



Netflex

Door Novell® Teaming + Conferencing te implementeren, heeft Netflex nu de beschikking over een efficiënt en flexibel ‘bedrijfsgeheugen’. In dit geheugen kunnen medewerkers waardevolle informatie over klanten, oplossingen en projecten opslaan en raadplegen. De oplossing van Novell biedt volledige ondersteuning voor de virtuele projectteams van Netflex en maakt gebruik van Novell Access Manager™ zodat klanten zich veilig kunnen aanmelden.

Overzicht

Netflex BV is een Nederlands bedrijf dat in systeemintegratie is gespecialiseerd en complete ICT-oplossingen levert die grotendeels op de technologieën van Novell zijn gebaseerd. Netflex legt zich toe op end-user computing en virtualisatie en is bijzonder trots op het hoogopgeleide personeelsbestand en de expertise op het gebied van overheidsdiensten, gezondheidszorg en financiële dienstverlening.

Uitdaging

Netflex onderscheidt zich duidelijk van de concurrentie dankzij de kennis en praktische expertise die zijn opgedaan door technologieën te combineren om complete oplossingen te realiseren. Netflex is een kennisbedrijf en liep daardoor het risico om bedrijfskritische informatie te verliezen op het moment dat een medewerker met pensioen gaat of voor een ander bedrijf gaat werken. Vakantie en ziekte brachten tot op zekere hoogte ook de nodige problemen met zich mee, aangezien het niet altijd even duidelijk is waar en hoe individuele medewerkers hun informatie over oplossingen of klanten opslaan.

Het bedrijf had daarom een gestructureerde tool nodig om informatie mee te kunnen opslaan en delen, zodat de responstijden van de klantenservice konden worden verkort en het bedrijf van de in de loop der jaren verzamelde kennis kon profiteren.

Daarnaast was het voor Netflex ook van groot belang om grote hoeveelheden informatie overzichtelijk te kunnen beheren. Het bedrijf maakt gebruik van PRINCE2 en andere methoden om consequent projecten van topkwaliteit op te leveren. Hiervoor is gedetailleerde documentatie een must. Netflex wilde er zeker van zijn dat teamleden die vanaf verschillende locaties werkten toegang tot de juiste documentatie hadden en met dezelfde resources werkten. Er moest tevens voor worden gezorgd dat er geen problemen met verschillende versies en andere potentiële fouten zouden ontstaan.

Oplossing

Netflex heeft voor Novell Teaming + Conferencing gekozen om ervoor te zorgen dat bedrijfsinformatie op efficiënte wijze kan worden gecreëerd, beheerd en gedeeld, waardoor uiteindelijk een zogenaamd bedrijfsgeheugen ontstaat. De software wordt in een gevirtualiseerde SUSE® Linux Enterprise Server-omgeving met VMware* ESX uitgevoerd en is nauw geïntegreerd met de Novell GroupWise®-e-mail- en samenwerkingsoplossing van Netflex.

“Kennis is onze belangrijkste asset en we willen er dan ook zeker van zijn dat we alle gegevens die we als bedrijf creëren, kunnen documenteren en delen,” aldus Anthony Priestman, Technical Manager, Netflex BV. “Novell Teaming + Conferencing was de

Netflex in het kort:

Deskundige provider van complete ICT-oplossingen

■ Sector:

Computerservices

■ Plaats:

Nederland

■ Producten en services:

SUSE Linux Enterprise Server
Novell Teaming + Conferencing
Novell Access Manager
Novell GroupWise

■ Resultaat:

- Realisatie van een zogenaamd bedrijfsgeheugen om van de kennis-resources van het bedrijf te profiteren
- Minder administratieve rompslomp en een versnelde informatiestroom
- Snellere en efficiëntere service voor klanten

“Novell Teaming + Conferencing was de ideale oplossing voor ons, aangezien we hiermee de beschikking kregen over een zeer flexibele en intuïtieve tool om onze intellectuele eigendommen ten volle te benutten.”

Anthony Priestman

*Technical Manager
Netflex BV*



“Dankzij de oplossing van Novell hebben we altijd snel de beschikking over de informatie die we nodig hebben, waardoor we onze klanten snelle en hoogstaande service kunnen bieden.”

Anthony Priestman
Technical Manager
Netflex BV

www.novell.com

ideale oplossing voor ons, aangezien we hiermee de beschikking kregen over een zeer flexibele en intuïtieve tool om onze intellectuele eigendommen ten volle te benutten.”

Netflex heeft in Novell Teaming + Conferencing projectwiki's gecreëerd en is nu alle klantgegevens naar de nieuwe oplossing aan het migreren. Hieronder vallen ook alle trainingsmaterialen en configuratiedocumenten die aan de oplossingen van verschillende klanten zijn gekoppeld, evenals hun support- en contactgeschiedenis. Door Novell Teaming + Conferencing als een centrale opslagruimte te gebruiken, is het voor medewerkers veel eenvoudiger om een collega te vervangen die met ziekteverlof of op vakantie is.

“Wij richten ons op allesomvattende oplossingen en dat houdt in dat een typisch project verschillende vaardigheden vereist. Hier houden we bij de samenstelling van de virtuele teams dan ook rekening mee,” vertelt Priestman. “Met Novell Teaming + Conferencing kunnen virtuele teams informatie eenvoudig creëren en delen, terwijl bovendien versieconflicten worden vermeden en de tijd die het kost om de documentatie te vinden tot een minimum wordt beperkt.”

Met behulp van Novell Access Manager heeft Netflex verschillende profielen voor interne gebruikers en externe klanten gecreëerd, zodat vertrouwelijke gegevens ook vertrouwelijk blijven en gebruikers op basis van hun rol de juiste toegang krijgen.

“De rendering engine van Novell Teaming + Conferencing is perfect om klanten van gegevens te voorzien,” zegt Priestman. “Doordat de oplossing HTML-versies van grote bestanden, zoals technische tekeningen, creëert, die meteen in het browservenster kunnen worden bekeken, hoeven klanten geen grote bestanden te downloaden.”

Netflex heeft de workflowengine van Novell Teaming + Conferencing gebruikt om geautomatiseerde goedkeuringsworkflows

voor vakantie-aanvragen te creëren, die in de teamkalender zijn geïntegreerd.

“In Novell Teaming + Conferencing is het eenvoudig om workflows aan te maken en dit is een uitstekende manier om de administratiekosten te verminderen en processen te versnellen,” aldus Priestman. “We kunnen scripts bouwen en deze naar de omgevingen van de klanten exporteren.”

Resultaat

Door Novell Teaming + Conferencing te implementeren, heeft Netflex een centrale opslagplaats voor bedrijfsgegevens weten op te zetten. Dankzij de oplossing van Novell kunnen medewerkers van Netflex content creëren en delen, bestaande documentatie doorzoeken, virtuele teams bouwen en interne forums beheren. Dit levert niet alleen aanzienlijke besparingen op het gebied van tijd en moeite op, maar zorgt er ook voor dat waardevolle informatie veilig blijft.

“Onze medewerkers kunnen de huidige status van de omgeving van elke klant nu in één oogopslag overzien,” aldus Priestman. “Alle nieuwe kennis die we genereren, wordt in Novell Teaming + Conferencing vastgelegd, waardoor het ook meteen onderdeel van onze bedrijfskennisbank uitmaakt.”

Netflex gaat het Conferencing-gedeelte van de oplossing van Novell binnenkort ook gebruiken om voordelige virtuele vergaderingen te beleggen. Zo kunnen de geografisch verspreide medewerkers tijd, geld en moeite besparen en worden alle vergaderingen bovendien vastgelegd.

“We gebruiken Novell Teaming + Conferencing momenteel om een uiterst belangrijke kennisbank samen te stellen en de administratieve kosten nemen nu al merkbaar af,” zegt Priestman. “Dankzij de oplossing van Novell hebben we altijd snel de beschikking over de informatie die we nodig hebben, waardoor we onze klanten snelle en hoogstaande service kunnen bieden.”



Neem voor meer informatie contact op met uw lokale Novell Solution Provider of bezoek onze website: www.novell.com

Of neem telefonisch contact op met Novell:

Novell Benelux
Barbizonlaan 25
2908 MB Capelle aan den IJssel
Nederland
+31 (0)10 2864444
www.novell.nl

Novell, Inc.
404 Wyman Street
Waltham, MA 02451 USA