

Prozessoptimierung für höchste Dienstleistungsqualität



Veröffentlicht von baramundi software AG

Ein dreiköpfiges Support-Team betreut die Clients der Sozialversicherung GastroSocial – der Wunsch nach einer voll automatisierten Client-Management-Lösung, die Entlastung von täglichen Routineaufgaben bieten würde, lag da nahe. Mit dem Bezug eines Neubaus bot sich dem Unternehmen im Rahmen der Neuaufstellung der Infrastruktur die Chance, das standortübergreifende Client-Management mit einer professionellen Lösung auf neue Beine zu stellen.



GastroSocial betreut als grösste Verbandsausgleichskasse und Verbandsvorsorgeeinrichtung in der Schweiz mit circa 250 Mitarbeitern vom Hauptstandort Aarau aus über 160.000 Versicherte und 20.000 Unternehmenskunden. Im Rahmen des Bezugs eines Neubaus und der damit verbundenen Zusammenlegung von zwei Niederlassungen wurde die IT-Infrastruktur umfassend modernisiert. Damit stellte sich auch die Frage nach der Implementierung einer professionellen Client-Management-Software – Neuland für das Unternehmen, das diese Prozesse zuvor manuell erledigt hat.

Standard-Infrastruktur mit multilingualer Reichweite

Als Anbieter massgeschneiderter Sozialversicherungslösungen vereint der Branchenspezialist heute die Ausgleichskasse und Pensionskasse des schweizerischen Hotel- und Gastgewerbes. Die Kundenstruktur des Schweizer Traditionsunternehmens ist vielfältig und reicht auch über das Gastgewerbeumfeld hinaus: Vom selbstständigen 1-Mann-Betrieb bis hin zum international tätigen Grossunternehmen ist alles dabei. Damit die hohe Dienstleistungsqualität und das attraktive Preis-Leistungs-Verhältnis beibehalten werden kann, legt GastroSocial grossen Wert auf die kontinuierliche Optimierung der administrativen Abläufe und Prozesse.

GastroSocial betreibt rund 300 Clients verteilt auf zwei Standorte – am Hauptsitz in Aarau sowie am Standort Lugano

in der italienischen Schweiz. Als Unternehmen, das in einem multilingualen Sprachraum wie der Schweiz operativ tätig ist, muss auch die Client-Management-Lösung die Anforderungen an die Mehrsprachigkeit erfüllen. Die Hardware-Landschaft des Unternehmens entspricht einem marktüblichen Trend – über 90% der Server sind virtualisiert. Auch im Software-Bereich kommt grösstenteils Standard-Software zum Einsatz: klassische Büro- und Web-Lösungen, ein ERP-System sowie weitere für Sozialversicherungen typische Branchenlösungen.

Die 300 PC-Clients an den beiden Standorten werden von einem Team aus drei IT-Supportern betreut. Sie sind für den gesamten Client-Support sowie das Client-Engineering verantwortlich – dazu zählen Routineaufgaben wie das Aufsetzen und die Konfiguration der Clients sowie das Verteilen von Software. Dabei ist das Client-Management nur eine der zahlreichen Aufgaben des IT-Teams. Deshalb gehörte auch der Wunsch nach einem möglichst kleinen administrativen Aufwand für diese täglichen Aufgaben zu den Hauptanforderungen an eine neue Client-Management-Lösung.

Ungenutzte Performance, hoher Aufwand und entsprechende Kosten

Eine Chance für die Optimierung der Client-Management-Prozesse im Unternehmen bot sich durch den Umzug des Hauptsitzes sowie die damit zusammenhängende Zusammenlegung von drei auf zwei Standorte. Wurden die Thin-Clients zuvor am grösseren Standort mit Citrix XenApp ohne eigene Client-Management-Lösung konfiguriert – am kleineren Standort wurden PCs noch manuell eingerichtet – fiel mit dem Neubaubezug die strategische Neuentscheidung für ein künftiges Client-Server-Konzept. Die Citrix Lösung hatte sich in der täglichen Nutzung nach und nach als viel zu komplex mit hohem Administrationsaufwand erwiesen. Benjamin Küttel, verantwortlich für die Clients bei GastroSocial, erläutert: „Mit dieser Lösung war der administrative Aufwand rund um die Pflege der Server für unser kleines Team viel zu hoch – da jeder Citrix Server nur mit maximal fünf Usern belastet werden konnte, stieg die Anzahl der zu pflegenden Server auf über 25 an. Das für diese Lösung not-

wendige Know-how war sehr viel schwieriger zu halten, gerade weil die Kernaufgaben unserer Server-Administratoren woanders lagen. Wir suchten daher eine neue Lösung, mit der wir vor allem den administrativen Aufwand für die Routineaufgaben im Client-Management möglichst gering halten konnten.“

baramundi überzeugt mit einfachem Einsatz und intuitiver Bedienung ohne Spezial-Know-how

Auf der Anforderungsseite stellte sich das IT-Team von GastroSocial eine einfach zu bedienende Client-Management-Lösung vor.

Im Support-Team gab es noch keine wirklichen Erfahrungswerte mit speziellen Client-Management-Lösungen, da bisher selektiv vorhandene Citrix-Funktionalitäten zur Anwendung gelangten.

Im Rahmen des Evaluierungsprozesses bewertete GastroSocial neben baramundi mit Columbus, Matrix42 und NetKey noch drei weitere Lösungen, von denen es nur baramundi und Matrix42 in die Endausscheidung schafften. Mit letztlich positivem Ausgang für die baramundi Management Suite, die gleich von Beginn an mit einer einfach zu verstehenden Bedienung punkten konnte. Im Gegensatz zu anderen Lösungen funktionierte darüber hinaus auch die Testinstallation der baramundi Management Suite auf Anhieb und vor allem nahezu selbsterklärend.

Ein weiterer Pluspunkt: Die Unterstützung mehrerer Sprachen, darunter auch der drei wichtigen Schweizer Nationalsprachen Deutsch, Französisch und Italienisch. Die Software erkennt automatisch, in welcher Sprache der jeweilige PC aufgesetzt ist und setzt die Dialoge entsprechend multilingual um – für GastroSocial ein wichtiger Vorteil und eine positive Überraschung. Darüber hinaus konnte baramundi im Gegensatz zu anderen Anbietern im Wettbewerbsfeld auch den Wunsch nach einem deutschsprachigen Support erfüllen. Als letzter Entscheidungsfaktor überzeugten die mit den unterschiedlichen Modulen der Suite möglichen Erweiterungsoptionen – auch die Zukunftsfähigkeit für weitere Aufgaben über das reine Client-Management hinaus war damit gegeben.

Schnelle Implementierung für sofortigen Einsatz

GastroSocial entschied sich nach der positiven Testphase für die baramundi Management Suite. Die Implementierung verlief mit Unterstützung des Integrationspartners A+E Informatik GmbH nahezu reibungslos – in knapp einer Woche konnte die neue Client-Management-Lösung installiert und initialisiert werden. Ein baramundi-Consultant begleitete diese Implementierungsphase und half dabei, die Software im flexiblen Einsatz unter Live-Bedingungen zu erproben. Kleinere Herausforderungen bei der Wake On LAN Kompatibilität liessen sich mit Hilfe von Netzwerk-Spezialisten und des baramundi Supports schnell lösen. Auch die Befürchtungen, dass die geringen Erfahrungen beim Betrieb eines solchen Client-Management-Systems beim IT-Team den Einsatz verzögern könnten, liessen sich dank der selbsterklärenden und intuitiven Navigation schnell ausräumen.



Die Inventarisierung der Clients zählt neben dem Deployment zu den Hauptaufgaben, die GastroSocial aktuell mit der Suite managt. Anfragen von Managementseite nach der Anzahl der aktuell im Einsatz befindlichen Clients, ihren jeweiligen Standorten oder einem Update zu anfallenden Lizenzkosten lassen sich jetzt jederzeit ohne Aufwand beantworten. Das IT-Team erledigt mit baramundi alle Aufgaben rund um die Einführung neuer Software sowie der Verteilung von Software-Updates.

Optimale Betreuung mit geringem Aufwand – für Zukunftsaufgaben gewappnet

Seit Herbst 2015 ist die baramundi Management Suite bei der Sozialversicherung im Einsatz und alle Erwartungen wurden erfüllt. So erzielte der Einsatz der Module OS Install, Deploy und Patch Management genau die vom Unternehmen schon länger gewünschte Verringerung des administrativen Aufwands bei einer gleichzeitig viel besseren Performance der Clients. Auch die Umstellung auf Windows 10 – eine der ersten grösseren Aufgaben, bei denen sich baramundi beweisen musste – verlief reibungslos: Heute ist an allen Standorten und auf allen Clients Windows 10 erfolgreich installiert, auch das Rollout des neuesten Anniversary-Updates für Windows 10 ist in Planung. Die positiven Erfahrungen mit der Suite lassen GastroSocial schon über weitere Zukunftsthemen mit baramundi nachdenken – eine wichtige Aufgabe wird die Optimierung des Managements von Sicherheitslücken sein.

Benjamin Küttel, IT-Supporter bei GastroSocial, zieht ein rundum positives Fazit: „Wir sind mit unserer Entscheidung für baramundi sehr zufrieden. Die Suite erleichtert unsere Routineabläufe erheblich. Ob Patchmanagement oder Softwareverteilung – wir können das heute sogar mehrsprachig mit geringstem administrativem und zeitlichem Aufwand zuverlässig leisten und sind so immer auf der sicheren Seite. Dadurch bleibt unseren Server-Administratoren genug Zeit für ihre eigentlichen Kernaufgaben abseits der Routineaufgaben im Client-Management-Umfeld.“