



„Das Konzept der Google Gadgets finden wir besonders spannend. Damit lassen sich ganz einfach und schnell eigene Inhalte einbinden. Außerdem gefällt uns die Tatsache, dass die Größe der Mailbox ständig wächst.“

Christian Wulle
Product Manager

Sunrise

ÜBER GOOGLE APPS

Google Apps Premier Edition ist die Antwort auf die wachsenden Kommunikationsanforderungen heutiger Unternehmen. Für 40 € pro Nutzerkonto pro Jahr bietet Google schnelle Integration, 25 Gigabyte Speicherkapazität für E-Mails und umfassenden technischen Support.

Weitere Informationen erhalten Sie hier:
www.google.de/enterprise

Sunrise Communications AG bietet ihren Kunden mit Google Apps eine neue E-Mail-Plattform mit zahlreichen Zusatzleistungen

Die Ausgangslage

Sunrise ist mit über 2,2 Millionen Kunden der zweitgrößte Anbieter von Telekommunikationsdienstleistungen in der Schweiz. Das Unternehmen bietet Privat- und Geschäftskunden Dienstleistungen aus den Bereichen Mobiltelefonie, Festnetz und Internet. Das Mobilfunknetzwerk auf GSM-, EDGE-, UMTS- und HSDPA-Basis erreicht über 99 Prozent der Schweizer Bevölkerung und erlaubt Übertragungsraten von bis zu 3.6 Megabit pro Sekunde (Mbps). Das Glasfasernetz verfügt über eine Gesamtlänge von mehr als 8.900 km und ermöglicht somit ein flächendeckendes Angebot von hochwertigen Sprach- und Datendiensten. Bis zum Jahr 2010 plant Sunrise, 80 Prozent der Haushalte in der Schweiz mit eigenen Breitbanddiensten zu bedienen. Im Geschäftsjahr 2007 erzielte das Unternehmen, das seinen Hauptgeschäftssitz in Zürich hat, einen Netto-Gesamtumsatz von knapp 2 Milliarden Schweizer Franken, der sich zu 67 Prozent auf Mobiltelefonie, zu 20 Prozent auf Festnetz und zu 13 Prozent auf Internet verteilt.

Sunrise ist eine Marke der Sunrise Communications AG, deren Aktienkapital sich zu 100 Prozent im Besitz der TDC A/S befindet, und beschäftigt zur Zeit rund 2.000 Mitarbeitende aus circa 60 Nationen.

Die Herausforderung

Als eines der führenden Telekommunikationsunternehmen in der Schweiz bot Sunrise ihren Kunden bislang die E-Mail-Dienste "freesurf plus", "mysunrise" und "premiumsurf" an. Diese bestehenden Services basierten auf einem Mailsystem mit verschiedenen Frontends, welche teilweise aus Eigenentwicklungen von Sunrise stammten. Aufgrund der zu geringen Speicherkapazität, des mangelhaften Spamschutzes und der unzureichenden Usability boten die Dienste den Kunden im Jahr 2008 keine zeitgemäße Leistung mehr. Für den Betreiber Sunrise kam der hohe Aufwand für die Kundenbetreuung sowie den Plattformbetrieb hinzu. Die Anonymität der Mailkonten führte überdies dazu, dass die E-Mail-Benutzer Sunrise unbekannt blieben und keine Zuordnung zu den Kundendaten erlaubten.

Um die Probleme mit den bestehenden E-Mail-Diensten zu lösen, initiierte das Unternehmen verschiedene Projekte zum Ausbau oder Ersatz der E-Mail-Plattformen, von denen sich jedoch keine als dauerhaft geeignet erwies. Dem Scheitern der Lösungsversuche folgte so die Einsicht, dass der Bereich E-Mail-Dienst nicht zu den Kernkompetenzen von Sunrise gehört und an erfahrene Spezialisten ausgelagert werden sollte.

Die Herausforderung war es, ein Unternehmen zu finden, das E-Mail-Dienste mit dem gewünschten Leistungsumfang über längere Zeit zuverlässig betreibt und weiterentwickelt, um das E-Mail-Angebot dauerhaft auslagern und somit effizienter und professioneller gestalten zu können.

Die Lösung

Nach eingehender Analyse verschiedener Anbieter fiel die Wahl recht schnell auf Google Apps. Denn für die Bedürfnisse von Sunrise präsentierte sich die Google Apps ISP Edition bei Weitem als beste Lösung, da keine andere Hosted Solution ein ähnliches Leistungsvermögen und so umfangreiche Zusatzdienste wie das Angebot von Google bietet. "Wichtig ist uns, dass das Produkt kontinuierlich verbessert und ausgebaut wird, ohne dass wir selber grundlegende Entwicklungsarbeit leisten

müssen“, so Christian Wulle, der zuständige Product Manager bei Sunrise.
 “Derzeit gibt es kaum vergleichbare Lösungen, die bereits ähnlich weit entwickelt sind”.

“Sunrise mail” mit Mail, Kalender und persönlicher Startseite (PSP) basiert auf der Google Apps ISP Edition und ersetzt alle bisherigen Maildienstleistungen von Sunrise. Der Dienst steht allen Kunden von Sunrise zur Verfügung. Zu seiner bestehenden erhielt jeder Kunde eine neue E-Mail-Adresse hinzu. Neben dem eigentlichen Maildienst bietet “Sunrise mail” eine personalisierbare Startseite mit zahlreichen Zusatzfunktionen, wie z.B. einem SMS-Sender zum kostenlosen Versand von SMS und MMS.

Weitere Kriterien für die Entscheidung für Google Apps als Grundlage des neuen Sunrise E-Mail-Dienstes waren für das Schweizer Unternehmen die Stabilität und Geschwindigkeit der Systeme sowie die außergewöhnlich umfangreiche Speicherkapazität und der gute Spamschutz. Zusammen mit der bewährten Usability, dem günstigen Preis pro Mailbox und der Möglichkeit des Customizing stellte sich Google Apps so als maßgeschneiderte Lösung für Sunrise dar.

Beeindruckt zeigte sich Sunrise auch von den technischen Möglichkeiten des neuen E-Mail-Dienstes. Das neue “Sunrise mail” wird auf der PSP unter Verwendung der Google-Gadget-Technologie angeboten, den Kunden stehen zahlreiche Zusatzleistungen wie der SMS-/MMS-Sender, der TV-Tipp des Tages oder Music-Charts zu Verfügung. Diese “Spielmöglichkeiten” gehören zu den Lieblingsfeatures des zuständigen Product Managers: “Das Konzept der Google Gadgets finden wir besonders spannend. Damit lassen sich ganz einfach und schnell eigene Inhalte einbinden. Außerdem gefällt uns die Tatsache, dass die Größe der Mailbox ständig wächst” so Wulle.

„Wichtig ist uns, dass das Produkt kontinuierlich verbessert und ausgebaut wird, ohne dass wir selber grundlegende Entwicklungsarbeit leisten müssen. Derzeit gibt es kaum vergleichbare Lösungen, die bereits ähnlich weit entwickelt sind wie die Google Apps ISP Edition.“

Das gesamte Provisioning, unter anderem Registration, Lifecycle und Passwordmanagement, wird von Sunrise unter Verwendung der verfügbaren APIs und SAML-SSO betrieben. Aufgrund spezieller Gesetzesbestimmungen in der Schweiz musste zudem eine dedizierte Infrastruktur für die verlangte Überwachung des Mailverkehrs aufgebaut werden. Dies erforderte Entwicklungsarbeit sowohl bei Sunrise als auch bei Google, dessen Mitarbeiter die Spezialanforderungen rasch und unkompliziert umsetzten. Die Migration der bestehenden Kundenkonten der drei bisherigen Legacy-Plattformen auf Google Apps ist seit Februar dieses Jahres im Gang. Der Prozess erforderte die Umstellung lokaler Einstellungen beim Kunden sowie die Umgewöhnung an eine neue Oberfläche beim Webmail. Die Umwandlung der bereits bestehenden E-Mail-Konten erwies sich zum Teil als schwierig, was jedoch nichts mit dem Produkt Google Apps, sondern mit den allgemeinen Anforderungen für den Transfer von Mailkonten zusammenhängt. Kunden, die sich neu registrieren oder die Migration bereits durchgeführt haben, haben keine Probleme, sich mit dem neuen Produkt zurecht zu finden. “Die Unterstützung von Google während der gesamten Implementierungsphase war sehr gut, und auch bei der Wartung der Services profitieren wir von der kontinuierlichen Weiterentwicklung durch Google”, äußert sich Wulle zufrieden zum Umstellungsprozess des E-Mail-Dienstes, der voraussichtlich bis Ende dieses Jahres abgeschlossen sein wird. Nach dem Ende des Migrationsprozesses rechnet Sunrise mit mehreren hunderttausend zufriedenen Kunden.

Das Ergebnis

Sowohl vom Produkt Google Apps und dessen kontinuierlicher Weiterentwicklung wie auch von der engagierten, unkomplizierten Unterstützung von Google bei der Umstellung auf das neue System zeigt sich der Schweizer Telekommunikationskonzern sehr angetan.

Aufgrund der äußerst positiven Erfahrungen mit Google Apps ist sich Sunrise sicher, dass Google Apps in naher Zukunft noch viele weitere Unternehmen überzeugen wird: "Wir gehen davon aus, dass sich weltweit weitere ISPs für eine Hosted Solution, basierend auf Google Apps, entscheiden werden. Eigenentwicklungen und der Inhouse-Betrieb von Diensten, die nicht zum Kerngeschäft gehören, rechnen sich zusehends nicht mehr. Ein Outsourcing solcher Dienstleistungen ist deshalb naheliegend." Sunrise plant, die bestehende Partnerschaft mit Google in naher Zukunft noch weiter zu vertiefen. Schließlich nutzt das Unternehmen nicht nur die Mail-Technologie von Google, sondern setzt auch auf weitere Dienstleistungen wie Google AdSense, Google AdWords oder die firmeninterne Unternehmenssuchmaschine GSA (Google Search Appliance).

