

## Anti-Spam Support-Bundle

erfolgreich mit Open Source SW durch Customizing und Support

Von der Kundenanforderung  
zum Erfolg

erfolgreich mit Open Source SW durch  
Customizing und Support

## Anti-Spam Support-Bundle

erfolgreich mit Open Source SW durch Customizing und Support

### Die Baghus GmbH

- Gründung 2002 in Gauting / München
- Heute 6 feste und 4 freie Mitarbeiter
- Kernthemen:  
Planung, Implementierung und Wartung  
Windows basierender Lösungen
- **seit 2003 Linux aufgrund Kundenanfrage**

## Anti-Spam Support-Bundle

erfolgreich mit Open Source SW durch Customizing und Support

### Evaluierung

- Kundenanfrage zu Anti-Spam Lösungen
- Namhafte Produkte damals ohne Akzeptanz beim Kunden (zu geringe Erkennungsquote)
- SpamAssassin™ nach Grundinstallation mit über 80 % Erkennungsquote
- SpamAssassin™ nach Feintuning bis zu 99 % Erkennungsquote

## Anti-Spam Support-Bundle

erfolgreich mit Open Source SW durch Customizing und Support

### Besonderheiten

- Kundenanforderung aus dem Bereich Biotech
- Medizinische und pharmazeutische Begriffe
- Begriffe wie Sex, Drugs u.v.m. sind keine eindeutigen Spamkriterien
- Spam-Filter soll kostengünstig administrierbar sein
- **Durch die großartigen Resultate wurden neue Interessenten für SpamAssassin™ gewonnen**

## Anti-Spam Support-Bundle

erfolgreich mit Open Source SW durch Customizing und Support

### Problemstellung

- Die eingesetzte Lösung verlangt Aktualisierung
- Erforderliche Fachkenntnisse fehlen beim Kunden
- Die Einsparung der SW-Kosten findet Zuspruch
- Hohe Dienstleistungskosten (bis zu 10 Stunden im Monat) werden nicht akzeptiert
- **Die Anwendung wird unbedingt gefordert, jedoch zu kostengünstigen Konditionen**

## Anti-Spam Support-Bundle

erfolgreich mit Open Source SW durch Customizing und Support

### Idee und Umsetzung

- Standardisierung der notwendigen Dienstleistung
- Automatisierung der Funktionalitäten
- Sicherstellung einer stabilen HW-Umgebung
- Schaffung einer graphischen Bedieneroberfläche
- **Entwicklung eines effizienten Support-Bundles**

## Anti-Spam Support-Bundle

erfolgreich mit Open Source SW durch Customizing und Support

### Vorgehensweise

- Aufbau einer Entwicklungs-Abteilung
- Gespräche mit HP zur Findung geeigneter HW
- Evaluierung und Kooperation mit HP
- Definition und Aktivierung eines Vertriebsmodells
- Einrichten einer Support-Hotline
- „**Startschuss**“ im 2. Quartal 2004

## Anti-Spam Support-Bundle

erfolgreich mit Open Source SW durch Customizing und Support

### Mit Open Source SW...

- Stabiles Debian™ GNU Linux **Betriebssystem**
- **Anti-Spam-Filter** SpamAssassin™
- **Viren-Scanner** Clam Anti-Virus
- Integrierbare **Firewall** IP-Tables

## Anti-Spam Support-Bundle

erfolgreich mit Open Source SW durch Customizing und Support

### ... durch Customizing und Support...

- Voller telefonischer Support (auch für Installation und individuelle Filter,- und Firewall-Regeln)
- Updates für Betriebssystem, Anti-Virus und Anti-Spam
- Einfache und schnelle Administration mittels Browser. Keine Linux-Kenntnisse erforderlich

## Anti-Spam Support-Bundle

erfolgreich mit Open Source SW durch Customizing und Support

### ... erfolgreich durch:

- Hohe Kundenzufriedenheit (umfassender Support, keine Preisstaffel für z.B. E-Mail-Volumen, etc.)
- Know how und Portfolio-Erweiterung durch Vertriebspartnerschaften
- Kundenbestandssicherung bei Vertriebspartnern
- **Den Kundenwunsch ernst genommen und erfolgreich und wirtschaftlich realisiert**

IT-Symposium 2005

Baghus GmbH

06.04.2005

## Anti-Spam Support-Bundle

erfolgreich mit Open Source SW durch Customizing und Support

# Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit

**Baghus** GmbH  
EDV – und Internetdienstleistungen  
Staffelseestr. 2  
81477 München  
Tel.: 0 89 / 8 71 81 – 4 84  
Fax: 0 89 / 8 71 81 – 4 88  
[www.baghus.net/antispam](http://www.baghus.net/antispam)  
[uw@baghus.net](mailto:uw@baghus.net)

[www.decus.de](http://www.decus.de)

11 von 11