

# NETZSWERT

DIE KUNDENZEITSCHRIFT DER

COMICRO-NETSYS

AUSGABE 02-11

## IT-Betriebskosten optimieren, Service-Qualität verbessern

Meist zwingen wirtschaftliche Faktoren oder ein "Gau" in der IT ein Unternehmen, die Rolle der eigenen Informatik zu überdenken: Welche IT-Kompetenzen sind mit Branchenwissen verbunden und müssen deshalb intern besetzt sein und welche können extern bezogen werden? Wie sinnvoll ist es, sich als Industrie- oder Handelsbetrieb eigene IT-Spezialisten zu leisten? Die wichtigsten Beweggründe für das Auslagern sind in der Regel die Optimierung der IT-Kosten und die Professionalisierung der IT-Leistungen. Dem gegenüber bremsen die Angst vor Kompetenz- und Personalabbau bei den Mitarbeitenden den Outsourcing-Prozess. Meist zu Unrecht, wie die Praxis zeigt.

Mit dem RightSourcing®-Ansatz von Comicro-Netsys lässt sich der Aufwand an Betriebs- und Supportleistungen exakt dem fortlaufenden Bedarf des Kunden anpassen. Eine sehr interessante Alternative zum herkömmlichen Betreiben einer internen Informatik.

Ob gross oder klein, ob global oder lokal – heute ist jedes moderne Unternehmen auf eine gut funktionierende Informatik- und Sicherheitsinfrastruktur angewiesen. Sie verbessert die teaminterne und abteilungsübergreifende Zusammenarbeit, sie ermöglicht das Verwalten, Suchen und Archivieren von unternehmenswichtigen Daten und sie bildet die Basis für sämtliche Fachapplikationen und ERP-Systeme.

Inzwischen haben selbst kleine und mittelgroße Organisationen ähnlich komplexe IT-Infrastrukturen und nahezu dieselben Qualitätsansprüche an die Servicequalität wie Grossunternehmen, verfügen aber über deutlich weniger Ressourcen. Mit anderen Worten: Die IT-Infrastruktur muss auch für KMU



Ohne Strom geht nichts. Dasselbe gilt für die IT-Infrastruktur. Fällt sie aus, steht das Unternehmen still.

sicher, leistungsstark und hoch verfügbar sein – aber zu vertretbaren Kosten.

Nicht nur die Technologie will laufend weiterentwickelt und aktualisiert sein. Auch IT-Administratoren und Fachspezialisten müssen sich fortwährend weiterbilden, um am Ball zu bleiben. Das ist nicht nur teuer, sondern versetzt ein Unternehmen in eine ungemütliche Abhängigkeit von den langjährigen, gut ausgebildeten IT-Mitarbeitenden. Was, wenn eine solche Schlüsselperson das Unternehmen verlässt? Wie schnell lässt sich dieser Verlust an Wissen und Erfahrung ersetzen? Wie aktuell sind die Systeme und Prozesse dokumentiert und ist das Betriebshandbuch nachgeführt? Kann ein kleines oder mittelgroßes Unternehmen – in einem

zunehmend ausgetrockneten Personalmarkt für IT-Spezialisten – gute Informatiker überhaupt rekrutieren und längerfristig halten? Sind die persönlichen Entwicklungsmöglichkeiten und die laufende Herausforderung durch neue Technologien für engagierte Spezialisten attraktiv genug?

Neben den wirtschaftlichen, technologischen und personellen

Fortsetzung auf  
Seite 2

Sonderausgabe  
RightSourcing®



Geschäftsleitung Comicro-Netsys AG  
 Mirco D'Incau – Leiter Consulting & Project management  
 Peter Schaltegger – Chief Technology Officer  
 Thomas Goetti – Geschäftsleiter  
 Ernst Derendinger – Leiter Customer Relations

### Liebe Kundinnen und Kunden

Ohne Strom steht Ihr Unternehmen still. Und doch betreiben Sie deswegen nicht gleich ein eigenes Kraftwerk. „Gewiss“, werden Sie sagen, „wir können und müssen nicht alles selber machen. Strom erzeugen gehört nun einmal nicht zu unserer Kernkompetenz.“ Strom ist ein gutes Beispiel für einen Basisdienst, von dem wir erwarten, dass er jederzeit und zu einem fairen Preis verfügbar ist, weil wir ohne ihn nicht arbeiten können.

Genauso verhält es sich mit der Informatikinfrastruktur. Ohne gut funktionierende Basisdienste leiden die Produktivität Ihrer Mitarbeitenden, die Zusammenarbeit im Team und der Service gegenüber Ihren Kunden – und damit Ihr Image. Oder was denkt ein Kunde, der anruft und von Ihrem Service-Center keine Auskunft erhält, weil das System gerade mal wieder streikt? Oder wie aufreibend ist es für Ihre Mitarbeitenden, wenn E-Mail- oder ERP-Server schon wieder nicht verfügbar sind, womöglich sogar verbunden mit Datenverlust? Existenz, Produktivität und Erfolg einer Organisation hängen heute stark von der Informatik ab. Sie ist eine Voraussetzung dafür, dass in Ihrem Unternehmen gearbeitet werden kann und hat deshalb jederzeit zur Verfügung zu stehen, so wie wir das auch vom Strom erwarten. Das Sicherstellen dieses hohen Verfügbarkeitsanspruches und die laufende Weiterentwicklung einer solchen Infrastruktur sind aber – aufgrund zunehmender System-Komplexität und applikatorischer Verflechtungen – anspruchsvoller denn je.

Mit unseren selektiven Outsourcing-Leistungen – wir nennen es RightSourcing® – unterstützen wir Unternehmen bedarfsgerecht so, wie wir das im Rahmen eines sogenannten Service Level Agreements gemeinsam definiert haben. Damit fügen wir uns exakt in die übergeordnete Betriebsstrategie für Ihre Gesamtinformatik ein. Sei es aus Gründen der Kosteneffizienz, der Sicherheit oder weil Sie das Betreiben eines solch komplexen Basisdienstes einfach nicht mehr als Kernaufgabe sehen.

Immer mehr Unternehmen beschliessen, das Betreiben ihrer IT-Infrastruktur oder des Service Desks ganz oder teilweise an einen spezialisierten Partner wie Comicro-Netsys auszulagern. Eine Auswahl an erfolgreich umgesetzten Beispielen von RightSourcing® finden Sie in dieser Zeitschrift. Haben wir Ihr Interesse geweckt? Sprechen wir darüber.

Geschäftsleitung Comicro-Netsys AG

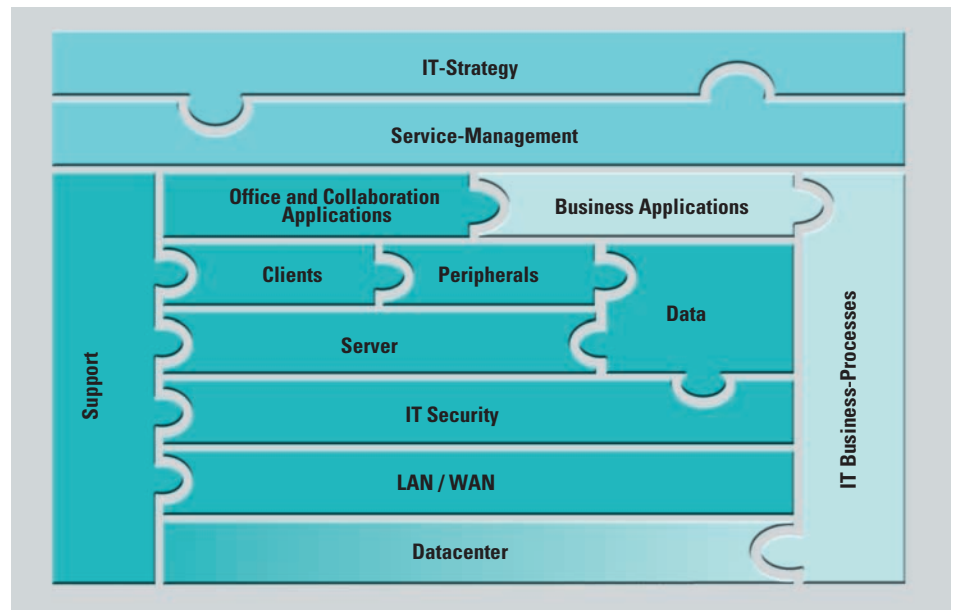
## IT-Betriebskosten optimieren, Servicequalität verbessern

Fortsetzung von Seite 1

Gegebenheiten machen weitere Aspekte ein Überdenken der bisherigen Vorgehensweisen notwendig. Insbesondere der Anspruch der Öffentlichkeit und der Aktionäre an eine verantwortungsvolle und transparente Unternehmensführung, die Corporate Governance, wird zunehmend auch für mittelgrosse und nicht-börsenkotierte Unternehmen ein wichtiges Thema. IT-Leiter sind gefordert, denn es geht heute um mehr als eine IT die funktioniert. Neben der direkten Unterstützung des Business, sind insbesondere Business Continuity Planung, Kosten- und Leistungstransparenz und Revisionstauglichkeit professionell zu adressieren sowie die IT-Governance sicherzustellen. Die Auskunftsbereitschaft des IT-Managements zu solchen und weiteren Themen wird vorausgesetzt.

### Sourcing-Frage aktiv stellen

So stehen viele Organisationen früher oder später vor dem Entscheid, ihre Informatikinfrastruktur selber zu bewirtschaften oder sie von einem externen Spezialisten gegen einen serviceorientierten Preis betreiben zu



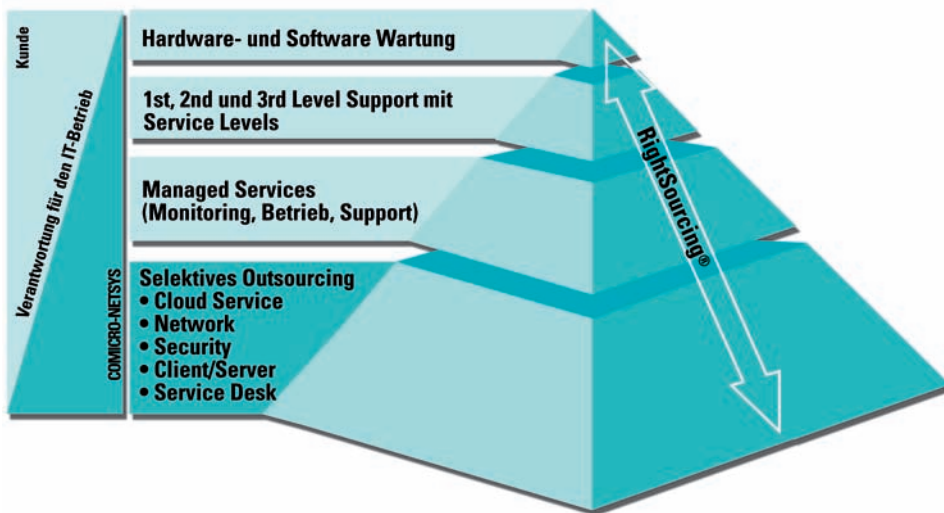
■ Unterstützung durch Comicro-Netsys ■ Verantwortung Comicro-Netsys ( Private/Public Cloud) ■ Verantwortung Auftraggeber

lassen. Idealerweise werden solche Überlegungen strategisch und nicht aus einer Notsituation heraus gemacht. Genau das ist aber leider nicht die Regel. Vielmehr wird das Thema Outsourcing oftmals erst aufgrund von massivem Kostendruck in Betracht gezogen oder nach einem Vorfall in der IT wie Systemausfall, Datenverlust, Sicherheitsprobleme oder der Austritt von Schlüsselpersonen der IT-Abteilung.

### RightSourcing® – Lösung nach Mass für den Betrieb der Informatik

Mit dem selektiven Outsourcing, oder eben RightSourcing®, ist Comicro-Netsys stets einer von verschiedenen, wichtigen Partnern, die den Betrieb der gesamten Informatik sicherstellen. Dabei sind die Kombinationsmöglichkeiten so vielfältig wie jedes Unternehmen einzigartig ist. Genau hier liegt die Stärke von Comicro-Netsys und RightSourcing®: Sich den jeweiligen Gegebenheiten und Ansprüchen so anzugleichen, dass die Leistung ein Puzzleteil ist, das passt. Damit das möglich wird, ist ein gemeinsam mit dem Kunden erarbeitetes Service Level Agreement (SLA) von zentraler Bedeutung. Geregelt sind darin etwa die Verfügbarkeit von Netzwerk und Servern, die Reaktionszeiten im Problemfall, die direkte Lösungsrate des Service Desk oder die maximal zulässige Zeit, in der Comicro-Netsys eine Störung zu beheben hat. So wird die Arbeit von Comicro-Netsys exakt messbar. Darüber hinaus definieren die SLA sämtliche Zuständigkeiten, Verantwortungen, Schnittstellen und messbaren Zielvorgaben. Steht das SLA, erfolgt die Zusammenstellung der Leistungsmodule, welche zu dessen Einhaltung sinnvoll und notwendig sind.

Comicro-Netsys ist in der Lage, dem Kunden ein Service Desk als zentrale Anlaufstelle für sämtliche Probleme anzubieten (Single Point of Contact, SPOC), falls gewünscht mit einer Erreichbarkeit von 7 x 24 Stunden. Indem Comicro-Netsys den First Level Support in der Regel beim Kunden vor Ort einrichtet, ist die Kundennähe



optimal sichergestellt. So landet der Anrufer mit seinem Anliegen bei Comicro-Netsys und nicht in einem anonymen Callcenter irgendwo auf der Welt.

Im Rahmen der SLA betreibt Comicro-Netsys anspruchsvolle Client/Server-, Netzwerk-, Sicherheits- und Unified Communication-Infrastrukturen sowie individuelle Cloud Services. Mit proaktiver Systemüberwachung und -pflege erkennen die Spezialisten potenzielle Gefahren frühzeitig, sodass diese für den Anwender im besten Fall erst gar nicht spürbar werden und die definierten SLA-Vorgaben gezielt erreicht werden können. Lassen sie sich Ihren Sourcing Massanzug von Comicro-Netsys AG zusammenstellen!

#### Verbesserung der Service Qualität dank regelmässigem Reporting

Comicro-Netsys legt die Periodizität des Reportings in Abstimmung mit dem Kunden fest. Das Reporting vermittelt eine genaue Übersicht über Vorfälle, Systemveränderungen und den Grad der SLA-Zielerreichung. Zudem werden alle IT-Komponenten quartalsweise inventarisiert sowie Systemdokumentationen und Betriebsbuch laufend à jour gehalten. Reporting und Inventur bilden die Grundlage für Verbesserungs- und Investitionsvorschläge. So werden IT-Investitionen für den Kunden exakt plan- und kalkulierbar. Der CIO ist jederzeit im Bilde (Top-of-Information) und verfügt über sämtliche wichtigen Informationen, die ihm die richtigen strategischen Überlegungen und Entscheide ermöglichen.

#### Mit RightSourcing® unabhängig bleiben

Mit RightSourcing® soll ein Kunde nicht abhängig werden von Comicro-Netsys, sondern an Flexibilität gewinnen. Comicro-Netsys arbeitet nach der Best-Practice-Methode ITIL (Information Technology Infrastructure Library) und setzt bewusst Standard-Komponenten ein. Die IT-Infrastruktur bleibt in der Regel im Besitz des Kunden. Comicro-Netsys betreibt die IT-Infrastruktur-Komponenten oder Cloud Services also im Auftrag und in den Räumlichkeiten des Kunden, wobei die Auslagerung in ein professionelles Rechenzentrum oder die Finanzierung von IT-Komponenten bei Bedarf selbstverständlich angeboten werden. Die Vertragslaufzeiten bewegen sich, je nach Modulzusammensetzung, zwischen einem und drei maximal fünf Jahren. Wenn gewisse Betriebsmandate von Comicro-Netsys mehr als zehn Jahre laufen, so deshalb, weil der Kunde mit dem Preis-Leistungs-Verhältnis zufrieden ist und das Mandat laufend erneuert. Und nicht etwa, weil er in einem Vertragskorsett gefangen ist, das seinen Anforderungen längst nicht mehr entspricht.

#### Mehrwert schaffen durch Konzentration auf das Wesentliche

Konzentrieren Sie die begrenzten Ressourcen Ihrer internen Informatik auf Bereiche wie Business- und Branchenapplikationen oder Prozessunterstützung, welche Ihr Unternehmen einzigartig machen und weiter bringen. Wir betreiben Ihre IT-Infrastruktur, den Service Desk oder spezifische einzelne Cloud Services nach definierten Service Levels für Sie und halten Ihnen so den Rücken frei. Mit Ihrer langjährigen Betriebserfahrung und dem bestens eingespielten Team von Spezialisten ist Comicro-Netsys ein Partner auf den Sie sich verlassen können.

Gerade für Organisationen mit mittelgrossen IT-Umgebungen, beschränkten Ressourcen oder fehlendem Fachwissen ist der selektive Bezug von IT-Leistungen, also RightSourcing®, eine interessante Alternative. Das RightSourcing®-Angebot umfasst auch Datensicherheit und Datenschutz. Comicro-Netsys verfügt über langjährige Erfahrung im Betrieb heikler Infrastrukturen mit hohen Sicherheitsanforderungen.

#### Die Vorteile von RightSourcing®

##### auf einen Blick:

- Informatikkosten sind transparent und stets dem aktuellen Bedarf angepasst.
- Investitionen werden überschaubar und genau budgetierbar.
- Comicro-Netsys erhebt eine Monatspauschale für die Betriebsleistungen und den Service Desk. Die Gebühr wird quartalsweise aktualisiert.
- Kunden arbeiten immer mit einer stabilen, sicheren IT-Infrastruktur auf dem neusten Stand der Technologie.
- Sie profitieren von einer hohen Verfügbarkeit, Zuverlässigkeit und Sicherheit der IT-Infrastruktur.
- Die Qualität der IT-Leistungen und der Projektabwicklung steigt.
- Das modulare RightSourcing® Konzept erlaubt Comicro-Netsys, auf unterschiedliche Kundenbedürfnisse problemlos einzugehen dank den modularen Servicemodulen. Kapazitätserweiterungen werden schnell und unkompliziert realisiert.
- Qualifizierte, herstellertestifizierte Mitarbeitende mit grosser Erfahrung stehen den Kunden zur Verfügung.
- Das IT-Wissen der Berater und Spezialisten von Comicro-Netsys ist stets auf dem neusten Stand.
- Best-Practice-Methoden garantieren dem Kunden eine hohe Servicequalität.
- Kunden müssen sich nicht mehr um Abwesenheiten und Abgänge von IT-Mitarbeitenden kümmern und profitieren von der Kontinuität im Team der Comicro-Netsys.

# Bei Pro Juventute stehen Kinder und Jugendliche im Zentrum – nicht das Betreiben der Informatik



Pro Juventute hat die Verantwortung für den Betrieb der IT an Comicro-Netsys übergeben. Comicro-Netsys löst diese Aufgabe mit einem Service Desk und Supportern vor Ort, unterstützt durch ein Spezialisten-Team im Hintergrund. So kann eine optimale Support- und Servicequalität erreicht, Kostentransparenz geschaffen und ein optimales Preis-/Leistungsverhältnis gewährleistet werden.

## Höchste Verfügbarkeit der Notfallnummer 147

Mit der Beratung und Hilfe 147 bietet Pro Juventute eine Dienstleistung an, die Kindern und Jugendlichen rund um die Uhr zur Verfügung stehen soll. Die Systeme müssen daher hochverfügbar sein. Um diesen Anspruch zu erfüllen, wurde ein selektives Outsourcing vereinbart. Pro Juventute konzentriert sich auf die IT-Strategie und die spezifischen Branchenapplikationen, während Comicro-Netsys den Benutzersupport sowie den Betrieb der Desktop- und Infrastrukturkomponenten garantiert.

## Effizienter Support dank Nähe zu den IT-Anwendern des Unternehmens

Der Kunde hat sich für den 1st-Level-Support durch Comicro-Netsys Mitarbeiter vor Ort entschieden. Diese Ansprechpartner sind in die Struktur des Unternehmens integriert, kennen die lokalen Gegebenheiten sowie

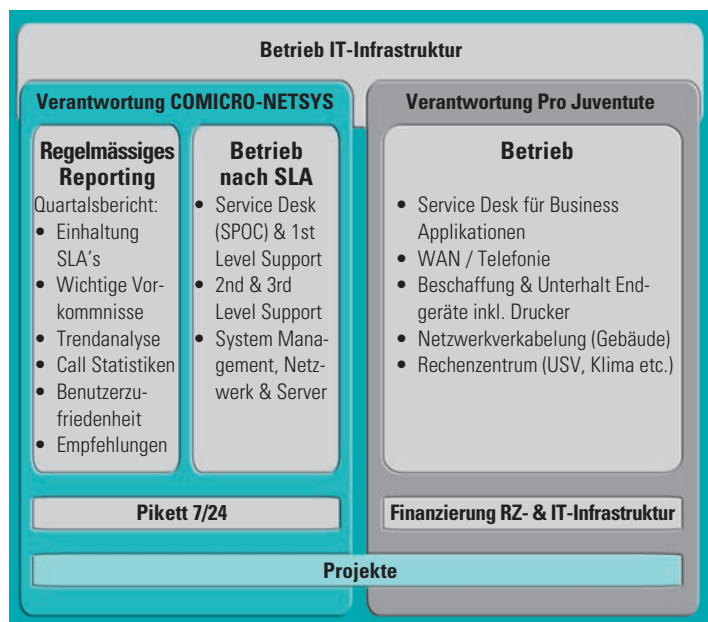
die Infrastruktur von Grund auf und verstehen die Probleme und Anliegen der Benutzer. Die Supporter vor Ort nehmen Incidents wie auch Change Requests entgegen und erfassen diese im zentralen Service Desk-Tool. Zudem leisten sie einen wichtigen Beitrag zu einem stabilen Systembetrieb. Durch den Einsatz von kompetenten Supportmitarbeitern vor Ort ist deren Lösungsrate von Anwenderproblemen entsprechend hoch. Eskaliert an das Spezialisten-Team werden insbesondere noch Infrastrukturstörungen. Das Service Desk-Tool selbst erlaubt das Verfolgen eines Incidents und dient als Auswertungs- und Informationsquelle.

„Die Benutzerakzeptanz unserer Outsourcing-Lösung ist ausgezeichnet. Die definierten Service Levels werden konsequent eingehalten; viele Probleme können schon beim Erstkontakt vom internen Supporter gelöst werden. Wir haben mit dem Outsourcing die IT-Organisation gestrafft, betreiben unsere Infrastruktur heute zu einem vorteilhaften Preis und sind sicher, dass diese in professionellen Händen ist.“

Bruno Trachsler,  
Leiter Informatik bei  
Pro Juventute



## RightSourcing® bei Pro Juventute



## Kundenportrait

Pro Juventute ist eine private, politisch unabhängige, schweizweit tätige Stiftung, die mit dem Zewo-Gütesiegel ausgezeichnet ist. Sie orientiert sich an den Grundsätzen der UNO-Kinderrechtskonvention und setzt sich für die Bedürfnisse und Rechte von Kindern und Jugendlichen in der Schweiz ein. Pro Juventute hilft in Notfällen, bietet soziale Dienstleistungen an und fördert Kinder und Jugendliche in ihrer persönlichen Entwicklung.

## Pro Juventute Beratung 147 für Jugendliche

Die Beratung und Hilfe 147 ist rund um die Uhr während 365 Tagen im Jahr für Kinder und Jugendliche da. Ein Beratungsteam unterstützt sie bei Problemen in der Familie oder Schule, bei Liebeskummer oder bei Fragen zu Sexualität, Gewalt und Drogen. Unter [www.147.ch](http://www.147.ch) findet man Informationen und Tipps; zudem stehen eine SMS-Beratung und die Notfall-Telefonnummer 147 zur Verfügung. Alle Dienstleistungen sind kostenlos und erscheinen auf keiner Telefonabrechnung, sodass Kinder und Jugendliche in Not anonym bleiben können.

# Schlanke IT-Organisation dank cleverer Verteilung der Betriebsaufgaben

**Unternehmen stellen sich die Frage, wie viel IT-Knowhow intern aufgebaut werden soll, sowie welche Arbeiten man auslagern kann und will. Mit RightSourcing® von Comicro-Netsys kaufen Kunden Unterstützung für klar definierte Aufgaben ein und betreiben so ihre Infrastruktur kosteneffizient und sicher.**

## Managed Services – Rückversicherung und Entlastung

Das Paracelsus-Spital Richterswil hat seine Systemumgebung komplett aktualisiert und virtualisiert. Da entsprechendes internes Fachwissen erst aufgebaut werden musste, entschied man, Teilaufgaben des IT-Betriebes an Comicro-Netsys auszulagern. Die Betriebsverantwortung liegt nach wie vor beim Kunden, doch die eingekauften Leistungen ergänzen und entlasten die interne IT-Organisation des Paracelsus-Spitals. Zudem ist für den Störfall der Zugriff auf das Spezialistenteam der Comicro-Netsys durch einen Supportvertrag mit definierten Service Levels geregelt. So kann diese sich auf den Support der Benutzer, der spitalspezifischen Applikationen und Projektarbeiten konzentrieren.



sowie die Datensicherung und Sicherheitskomponenten. Dank regelmässiger Rapporte über den zugeordneten Aufgabenkreis ist der Kunde im Bilde über die ausgeführten Arbeiten und allfällige Vorkommnisse. Trendanalysen ermöglichen zudem eine gewisse Vorausschau auf die Entwicklung von wichtigen Parametern wie Memoryauslastung, Diskfüllgrad usw., sodass notwendige Kapazitätserweiterungen rechtzeitig eingeleitet werden können.

Dank der Managed Services von Comicro-Netsys kann sich das Paracelsus-Spital auf das Kerngeschäft konzentrieren. Das Spital betreibt seine IT effizient und profitiert von der spezifisch definierten Unterstützung durch ein externes Team von Spezialisten.

„Das Konzept RightSourcing® ist bestechend. Die Verantwortung für die Systeme liegt nach wie vor in unserer Hand. Anstatt unsere interne IT weiter auszubauen, ergänzen wir uns genau unserem aktuellen Bedarf entsprechend mit den Spezialisten von Comicro-Netsys. Die Fixkosten unserer IT können so tief gehalten werden und trotzdem ist der IT-Betrieb professionell sichergestellt. Die so gewonnene Entlastung von Betriebsaufgaben ermöglicht unserer internen IT zudem, mehr Zeit in Projektarbeiten zu investieren.“

Christian Sigrist, Leiter Finanzen und Dienste, Mitglied der Spitalleitung



## Kundenportrait

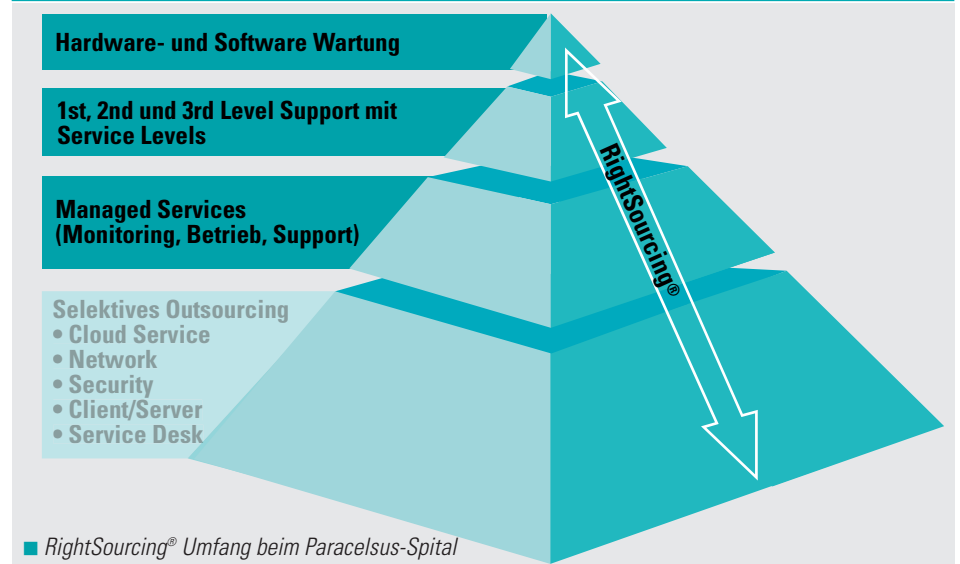
Das Paracelsus-Spital Richterswil behandelt Patienten nach den modernsten Methoden der Schulmedizin, bietet aber auch komplementäre Behandlungen mit Schwerpunkt anthroposophischer Medizin an. Das gemeinnützige Spital mit privater Trägerschaft hat vom Kanton Zürich einen Leistungsauftrag für Schul- und Komplementärmedizin und steht allgemein, halbprivat und privat Versicherten offen.

## Klare Dokumentation und regelmässiges Reporting

Die Support-Zusammenarbeit beginnt – wenn nicht bereits vorhanden – mit der Dokumentation der Infrastruktur. Zum Einen muss Comicro-Netsys mit den zu betreibenden Systemen vertraut werden, zum Anderen ist so gewährleistet, dass personenunabhängig ein professioneller Service geleistet wird. Natürlich wird die Dokumentation ständig aktualisiert – so kann bei einem Störfall schnell und kompetent interveniert werden.

Beim Paracelsus-Spital Richterswil überwacht Comicro-Netsys in definierten Zyklen via Remote-Zugriff die Serverinfrastruktur, das Betriebssystem

## RightSourcing® beim Paracelsus-Spital



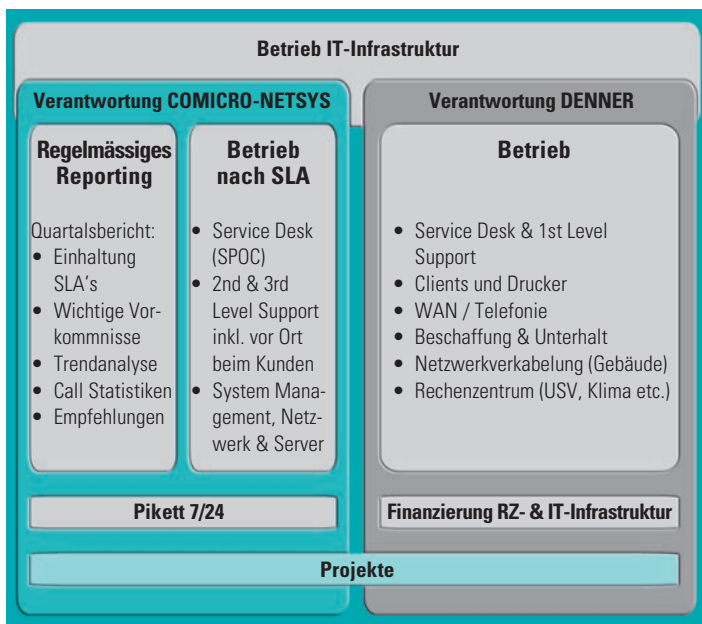
# Hochverfügbare IT – ein Wettbewerbsvorteil im hart umkämpften Detailhandel



**Komplexe Geschäftsprozesse und fehlende Ressourcen veranlassten DENNER, den Betrieb der eigenen IT-Infrastruktur auszulagern. Ein Entscheid, der sich auszahlt.**

Die zunehmenden Anforderungen an die Systemverfügbarkeit, die internen IT-Dienstleistungen und an den Support stellten DENNER vor den Entscheid, entweder in den personellen Ausbau der eigenen Informatik zu investieren oder den Betrieb ihrer Basisinfrastruktur an einen professionellen Outsourcing-Partner auszulagern. Nach intensivem Abwägen der Vor- und Nachteile entschied sich DENNER für ein teilweises Outsourcing der Basisdienste unter einer Bedingung: Der Outsourcer übernimmt die betroffenen DENNER-Mitarbeitenden – und damit auch DENNER-spezifisches Wissen. In der Evaluation überzeugte das RightSourcing®-Modell von Comicro-Netsys durch seine modularen Dienstleistungen, welche die Anforderungen von DENNER nach Modernisierung und Flexibilität perfekt erfüllten. Ein weiterer Pluspunkt für Comicro-Netsys war die bisherige, sehr positive Zusammenarbeit in diversen Projekten.

## RightSourcing® Leistungsmodule für Denner



## Geschwindigkeit des Detailhandelsgeschäftes hat Konsequenzen auf Verfügbarkeitsanspruch

Heute ist Comicro-Netsys verantwortlich für den einwandfreien Betrieb von Servern, Netzwerk und Sicherheitsinfrastruktur. Neben dem Hauptsitz sind auch die Verteilzentralen von DENNER mit ihren lokalen Netzwerken im RightSourcing®-Auftrag enthalten. Im Störfall wählt sich der Spezialist von Comicro-Netsys über das Netzwerk in das System von DENNER ein, lokalisiert das Problem und behebt es entweder per Fernzugriff oder vor Ort.

7x24 Stunden und 365 Tage im Jahr muss die Informatik von DENNER zur Verfügung stehen. Dies setzt eine gut organisierte Supportorganisation mit den entsprechenden Ressourcen voraus. Comicro-Netsys hat sie. Den Service Desk für Benutzerfragen übernehmen die IT-Mitarbeitenden von DENNER weiterhin selber, denn der Service Desk ist an den Support der Kassensysteme gekoppelt. Genau das ist der grosse Vorteil von selektivem Outsourcing oder eben RightSourcing®:



Der Kunde entscheidet von Fall zu Fall, wie viel er selber machen oder auslagern will.

## Hochmoderne und sichere Infrastruktur

“Heute arbeiten wir mit einer IT-Infrastruktur auf dem neusten technologischen Stand“, sagt Eduardo Stahel, Leiter Informatik bei DENNER. “Verfügbarkeit, Sicherheit und Performance unserer Informatik bewegen sich auf sehr hohem



Niveau. “Zudem verfügt Comicro-Netsys über die nötigen Fachleute, um die IT-Infrastruktur von DENNER jederzeit schnell und problemlos auszubauen und den aktuellen Anforderungen und Marktbegebenheiten anzupassen. Damit trägt das System der Wachstumsstrategie von DENNER Rechnung – und der Schnelllebigkeit des Detailhandels.”

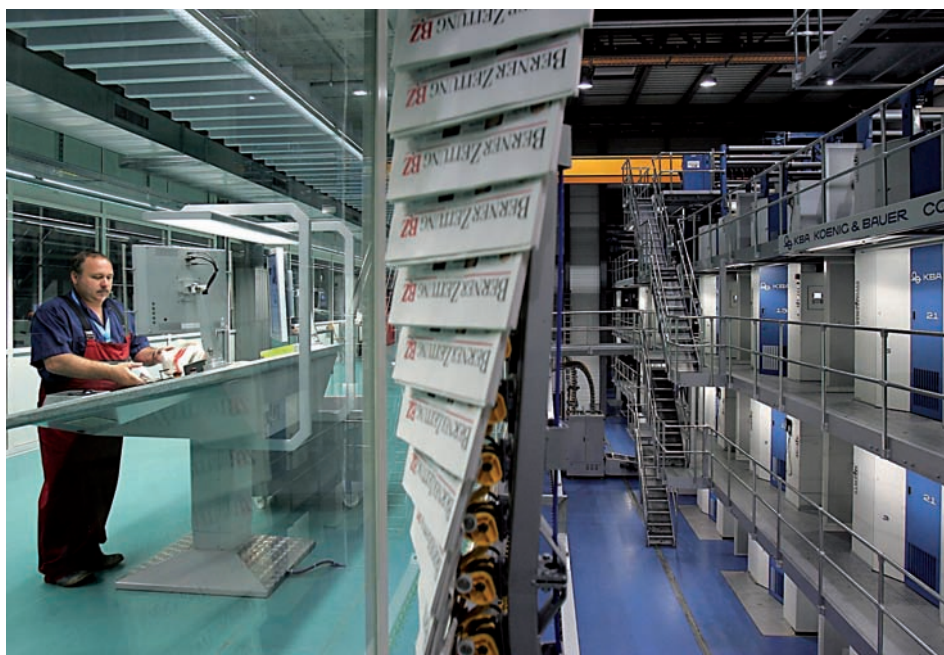
## Kundenportrait

DENNER ist der führende Schweizer Lebensmitteldiscounter mit über 450 Filialen in der ganzen Schweiz. Das Unternehmen beschäftigt rund 3'500 Mitarbeitende. Hinzu kommen mehr als 280 DENNER Satelliten – selbstständige Detailhändler in ländlichen Gebieten –, die neben dem DENNER-Sortiment eine erweiterte Produktpalette anbieten.

## DIE IT-UMGEBUNG VON DENNER AG

- > 65 Windows Server
- Mail/Messaging mit Microsoft Exchange
- Oracle-Cluster (Lagerverwaltung)
- SAN-Infrastruktur
- 86 LAN-Komponenten
- redundante Firewall
- WLAN-Infrastruktur mit ca. 175 Access Points
- ca. 400 Clients

# Professionelle Supportorganisation als Voraussetzung für eine hochverfügbare Informatik



Ein Medienunternehmen ist heute darauf angewiesen, dass seine IT-Systeme rund um die Uhr verfügbar sind. Das gilt insbesondere auch für die Messaging Infrastruktur, welche in der Kommunikation zwischen sämtlichen internen und externen Stellen eine zentrale Rolle spielt. Um dies bestmöglich zu garantieren, sichert sich die Espace Media mit einem professionellen 7x24h 2nd-Level-Support von Comicro-Netsys ab.

## 7/24-Stundenbetrieb in Redaktion und Produktion

Ob Rechercharbeiten, Informationsaustausch oder Datentransfer ins Druckzentrum – reibungslos funktionierende elektronische Hilfsmittel sind im Alltag eines Medienhauses unerlässlich. Dies bedeutet, dass die Infrastruktur hochverfügbar sein muss. Im Fall der Espace Media ist die IT durchaus ein businesskritischer Faktor: Würden Ausfälle die Produktion der Print- und Onlinemedien verhindern, hätte dies gravierende finanzielle Folgen für das Unternehmen. Espace Media verfügt über eine eigene, professionelle IT-Abteilung und betreibt ihre Infrastruktur selbst. Um zusätzliche Sicherheit zu gewinnen, wurde für die Messaging Umgebung ein 2nd-Level-Supportvertrag mit Comicro-Netsys abgeschlossen.

## Massgeschneiderte Unterstützung für jedes Kundenbedürfnis

Als Espace Media ihr Messaging System auf einen Exchange 2007 Cluster umstellte, erarbeitete Comicro-Netsys nach Abschluss der Installation eine detaillierte Systemdokumentation. Diese ist Grundlage für die Support-Zusammenarbeit. Comicro-Netsys kennt aufgrund des realisierten Projektes die technologischen Gegebenheiten von Espace Media im Detail. Gemeinsam wurden daraufhin die Bedürfnisse eruiert und ein bedarfsgerechter Supportvertrag mit 7x24 Stunden Bereitschaft bei maximal vier Stunden Reaktionszeit definiert. Um schnellstmöglich auf eventuelle Störungen und Probleme reagieren zu können, wurde eine Remote Access Verbindung eingerichtet. So ist Comicro-Netsys in der Lage, trotz der geografischen Distanz, sofort zu reagieren und auftretende Störungen schnell zu beheben. Ein dedizierter Personenkreis der Espace Media meldet Störungen an die Hotline der Comicro-Netsys, welche permanent mit Systemspezialisten besetzt ist. Als erstes wird das Problem qualifiziert, d.h. es wird abgeklärt, welche

Komponenten oder Services betroffen sind. Der eingerichtete Remote-Zugriff ermöglicht die rasche Ferndiagnose und in den meisten Fällen auch die Fehlerbehebung. Sollte dies nicht möglich sein, rücken zusätzlich Spezialisten der Comicro-Netsys zur Problembhebung vor Ort beim Kunden aus.

„Wir betreiben eine sehr stabile und schlanke IT-Infrastruktur und sind glücklich, dass der Katastrophenfall noch nie eingetroffen ist. Das Outsourcing des 2nd-Level-Supports an Comicro war ein strategischer Entscheid. Schliesslich wollen wir in jedem Fall gut vorbereitet sein und setzen deshalb auf das umfassende Fachwissen und die langjährige Erfahrung der Spezialisten von Comicro-Netsys.“

Olivier Guyer, Leiter  
Informatik Espace Media



## Kundenportrait

Espace Media ist das führende Medien- und Zeitungsdruckunternehmen im Espace Mittelland. Die Medien des Unternehmens umfassen alle gängigen Formen: Print, Radio, Fernsehen und Internet. Mit ihrer Medienarbeit konzentriert sich Espace Media insbesondere auf die lokalen und regionalen Informations- und Unterhaltungsbedürfnisse. Das vor 122 Jahren gegründete Medienhaus hat sich am 01. Oktober 2007 mit Tamedia AG zusammengeschlossen.

## RightSourcing® bei Espace Media

Hardware- und Software Wartung

2nd und 3rd Level mit  
7 x 24h Support

Managed Services  
(Monitoring, Betrieb, Support)

Selektives Outsourcing  
• Cloud Service  
• Network  
• Security  
• Client/Server  
• Service Desk

■ RightSourcing® Umfang  
bei Espace Media

RightSourcing®

# Think Quality

**USTER®**  
Think quality

Mit dem Standard USTER® STATISTICS setzt Uster Technologies Qualitätsmassstäbe in der Textilindustrie, weltweit. Deshalb ist für Uster Technologies Qualität in jeder Hinsicht ein Thema. Auch in der IT.



2007 entschied sich Uster Technologies für das selektive Outsourcing der Informatik. Das heisst: Das ERP-System, in diesem Fall SAP, und die IT-Infrastruktur sollten an je ein im entsprechenden Bereich spezialisiertes Unternehmen ausgelagert werden.

## Massgeschneiderte Leistungen rund um die Uhr

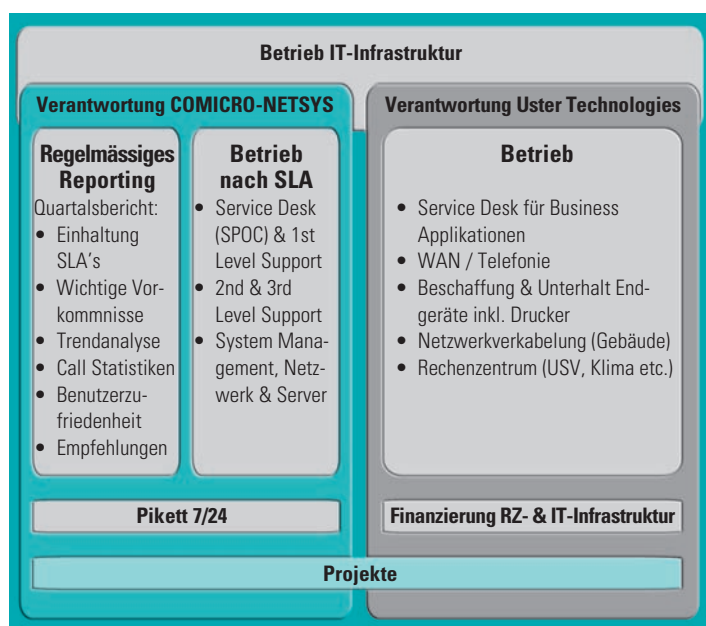
“Mit Comicro-Netsys fanden wir einen Partner, der uns zuhört und versteht“, sagt Thomas Dressendörfer, Chief Financial Officer bei Uster Technologies. “Uster Technologies agiert in sehr volatilen Märkten. Mit gezieltem Sourcing haben wir in unserem Unternehmen deshalb ein flexibles Businessmodell aufgebaut, mit wel-

chem wir auf diese starken Schwankungen zeitnah reagieren können. Comicro-Netsys betreibt unseren Service Desk und die IT-Infrastruktur professionell und ist zudem in der Lage, ihre Dienstleistungen exakt unseren Anforderungen anzupassen. Dieses bedarfsorientierte System ist für Uster Technologies optimal, weil sich damit die IT-Leistungen und -Kosten stets der Unternehmensentwicklung anpassen lassen. Zudem sind Kapazitätserweiterungen schnell und problemlos möglich.“

Der Professionalitätsanspruch von Uster Technologies an die Informatik ist mit der Entwicklung des Unternehmens gestiegen. “Eine professionelle Informatikinfrastruktur ist das Fundament, ja die Voraussetzung für unser Wachstum und unseren Markterfolg. Dank Comicro-Netsys können wir uns jederzeit auf unsere IT verlassen. Aufgrund des regelmässigen, professionellen Reporting sind wir zudem gut dokumentiert und informiert und in laufendem, vorausschauenden Dialog mit Comicro. Intern können wir uns deshalb auf Themen konzentrieren, die unserem Unternehmen einen echten Mehrwert bringen“, ist Thomas Dressendörfer überzeugt.



## RightSourcing® Leistungsmodul für Uster Technologies



## Kundenportrait

Uster Technologies liefert Systeme und Dienstleistungen, die der Textilindustrie rund um den Globus ermöglichen, konkurrenzfähige Produkte in einer optimalen Qualität herzustellen. Als weltweiter Marktleader für textile Qualitätskontrolle setzt Uster Technologies Qualitätsstandards und liefert mit den USTER® STATISTICS die Benchmarks für die Klassierung von Fasern, Bändern, Vorgarnen und Garnen in Bezug auf die Weltproduktion.

## DIE IT-UMGEBUNG VON USTER TECHNOLOGIES AG

Zentrales Rechenzentrum in Uster für sämtliche Ländergesellschaften,

- 60 Windows Server in Uster
- 10 Windows Server in Branches
- Virtualisierungsinfrastruktur
- Zentrale Mail/Messaging-Umgebung mit Microsoft Exchange
- 20 LAN-Komponenten in Uster
- 35 Netzwerkdrucker in Uster
- ca. 500 Clients weltweit (davon 250 am Standort Schweiz)

**COMICRO-NETSYS**  
zuverlässig und kompetent

COMICRO-NETSYS AG  
Püten 4  
CH-8602 Wangen

Telefon: 044/835 75 00  
Fax: 044/835 75 90  
www.comicro.ch