Lebenszyklus sowie diverse technische Dienstleistungen wie beispielsweise Zentralisierungsszenarien komplexer IT-Landschaften.

Daneben steht die kdvz auch für eine fachkundige Beratung ihrer Kunden, technologisch wie organisatorisch. Dieser Full-Service-Gedanke ist die Grundlage für einen hohen Grad an Standardisierung und Integrationstiefe – und damit letztlich für einen wirtschaftlichen Umgang mit den zur Verfügung stehenden Ressourcen.

#### Herausforderung

Um den steigenden (Kunden-) Anforderungen in einer immer komplexer werdenden IT-Landschaft gerecht zu werden, benötigt der Zweckverband kdvz eine Lösung für eine kundenunabhängige, Tool-basierte Administration. Diese muss robust sein, allen Sicherheitsstandards (BSI) und Kundenanforderungen entsprechen, auch wenn letztere mal „kundenindividuell“ nicht den üblichen Standard wiedergeben. Der Service muss auf jeder Kundenplattform zur Verfügung stehen und einfach auf neue Kunden und Verfahren angewandt werden können.

Diese, mittels der gesuchten Lösung zur Verfügung gestellten standardisierten und sicheren, Verfahren sollen Servicekosten reduzieren, die Erstlösungsquote erhöhen (shift left) und damit dazu beitragen den Kunden einen noch besseren Service anzubieten.

e2mod® liefert hier genau die benötigte Bandbreite an Funktionen in einer leicht zu administrierenden Oberfläche.



## Kommunale Datenverarbeitungszentrale Rhein – Erft - Rur

### Die Umsetzung

#### Entscheidung

*„Wir haben damals eigentlich nur ein Tool für den Passwort-Self-Service gesucht. Schnell wurden uns aber die weiteren Möglichkeiten klar, die e2mod bietet. Die Kommunikation mit dem Vertrieb aber auch mit den Technikern ist immer freundlich und zielgerichtet. Fragen werden sehr schnell und kompetent beantwortet. Auf unsere Wünsche wurde schnell reagiert und auch zusätzliche Funktionalitäten konnten auf unseren Wunsch in die Software eingearbeitet werden.*

*Im Service Desk erleichtert uns e2mod die tägliche Arbeit und auch unsere Kunden können damit Dinge erledigen, für die sie früher uns in Anspruch genommen haben.“*

**Dirk Rühle, Leiter Service Desk - kdvs**

#### Installation, Konfiguration und Schulung

Die direkte Zusammenarbeit zwischen den Kollegen der kdvs und den Entwicklern von facts&figures ermöglichte eine reibungslose Installation - auch remote über VPN Verbindungen zu Kunden.

Aufgrund der Weboberfläche ist e2mod® sehr intuitiv zu nutzen und auch in unterschiedlichsten Kundenumgebungen sieht e2mod® immer gleich aus, gleichgültig, welche angepassten Verfahren sich hinter einem Button verbergen. Diese einfache Übertragung der Administration von einem zu einem anderen Mandanten reduziert die Einarbeitungsaufwände für neue Mitarbeiter.

#### weitere Schritte

Seit der Erst-Implementation von e2mod® beim Zweckverband kdvs wurde der Katalog der angebotenen Services für die internen Kunden der kdvs stetig erweitert.

Neben der Optimierung und Vereinfachung bestehender Service-Desk Prozesse ist hierbei insbesondere die Möglichkeit einzelne Funktionalitäten (wie beispielsweise das Passwort Management) im Self-Service an die Kunden anzubieten, im Fokus.

Für die Zukunft sind in diesem Bereich noch weitere Schritte geplant, um den eigenen Kunden eine noch höhere Flexibilität und noch mehr Möglichkeiten in der Administration anzubieten.

e2mod® verkürzt Businessprozesse und ermöglicht jedem Benutzer der Organisation eine Delegation seiner Rechte während die Administrationsaufwände reduziert werden. 3rd Level Aufgaben können ohne Risiko für die IT Umgebung durch Agents im 1st Level gelöst werden. Die reduzierte Belastung von Administratoren und Support Teams führt zu geringeren Kosten. Enduser Zufriedenheit steigt durch verkürzte Servicelaufzeiten und vermiedene Tickets.

### Über facts&figures

Seit 1999 berät facts&figures große und mittlere Unternehmen sowie öffentlich-rechtliche Auftraggeber in Europa mit Expertise in IT Infrastrukturen. Als Quest Platinum+ und Microsoft Gold Partner mit Messaging Competency haben wir uns auf Verzeichnis und Messaginglösungen spezialisiert.

In Hunderten Migrationen haben wir mehr als eine Million Benutzer zu Microsoft Exchange und Office365 migriert. Unsere Services und Lösungen passen wir an die Erfordernisse unserer Kunden an und implementieren nach Standards und Best Practices.

### e2mod® basiert auf Microsoft Standards

- Solution zertifiziert durch Microsoft unter ID 295198
- Entwickelt in c# und ASP.net
- MS SQL (Express) und IIS auf Windows Server