

## Whitepaper

# Case Study Host Europe Group

© 2016 GMS Global Media Services GmbH. All rights reserved.

Akima Media, gms@akima.de

## **Verbesserte Zusammenarbeit durch moderne Medientechnik bei HEG Videokonferenzsysteme aus einer Hand beschleunigen Geschäftsprozesse**

Das Internet kennt keine Grenzen: Diese Erfahrung macht die [Host Europe Group](#) (HEG) täglich. Als größter europäischer Hosting-Anbieter mit Hauptsitz in Middlesex (Uxbridge, England) kümmert sich das Unternehmen nicht nur um die weltweite Registrierung von Domains, sondern bietet seinen Kunden auch Dienstleistungen wie Cloud- oder Managed Hosting an. Aber wie sorgt das global agierende Unternehmen dafür, dass die Kommunikation auch standortübergreifend in den verschiedenen Ländern reibungslos und effizient funktioniert?

### **Globale Unternehmen brauchen eine global reibungslose Kommunikation**

Weltweit 850 Mitarbeiter in England und Deutschland, etwa sechs Millionen Domains, knapp 1,7 Millionen Kunden – das Geschäft der Hosting Europe Group läuft erfolgreich. Das drückt sich auch im wachsenden Umsatz aus, der zuletzt auf etwa 147 Millionen Euro im Geschäftsjahr 2013 stieg. Am deutschen Standort in Köln beschäftigt das Unternehmen derzeit 460 Mitarbeiter. Ein Erfolgsfaktor für das gesamte Unternehmen ist die enge internationale Zusammenarbeit der Teams. Allerdings war diese bis August 2014 mit hohen Kosten und großem Zeitaufwand verbunden: Für diverse Abstimmungen, Meetings und Brainstormings waren regelmäßig Reisen per Bahn, Auto oder Flugzeug zwischen den europäischen Niederlassungen zu bewältigen. Was aus Zeitgründen nicht "in persona" geklärt werden konnte, besprachen die Mitarbeiter via Telefonkonferenz. Dabei fehlte allerdings die Möglichkeit, Dokumente in Echtzeit zu präsentieren, zu teilen und zu bearbeiten – ganz abgesehen davon, dass es bei telefonischen Besprechungen leicht zu Missverständnissen in der Kommunikation kommen kann.

Um die eigenen Mitarbeiter zu entlasten und die Prozesse zu beschleunigen, suchte die HEG nach einer Lösung, welche die Vernetzung der neun Tochterfirmen verbessert. Die zentralen Herausforderungen waren zum einen, die internationale Kommunikation in mehreren Sprachen möglichst effizient zu gestalten. Zum anderen sollten die verteilten Firmen eine Lösung an die Hand bekommen, die die globale Kooperation vereinfacht. Schnell stellte der Hosting-Anbieter fest, dass Videokonferenzsysteme dafür ideal sind, da sie neben dem Ton auch Bildinformationen übertragen und darüber hinaus noch weitere Kollaborationstools, wie Dokumenten-Sharing, integrieren. Die Anforderungen an die Videokonferenzlösung sowie an den Service-Provider waren sehr anspruchsvoll:

- schnelle Implementierung
- unkomplizierte Bedienung
- simple Wartung sowie
- Kompatibilität zu anderen, bestehenden Konferenztechnologien

### **Überzeugend: Das "Alles aus einer Hand"-Konzept**

Als der Anforderungskatalog feststand, wandte sich HEG an Ashton Bentley. Der britische Hersteller von Medientechnik-Mobiliar sowie Videokonferenz- und Telepräsenzlösungen verwies aufgrund guter Erfahrungen auf den deutschen Full-Service-Dienstleister GMS Global Media Services. Mit dem Schwalbacher Unternehmen verbindet Ashton Bentley eine für Deutschland exklusiv geltende Partnerschaft. Bei HEG wurde die Entscheidung schnell getroffen: "Uns überzeugte das umfassende Angebot von GMS, das von Beratung über die Installation bis hin zum Support reicht. Auch das Preis-Leistungsverhältnis war top. Deshalb versprachen wir uns einen großen Effizienzgewinn und höhere Zufriedenheit bei unseren Mitarbeitern an allen Standorten", so Carsten Link, der als Head of IT das

Videokonferenz-Projekt bei HEG leitet. Diese Argumente belegen auch aktuelle Forschungsergebnisse: Wie eine Studie des Fraunhofer-Instituts für Arbeitswirtschaft und Organisation aus dem Jahr 2013 herausfand, fühlen sich die Teilnehmer einer Videokonferenz im Schnitt besser in das Gespräch eingebunden, diskutieren viel offener und empfinden deshalb die Arbeitsatmosphäre angenehmer als bei einer Telefonkonferenz.

Jürgen Carbon, Partnership und Alliance Manager bei GMS Global Media Services und verantwortlich für das HEG-Projekt, sieht dieses Ergebnis in der Praxis bestätigt: "Immer mehr Unternehmen führen [Videokonferenzsysteme](#) zur Optimierung ihrer internationalen Zusammenarbeit ein. Die technische Entwicklung macht dies möglich. Den meisten Unternehmen ist es jedoch wichtig, einen erfahrenen Partner an der Seite zu haben, der auf Unified Communications spezialisiert ist und alle Dienstleistungen aus einer Hand liefert."

### **Gute Zusammenarbeit braucht guten Service**

Nach umfangreichen Beratungsgesprächen zur Bedarfsermittlung begann das Projektteam mit der Einführung: An jedem der insgesamt 13 Standorte in fünf Ländern (Großbritannien, Deutschland, Österreich, Schweiz und Spanien) betreute ein GMS-Servicepartner die Installation des Systems. Die neue Konferenzraumtechnik bei HEG besteht aus zwei Elementen:

1. GMS implementierte die Videokonferenzlösung von [StarLeaf](#), einem britischen Anbieter von Videostreaming- und Cloud-Produkten. Zentrales Werkzeug der Technologie ist der sogenannte Breeze Client, der Echtzeitkommunikation über Bild und Ton ermöglicht. Die einfache Einrichtung und Bedienung der Videokonferenz-Endgeräte erlaubt bis zu 16 Anwendern, schnell mit den neuen Kollaborationswerkzeugen zu arbeiten. Zusätzlich sind die Produkte kompatibel zu anderen gängigen Videokonferenzlösungen – das sorgt für Investitionsschutz. Durch die Kombination der beiden Lösungsmodul ließen sich die zuvor eingesetzten Systeme von Tandberg ohne großen Aufwand ersetzen. Nach einer Testphase (Trial Setup), die GMS nach erfolgreicher Installation durchführte, waren alle Niederlassungen in der Lage, mit der neuen Konferenzraumtechnik zu arbeiten.

Die Mitarbeiter an den Standorten waren schnell von der Funktionalität der Dienstleistung überzeugt. "Die Videokonferenzen sind einfach zu starten und zu bedienen. Außerdem bieten sie dank zweier Monitore die Möglichkeit, zusätzlich zum Videostream auch Bildschirmhalte zu teilen. Dass die Technik dabei auch noch schick aussieht, ist ein willkommener Bonus", berichtet Carsten Link, Head of IT bei HEG.

2. Das zweite Element besteht in dem speziellen Mobiliar von [Ashton Bentley](#). Im Mittelpunkt der eingesetzten Lösungen stehen die sogenannten Presenter – Allround-Systeme inklusive Display, die beliebig erweitert werden können. Die Produkte des britischen Herstellers lassen sich in kurzer Zeit und ohne Hilfsmittel zusammensetzen. Die einfache Montage spart Zeit und erlaubt, vorhandene Hardware wie Displays einfach zu integrieren. Neben Investitionsschutz legt Ashton Bentley besonderen Wert auf Umweltverträglichkeit und achtet darauf, möglichst energieschonende Technologien wie LEDs einzusetzen.

### **Fazit – Ressourcenschonend in allen Bereichen**

Die eingesetzten Videokonferenzlösungen und der Service von GMS vereinfachen die Zusammenarbeit der internationalen HEG-Standorte. Absprachen verlaufen wesentlich schneller und ergiebiger. Bisweilen finden sich die Mitarbeiter zu spontanen virtuellen Meetings zusammen, um wichtige Fragen gemeinsam zu klären. Das steigert die Effizienz und sorgt für eine höhere Produktivität aller Mitarbeiter. Gerade die Angestellten, die oft reisen mussten, empfinden die neuen Lösungen als starke Entlastung. Denn mehr Videokonferenzen bedeuten auch

## Case Study Host Europe Group

Geschäftsreisen. "Die Kollegen freuen sich darauf, abends Zeit mit der Familie zu verbringen, statt in einem fremden Hotelzimmer in London oder Köln zu übernachten", stellt Carsten Link fest. „Die neue Lösung trägt damit unmittelbar zur Work Life Balance bei.“

Durch wegfallende Geschäftsreisen lassen sich aber nicht nur Geld und Zeit sparen: Es landen auch weniger Treibhausgase in der Luft, was die Umweltbilanz der HEG zusätzlich entlastet. HEG-Experte Link fasst zusammen: "Die Konferenzraumtechnik als Sofort-Lösung von GMS und ihren Partnern ermöglicht uns eine schnelle, einfache und zielgerichtete Kommunikation. Das wäre so via Telefon und E-Mail nicht machbar. Es ist schön zu sehen, wie die HEG ein sehr großes Stück zusammenwächst und die Kollegen jetzt mehr Spaß an der Kommunikation mit anderen Büros haben. Der ‚rund um sorglos‘ Service des Schwalbacher Unternehmens hat dazu maßgeblich beigetragen. Besonders die ständige Erreichbarkeit und die kompetente Zusammenarbeit auf 'sichtbarer Augenhöhe' haben uns überzeugt."

### Das Projekt im Überblick

- **Start:** August 2014
- **Dauer:** 5 Monate inklusive Rollout
- **VK-Integrationspartner:** GMS Global Media Services
- **Umfang:** Implementierung neuer Konferenzraumtechnik in 13 Standorten in den Ländern Großbritannien, Deutschland, Österreich, der Schweiz und Spanien
- **Eingesetzte Produkte:**  
Ashton Bentley: Presenter (3 x Connect 2, 4 x Connect 1, 4 x Solo40)  
StarLeaf Videoconferencing
- **Verantwortlicher bei HEG:** Carsten Link, Head of IT
- **Verantwortlicher bei GMS:** Jürgen Carbon, Partnership & Alliance Manager

### Videokonferenzsysteme

Die Internationale Fernmeldeunion (ITU) unterscheidet vier Gerätegruppen für Videokonferenzsysteme:

- Bei **Desktopsystemen** sind die notwendigen Geräte (wie eine Webcam) bereits in den PC oder Laptop eingebaut oder können, zum Beispiel über USB einfach angesteckt werden. Die meisten privaten Videokonferenzen laufen über Desktopsysteme, bieten aber keine professionelle Qualität.
- **Set-Top-Boxen** sind mobile Geräte, die digitale, codierte und/oder verschlüsselte Fernsehsignale empfangen. Die Funktionseinheit wird mit dem Fernsehgerät verbunden und kann Daten verarbeiten, die terrestrisch, über Kabel oder über Satellit gesendet werden. Genutzt werden die Boxen unter anderem für Digital- und Internetfernsehen.
- **Raumsysteme** sind eigens für Videokonferenzen entwickelte, ganzheitliche und zugleich modular aufgebaute Lösungen. Sie umfassen in der Regel Medientechnik, Displays sowie Webcams und bieten professionelle Qualität bei größtmöglichem Komfort und Nutzungsbreite. Zudem sorgen sie für eine sichere Datenübertragung, zum Beispiel für sensible Geschäftsdaten.
- **Sonstige Geräte** umfassen beispielsweise Übertragungslösungen für Smartphones.

Ferner gibt es für Videokonferenzen unterschiedliche Kompressionstechnologien. Diese sind nötig, um das Datenübertragungsvolumen möglichst gering zu halten, damit das Netz nicht zu stark belastet wird. Bei der Kompression muss immer ein Kompromiss zwischen Datengröße und Qualität gefunden werden. Fortschrittliche Kompressionsalgorithmen, wie der verbreitete H.264-Standard,

arbeiten ungefähr dreimal effizienter als übliche Standards. Dafür benötigen die Algorithmen allerdings mehr Rechenleistung, was angesichts der stetig steigenden Kapazitäten moderner CPUs (Central Processing Unit) zu vernachlässigen ist.

### **Was sind Domains und warum muss man sie registrieren?**

Das Internet basiert zum größten Teil auf dem TCP/IP-Referenzmodell zum Datenaustausch und zur Verbindungsvermittlung. Bei diesem Modell wird jedem Rechner, der an das Netz angeschlossen ist, eine IP-Adresse (IP = Internet Protocol) zugewiesen, sozusagen eine individuelle Telefonnummer. Meistens sind diese Zahlenreihen gleich aufgebaut, wie zum Beispiel 192.0.32.10. Da sich diese nicht gut merken lassen, werden Domainnamen vergeben, welche die Nummernfolge in Buchstabenadressen wie [www.beispiel.de](http://www.beispiel.de) übersetzen. Um sicherzustellen, dass nur eine Nummernfolge auf jeweils eine Adresse verweist, müssen alle Adressen verwaltet und überwacht werden. Die Verwaltung übernimmt die Organisation ICANN (Internet Corporation for Assigned Names and Numbers). Um sich eine Adresse wie [www.beispiel.de](http://www.beispiel.de), [www.beispiel.org](http://www.beispiel.org) oder [www.beispiel.net](http://www.beispiel.net) zu besorgen, benötigt man einen Registrar, der den Kontakt zu lokalen Ablegern der ICANN herstellt. Zu diesen Registraren gehört auch die HEG.

### **Breitband- statt Schmalbandland**

Breitband-Ausbau ist eines der erklärten Ziele der Bundesregierung – und auch dringend nötig. Nach Messungen der Bundesnetzagentur hatte Ende 2013 nur einer von 20 Unternehmen, die bei ihrem Anbieter einen DSL-Anschluss in Deutschland buchten, eine Bandbreite von 8 bis 18 Mega-Bit zur Verfügung. Den Flaschenhals bilden hierzulande oft die Hausanschlüsse, die noch über alte Kupferkabel laufen. Deren Datendurchsatz ist stark eingeschränkt. Zudem ist die Technologie der Verteilerkästen oft veraltet, was die effiziente Datenvermittlung behindert. Zwar hat sich die Bundesregierung mit der "Digitalen Agenda" den Breitbandausbau auf die Fahnen geschrieben, aber aufgrund anhaltender Differenzen mit den großen Providern, allen voran der Telekom, ist der baldige Ausbau fraglich. Für Videokonferenzen ist eine hohe Übertragungsgeschwindigkeit wichtig, da eine zu starke Kompression der Daten zu schlechter Bildqualität führt. Zwar verbessert sich auch die Kompressionstechnologie kontinuierlich, aber professionelle Videokonferenzsysteme benötigen aufgrund der Vielzahl an übertragenen Daten stets eine große Bandbreite.

### **Kurzprofile der Partner, Produkte und Dienstleistungen**

#### **HEG – Host Europe Group**

Mit über sechs Millionen Domains ist die HEG der größte europäische Hosting-Anbieter in privater Hand. Die Unternehmensgruppe bietet über einer Million Verbrauchern sowohl Massen-, Individual-, Managed- und Cloud-Webhosting-Lösungen an, als auch verschiedene Cloud-Software-Anwendungen. Mit führenden Marken wie 123-reg, domainFACTORY, Heart Internet und Host Europe übernimmt die HEG in Großbritannien, Deutschland, Österreich, der Schweiz und Spanien die Marktführerrolle. Das Unternehmen wurde 1997 in England gegründet und beschäftigt heute circa 850 Mitarbeiter weltweit – davon 460 Mitarbeiter in Deutschland (Stand November 2014). Geleitet wird das Unternehmen zurzeit von Patrick Pulvermüller.

#### **GMS Global Media Services**

GMS ist als internationaler, herstellerübergreifender Full-Service-Dienstleister auf Videokonferenzen, Audio-Visuelle (AV) Medientechnik und Unified Communications spezialisiert. Mit Professional Services und Managed Services unterstützt GMS den gesamten Lebenszyklus der Medientechnik und Videokonferenzsysteme – von der Konzeption über die Installation bis zum Betrieb. GMS beschäftigt circa 100 interne und externe Mitarbeiter – mit steigender Tendenz. Neben dem Hauptsitz in Schwalbach bei Frankfurt unterhält das Unternehmen Niederlassungen in Singapur und London. Seit

## Case Study Host Europe Group

Ende 2014 bietet GMS Full-Service-Pakete an: Die Unified Communications-Komplettlösungen umfassen neben der Beratung, Installation und dem Support auch Konferenzraumgeräte von Polycom sowie darauf abgestimmtes Medientechnik-Mobiliar von Ashton Bentley. Die standardisierten Lösungen, zu denen auch Videokonferenzsysteme gehören, richten sich vor allem an mittelständische Unternehmen.

### **StarLeaf**

StarLeaf ist ein britischer Anbieter von Videokonferenz-, Cloud- und Streaming-Lösungen. Zentrales Werkzeug ist dabei der sogenannte Breeze Client, der Echtzeitkommunikation über Bild und Ton ermöglicht. Die einfache Einrichtung und Bedienung der Videokonferenz-Endgeräte erlaubt es den Anwendern, schnell mit den neuen Kollaborationswerkzeugen zu arbeiten. Zusätzlich sind die Produkte kompatibel zu anderen, gängigen Videokonferenz-Lösungen – das sorgt für zukunftssicheren Investitionsschutz.

### **Ashton Bentley**

Ashton Bentley entwickelt und produziert Videokonferenz- und Telepräsenzlösungen sowie Präsentationssysteme. Je nach Wunsch liefert das Unternehmen auf die eingesetzten Lösungen ausgerichtete Möbelstücke wie Tische, Stühle und sogenannte Presenter – ein Allround-System inklusive Display, das beliebig erweitert werden kann. Die Systeme des britischen Herstellers lassen sich in kurzer Zeit und ohne Hilfsmittel zusammensetzen. Die einfache Montage spart Zeit und erlaubt, vorhandene Hardware wie Displays einfach zu integrieren. In Deutschland sind die Produkte von Ashton Bentley derzeit ausschließlich über GMS erhältlich. Besonderen Wert legt das britische Unternehmen auf Umweltverträglichkeit: So wird darauf geachtet, möglichst energieschonende Technologien wie LEDs einzusetzen.

### **Bildmaterial**



BU: Carsten Link, Head of IT bei HEG (Quelle: HEG)



BU: Dank zweier Monitore ist nicht nur Live-Videostreaming einfach möglich, sondern auch das Teilen von Bildschirmhalten, zum Beispiel für Präsentationen. (Quelle: HEG)

Case Study Host Europe Group



BU: Die Host Europe Group ist der größte private Hosting-Anbieter in Europa und hat allein in Deutschland 460 Mitarbeiter. (Quelle: HEG)



BU: Stabile Videokonferenzen brauchen leistungsfähige Breitbandverbindungen. (Quelle: HEG)



BU: Jürgen Carbon verantwortet als Partnership & Alliance Manager das Partnergeschäft bei GMS Global Media Services. (Quelle: GMS Global Media Services)



BU: Moderne Videokonferenzräume verbinden nicht nur global agierende Teams. Dank integrierter Medientechnik und ansprechendem Konferenzraummobiliar sind sie auch ein Aushängeschild für ein Unternehmen. (Quelle: GMS Global Media Services)

## Über GMS

GMS Global Media Services ist ein professionelles Dienstleistungsunternehmen, spezialisiert auf Betrieb, Service und Outsourcing von Medientechnik, globalen Videokonferenzen und hochklassigen Unternehmensveranstaltungen. Durch die hohen Anforderungen an globale Unternehmenskommunikation ist GMS fokussiert auf die Bereiche Medientechnik Support mit Remote-Lösungen und Vorort-Concierge-Services, das Betreiben von internationalen Videokonferenz Netzwerken, Videokonferenz Bridging Services und die Organisation von globalen und regionalen Events.

Heute hat GMS mehr als 100 erfahrene, feste Mitarbeiter mit Spezialwissen im Bereich globale Businesskommunikation. Zu den Kunden gehören internationale Unternehmen aus der Finanzdienstleistungsbranche und Industriekonzerne.

Der Hauptsitz ist im Rhein-Main Gebiet, GMS hat on-site Teams in ganz Deutschland und weiten Teilen Europas sowie Niederlassungen in Singapur und London.

Als Mitglied der GPA Global Presence Alliance ([www.global-presence.org](http://www.global-presence.org)) ist GMS Teil eines starken internationalen Netzwerkes bestehend aus professionellen Audio Visual- und Medientechnik-Unternehmen.

Unser Team freut sich über Ihre Kontaktaufnahme:

GMS Global Media Services GmbH  
Am Kronberger Hang 8  
65824 Schwalbach am Taunus  
Tel: 06196 967930  
Email: [info@gms-gmbh.eu](mailto:info@gms-gmbh.eu)  
<http://www.gms-mediaservices.de>

Weitere Whitepaper und interessante Artikel rund um das Thema Unternehmenskommunikation, Unified Communications und Videoconferencing finden Sie unter:

<http://www.telepresence24.com>