

# NETZSWERT

DIE KUNDENZEITSCHRIFT DER

COMICRO-NETSYS

AUSGABE 24

## Mehr IT-Professionalität und -Flexibilität zu kalkulierbaren Kosten

Die Informatik ist in Unternehmen aller Grössen ein geschäftskritischer Faktor. Es ist daher zwingend, sich Gedanken zur optimalen Betriebsstrategie zu machen. Welches Wissen soll intern vorhanden sein, welche Kompetenzen oder Dienstleistungen können ausgelagert werden? Jedes Unternehmen beantwortet diese Fragen unterschiedlich. Das Ziel ist jedoch letztlich immer das gleiche: über eine performante, zuverlässige und sichere IT mit optimalem Mitteleinsatz zu verfügen.

Der RightSourcing®-Ansatz von Comicro-Netsys setzt genau hier an. Kunden wählen anhand ihrer IT-Betriebsstrategie den Umfang von Betriebs- und Supportleistungen, welchen sie von der Comicro-Netsys wünschen – ergänzend zur Eigenleistung und zu Leistungen von Dritten. So entsteht aus einzelnen Puzzleteilen ein komplettes Bild.

### Herausforderung IT

Auch kleine und mittelgrosse Organisationen haben komplexe IT-Infrastrukturen und nahezu dieselben Ansprüche an die Servicequalität wie Grossunternehmen. Aber sie verfügen über weniger Ressourcen – sowohl personell als auch finanziell.

Es ist heute schwierig, im eigenen Unternehmen Experten in allen Bereichen der IT zu beschäftigen. Das benötigte Fachwissen ist umfangreich, die Fachausbildungen sind zeitintensiv und teuer. Gute Informatiker zu rekrutieren und vor allem auch langfristig zu halten, ist eine Herausforderung, insbesondere für kleinere Unternehmen. Verlässt eine Schlüsselperson einer kleinen IT-Abteilung die Organisation, droht der Verlust von Wissen und



Comicro Managed Cloud®; damit Sie sich auf Ihr Business konzentrieren können

Erfahrung. Oft sind nicht alle Systeme und Prozesse aktuell dokumentiert und das Betriebshandbuch – falls es eines gibt – ist selten komplett und nachgeführt.

Neben den wirtschaftlichen, technologischen und personellen Aspekten spielt die Corporate Governance – die verantwortungsvolle und transparente Unternehmensführung – eine wichtige Rolle, auch in mittelgrossen und nicht börsenkotierten Unternehmen. Das IT-Management muss Business-Continuity, aber auch Planungs-, Kosten- und Leistungstransparenz sowie Revisionstauglichkeit sicherstellen.

### Stellen Sie die Sourcing-Frage aktiv

Die oben beschriebenen Gegebenheiten erfordern, dass Unternehmen ihre Verfahren bezüglich Aufbau und Betrieb der Informatik überprüfen. Was

ist nach wie vor sinnvoll und erhaltenswert? Was muss neu gelöst werden?

Idealerweise werden diese strategischen Überlegungen aus einer Position der Stärke gemacht und erlauben so einen entsprechenden Planungsvorlauf.

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

Comicro-Netsys kann eine entscheidende Rolle beim

Fortsetzung auf Seite 2

Sonderausgabe  
RightSourcing®

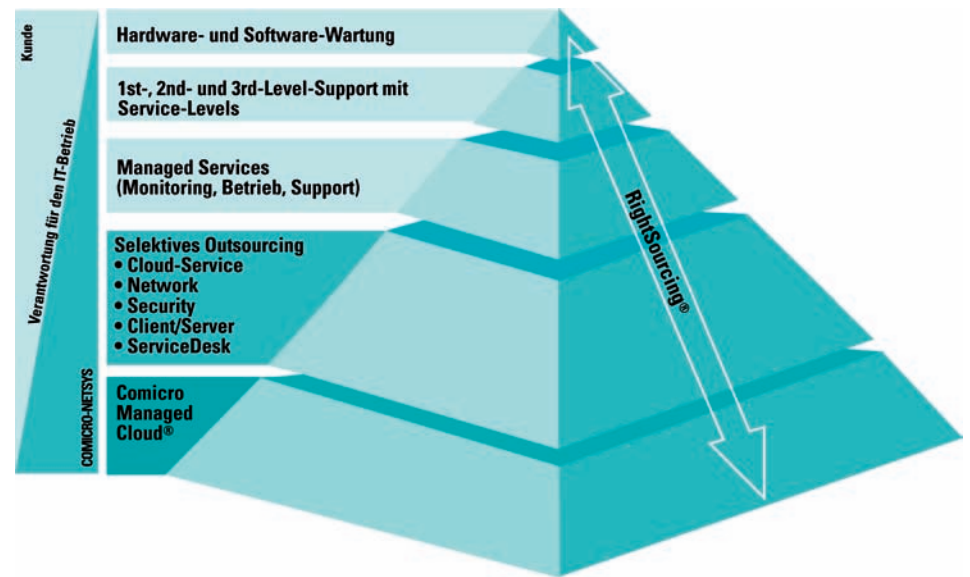
## Die Vorteile von RightSourcing® auf einen Blick

- Hohe Kontinuität bei den Mitarbeitenden der Comicro-Netsys führt zu nachhaltiger Servicequalität und grossem kollektiven Erfahrungsschatz, welcher unseren Kunden zur Verfügung steht
- Transparente, stets dem aktuellen Bedarf angepasste, variable IT-Betriebskosten
- Überschaubare und planbare Investitionen
- Professionalisierung von Serviceleistungen und Projektumsetzungen
- Modular wählbare Leistungen und Kapazitätserweiterungen
- Hohe Betriebskompetenz dank top ausgebildeten, qualifizierten und herstellertestifizierten Experten in allen IT-Fachgebieten
- Hohe und nachvollziehbare Servicequalität dank Anwendung der Best-Practice-Methode ITIL
- IT Revision nach ISAE 3000 unter Berücksichtigung der Empfehlungen der FINMA Rundschreiben 2008/7
- Laufend gute Auskunftsbereitschaft des IT-Managements dank einem detaillierten Reporting, aktuellen Dokumentationen und verlässlichen IT-Asset-Daten
- Unabhängigkeit von internen Personalveränderungen und Stellvertretungsproblemen
- Als kleines oder mittelgrosses Unternehmen sind Sie für uns ein wichtiger Kunde

**Revision nach  
ISAE 3000**

## Mehr IT-Professionalität und -Flexibilität zu kalkulierbaren Kosten

Fortsetzung von Seite 1



Betrieb der gesamten Informatik übernehmen. Dabei sind die Kombinationsmöglichkeiten so vielfältig, wie jedes Unternehmen einzigartig ist. Die Stärke von Comicro-Netsys und RightSourcing® liegt darin, sich den jeweiligen Gegebenheiten und Ansprüchen so anzugleichen, dass unsere Leistung ein Puzzleteil ist, das passt. Von zentraler Bedeutung ist dabei das mit dem Kunden erarbeitete Service-Level-Agreement (SLA). Darin werden die zu erbringenden Leistungen genau definiert. Es werden die angestrebte Verfügbarkeit von Netzwerk, Servern oder Ihres Cloud Dienstleiters bestimmt, die Reaktionszeit im Störfall, die direkte Lösungsrate des ServiceDesks oder die Zielwerte der regelmässigen Zufriedenheitsbefragungen der Anwender. Darüber hinaus werden vor Abschluss eines RightSourcing®-Vertrages sämtliche Zuständigkeiten, Verantwortlichkeiten und Schnittstellen mit dem Kunden vereinbart und dokumentiert. Dank der klaren Aufgabenteilung und der definierten Zielvorgaben wird die Arbeit von Comicro-Netsys exakt messbar.

### Verbesserung von Servicequalität und Transparenz der Serviceleistung dank regelmässigem Reporting

In Abstimmung mit dem Kunden legt Comicro-Netsys die Periodizität des Reportings fest. Dieses vermittelt eine genaue Übersicht über Vorfälle, Systemveränderungen, Empfehlungen und den Grad der SLA-Erreichung. Zudem werden alle relevanten IT-Komponenten korrekt inventarisiert und Systemdokumentationen sowie Betriebshandbuch werden laufend aktualisiert. Reporting und Inventur bilden die Grundlage für Verbesserungs- und Investitionsvorschläge und vermitteln dem Management sämtliche wichtigen Informationen für strategische Überlegungen und Entscheide. So wird die IT kalkulierbar und transparent.

## Comicro-Netsys setzt auf lokale Professionalität

### ServiceDesk "made in Switzerland"

In Wangen bei Dübendorf betreiben wir für unsere Kunden den ServiceDesk in den Sprachen Deutsch, Englisch, Französisch und Italienisch. Die zentrale Anlaufstelle für sämtliche Benutzerprobleme – Single Point of Contact (SPOC) – bietet umfassende Lösungskompetenz. Benutzer erhalten sofort persönliche Unterstützung von qualifizierten Informatikspezialisten, dank welchen den meisten Anliegen schnell nachgekommen werden kann. Falls notwendig, erfolgen Interventionen vor Ort beim Kunden. Der ServiceDesk hat zudem direkten Zugriff auf Kollegen im 2nd- und 3rd-Level-Support und kann so bei Bedarf schnell reagieren, die Problemlösung weiterverfolgen und den Kunden laufend über den aktuellen Status informieren.

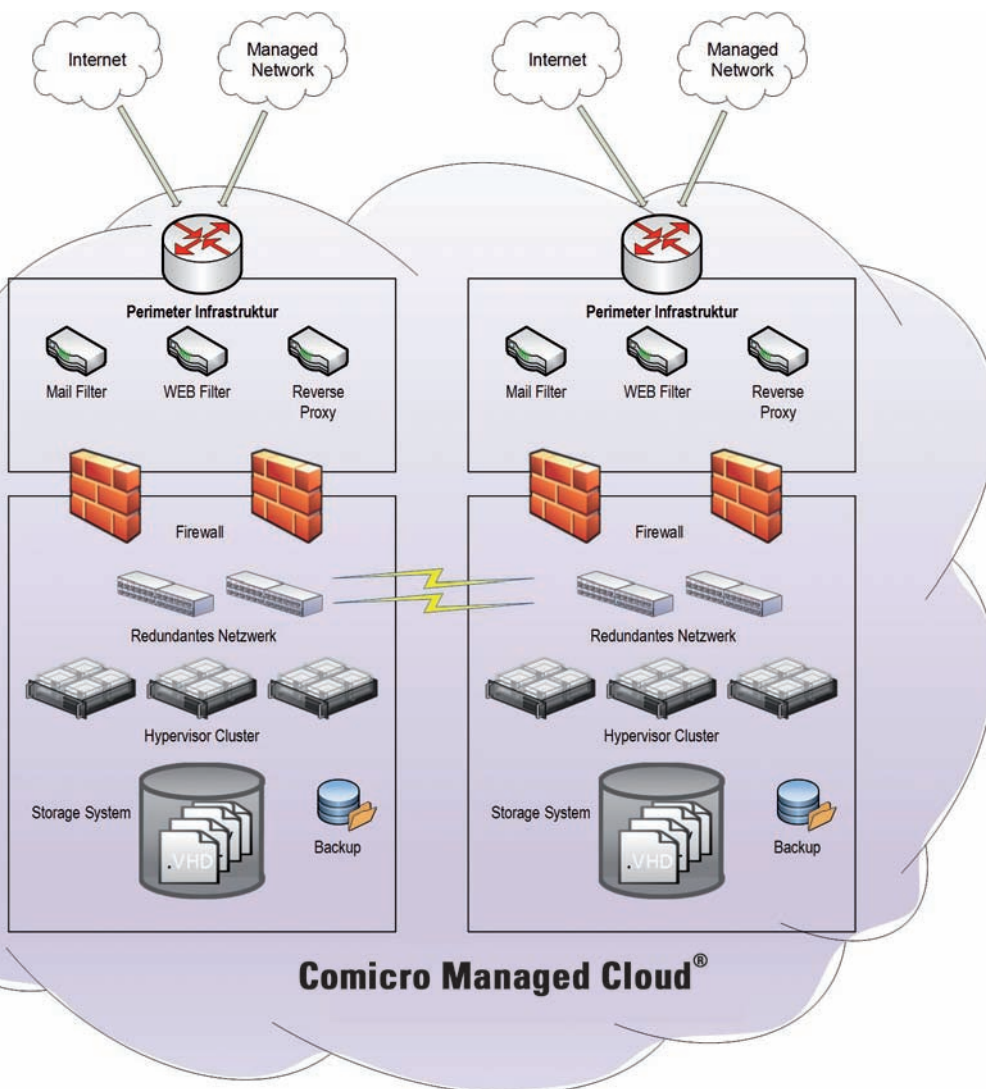
# Comicro Managed Cloud®; die Schweizer Cloud Lösung für Unternehmen

Comicro-Netsys betreibt mit der Comicro Managed Cloud® (CmC) eine 100%-ige Schweizer Cloud Lösung für Unternehmen. Die CmC – und damit auch sämtliche darin betriebenen Systeme und Daten – wird in zwei redundant verbundenen, professionellen Rechenzentren in Zürich und Oberengstringen betrieben. Die logische Trennung der verschiedenen Kunden auf der CmC ist durch Comicro-Netsys AG garantiert.

Die beiden Rechenzentren, welche 6 km voneinander entfernt sind und in verschiedenen Gefahrenzonen liegen, sind durch Fibre-Channel-Verbindungen für die Datenspiegelung verbunden. Der Zugang zur CmC kann wahlweise über Internet oder eine WAN-Anbindung erfolgen.

In der CmC werden die Systeme des Kunden vollständig virtualisiert betrieben. Dadurch werden eine maximale Flexibilität, Ausfallsicherheit und hohe Performance erreicht. Jede einzelne virtualisierte Applikation kann zu jedem Zeitpunkt in jedem Rechenzentrum gestartet werden. Gleichzeitig kann der Ressourceneinsatz optimiert werden (gilt für CmC Platin-Service). Die CmC kann auch als reine Disaster-Recovery- oder Backup-Lösung genutzt werden.

Das Leistungsangebot basiert auf der langjährigen Betriebserfahrung von Comicro-Netsys AG und wird dementsprechend höchsten Ansprüchen gerecht.



## Die Vorteile der Comicro Managed Cloud® (CmC)

- Comicro-Netsys wurde 1976 gegründet, ist ein solides Schweizer Unternehmen, in Schweizer Privatbesitz (Geschäftsleitung der Firma) und untersteht somit Schweizer Recht.
- Die CmC wird in zwei getrennten, professionellen Rechenzentren in verschiedenen Gefahrenzonen betrieben. Die Rechenzentren entsprechen bezüglich Stromversorgung, Brandschutz und Zutrittskontrolle höchsten Anforderungen. Sämtliche in der CmC betriebenen Systeme und Daten befinden sich garantiert in der Schweiz.
- Logische Trennung der Kunden auf der CmC wird durch die Comicro-Netsys AG garantiert.
- Comicro-Netsys AG bietet dem Kunden jederzeit Einblick in das Systemmonitoring seiner Server, Datenbanken und Applikationen.
- Comicro-Netsys AG stellt ein regelmässiges Reporting über den Erfüllungsgrad der gemeinsam definierten Service Levels sicher.
- IT-Revision der CmC sowie der darin betriebenen Kundensysteme ist möglich.
- CmC kann wahlweise als Gold- oder Platin-Service bezogen werden und lässt sich so dem spezifischen Bedarf des Kunden anpassen. Im Gold-Service werden die Kundensysteme im Rechenzentrum I betrieben, wobei aus Gründen der Datensicherheit und des Disaster Recovery die Datensicherung im Rechenzentrum II gehalten wird. Im Platin-Service sind sämtliche Systeme, Daten und der Backup in beiden Rechenzentren gespiegelt vorhanden.
- Anbindung an die CmC kann wahlweise via Internet oder MPLS erfolgen.
- CmC kann bei Bedarf auch mit einer Private Cloud des Kunden oder anderen Cloud Diensten von Drittanbietern ergänzt werden.
- Falls gewünscht, können auch physische Server des Kunden in die CmC eingebaut werden.
- CmC ist in Bezug auf Cyberattacken deutlich weniger exponiert als namhafte, globale Cloud Anbieter.

# 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 ServiceDesk und Supportern vor Ort, unterstützt durch ein Spezialistenteam im Hintergrund. So kann eine optimale Support- und Servicequalität erreicht, Kostentransparenz geschaffen und ein optimales Preis-Leistungs-Verhältnis gewährleistet werden.

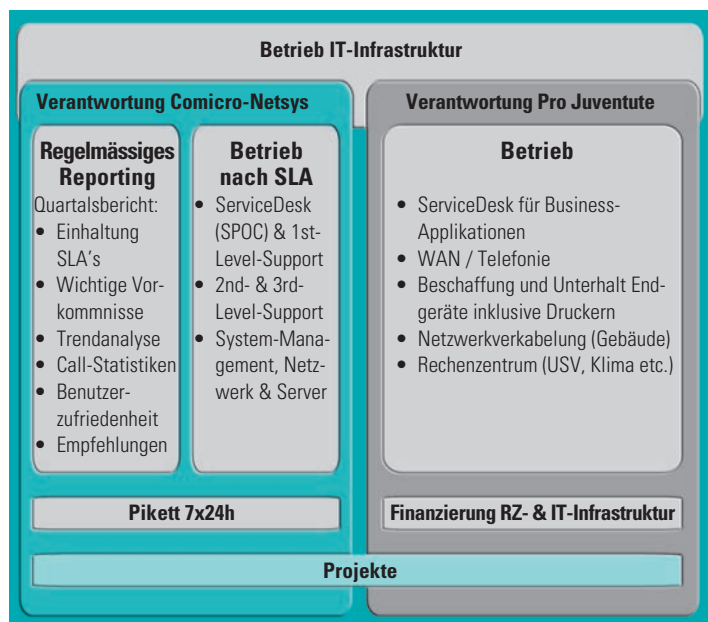
## Höchste Verfügbarkeit der Notrufnummer 147

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 auf Anfang 2010 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 Mitarbeitende von Comicro-Netsys vor Ort entschieden. Diese Ansprechpartner sind in die Struktur des Unternehmens integriert, kennen die lokalen Gegebenheiten

## RightSourcing® bei Pro Juventute



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 ServiceDesk-Tool. Zudem leisten sie einen wichtigen Beitrag zu einem stabilen Systembetrieb. Durch den Einsatz von kompetenten Supportmitarbeitenden vor Ort ist die Lösungsrate bei Anwenderproblemen entsprechend hoch. Eskaliert an das Spezialistenteam werden insbesondere noch Infrastrukturstörungen. Das ServiceDesk-Tool selbst erlaubt das Verfolgen eines Incidents und dient als Auswertungs- und Informationsquelle.

„Die Benutzerakzeptanz für unsere Outsourcing-Lösung ist über all die Jahre ausgezeichnet. Die definierten Service-Levels werden konsequent eingehalten; viele Probleme können schon beim Erstkontakt vom internen Comicro 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.“

Vincent Raemy,  
Bereichsleiter Finanzen  
und Zentrale Dienste bei  
Pro Juventute



## Kundenporträt

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 und Hilfe 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.

# Experten als Unterstützung und Anlaufstelle für das interne IT-Betriebsteam



**Mit RightSourcing® kauft Polymed Expertenwissen in klar definierten Aufgabenbereichen ein. Das erhöht die Sicherheit der Infrastruktur und entlastet die interne Fachstelle.**

## Kapazität und Experten-Know-how auf Abruf

Bei Polymed Medical Center bestellen Spitäler, Arztpraxen und Laboratorien Produkte der Medizintechnik und des täglichen Bedarfs. Wer bis 17.30 Uhr bestellt, bekommt die Lieferung am Folgetag zugestellt. Zudem wird mit PolyEasy ein Online-Shop betrieben. Zum hohen internen Anspruch an eine performante und hochverfügbare Informatik kommen entsprechend auch Kundenservices, welche eine verlässliche IT-Infrastruktur unabdingbar machen. Um diese Verfügbarkeit sicherzustellen, entschied Polymed, sich bei Teilaufgaben des IT-Betriebs durch Comicro-Netsys gezielt unterstützen zu lassen. Die Betriebsverantwortung liegt nach wie vor bei Polymed, die eingekauften Leistungen ergänzen jedoch die Kapazität und das Fachwissen der internen IT-Organisation.

## Regelmässige Überwachung und garantiertes Zurückgreifen auf Experten bei Eskalationen

Damit die Informatik zuverlässig funktioniert, bedarf es der regelmässigen Systempflege und der proaktiven Überwachung. Bei Polymed nimmt die interne IT diese Aufgabe wahr. Auch Störungen werden so weit wie möglich vom internen Team behoben. Sollte zur Problemlösung jedoch externes Fachwissen nötig sein, ist Comicro-Netsys die Eskalationsstelle und unterstützt im Rahmen eines Supportvertrages innerhalb definierter Zeiten. Zudem wird der Zustand der Server- und Stagesysteme in vereinbarten Zyklen von den Experten der Comicro-Netsys beurteilt. Via Remote-Zugriff wird die Performance überprüft, Patchlevel-Stände werden kontrolliert, und es wird analysiert, wie sich die Auslastung der Systeme entwickelt. Die Spezialisten von Comicro-Netsys haben eine unabhängige Sicht von aussen und kennen die neuesten Technologietrends sowie die Best-Practice-Empfehlungen der Hersteller. Deshalb können sie vorausschauend Massnahmen zur Weiterentwicklung der Informatik vorschlagen. Alle Kontrollarbeiten und Empfehlungen werden in einem detaillierten Bericht rapportiert. Der Kunde kennt somit den genauen Systemstatus, verfügt über eine Auflistung empfohlener Verbesserungen und kann gemeinsam mit internen und externen Spezialisten Massnahmen definieren, priorisieren, budgetieren und umsetzen.

Das IT-Betriebsteam von Polymed kann dank der Fremdbetrachtung durch die Experten von Comicro-Netsys sicher sein, dass die Infrastruktur immer top gepflegt und aktuell ist. Zudem wird die interne IT-Organisation entlastet und kann sich vermehrt auf Projekte und firmenspezifische Aufgaben konzentrieren.

„Mit Comicro-Netsys haben wir einen verlässlichen IT-Dienstleistungspartner. Wir profitieren regelmässig von wichtigen Inputs der Spezialisten von Comicro-Netsys. Dadurch wird „Firmenblindheit“ reduziert und wir haben die Gewissheit, dass der IT-Betrieb optimal funktioniert und wir uns auf unser Kerngeschäft konzentrieren können.“

Sacha Wuggenig,  
Leiter IT bei  
Polymed  
Medical Center



## Kundenporträt

Polymed Medical Center ist ein von Herstellern unabhängiges Dienstleistungszentrum für Beratung und Verkauf im Bereich medizinische Investitions- und Verbrauchsgüter. Zur Rundumbetreuung von Institutionen im Gesundheitswesen betreibt Polymed ein Servicecenter mit Technikern und Ingenieuren, die für den erstklassigen Unterhalt der medizinischen Geräte sorgen.

## RightSourcing® bei Polymed Medical Center

Hardware- und Software-Wartung

1st-, 2nd- und 3rd-Level-Support mit Service-Levels

Managed Services  
(Monitoring, Betrieb, Support)

Selektives Outsourcing  
• Cloud-Service  
• Network  
• Security  
• Client/Server  
• ServiceDesk

Comicro  
Managed  
Cloud®

RightSourcing®

■ RightSourcing®-Umfang bei Polymed Medical Center

# Lokale IT-Services im internationalen Konzernverbund



Der Fokus auf das Kerngeschäft „Flottenmanagement“ und der Anspruch, den Anwendern professionelle IT-Services zu bieten, haben LeasePlan (Schweiz) AG zum Outsourcing der lokalen IT veranlasst. Seit 2013 erbringt Comicro-Netsys diese Leistungen für LeasePlan (Schweiz) AG.

## Der lokale „Massanzug“ für die Tochtergesellschaft eines internationalen Konzerns

Die IT der LeasePlan Gruppe wird global von Dublin aus gesteuert. Damit lokal alles reibungslos klappt, vertraut die Schweizer Niederlassung auf RightSourcing®. Comicro-Netsys übernimmt zum einem die technische Verantwortung für den einwandfreien Betrieb sämtlicher lokalen IT-Systeme in der Schweiz. Zum anderen haben die Mitarbeitenden von LeasePlan (Schweiz) AG Zugriff auf den Shared ServiceDesk von Comicro-Netsys. Dieser wird am Sitz der Comicro-Netsys in Wangen bei Dübendorf mit lokalen Spezialisten in Deutsch, Französisch, Italienisch und Englisch betrieben. Die ServiceDesk-Mitarbeitenden verfügen über eine grosse Lösungskompetenz, sodass Probleme in der Regel sofort behoben werden. Sie sind auch mit kundenspezifischen Abläufen, Anforderungen und Anwendungen vertraut. Ergänzend sind Mitarbeitende des Support-Teams der Comicro-Netsys regelmässig bei LeasePlan (Schweiz) AG vor Ort. Sie stehen für individuelle Problemlösungen und Beratungen zur Verfügung.

## Eingebunden in die globale Konzern-Informatik

Im Rahmen der Informatik-Strategie der Unternehmensgruppe ist die Konsolidierung von IT-Services der Ländergesellschaften ein wichtiges Ziel. Dennoch gibt es Systeme und Dienste, welche – mit Schnittstellen zur Konzern-IT – lokal betrieben werden müssen. Es ist sehr wichtig, dass die Zusammenarbeit Irland–Schweiz gut harmoniert, da gegenseitige Abhängigkeiten bestehen. Aufgrund der Banklizenz, über welche die LeasePlan Gruppe verfügt, sind zudem gruppenweite Sicherheitsrichtlinien einzuhalten und es finden regelmässig IT-



Revisionen und -Audits statt. Comicro-Netsys pflegt innerhalb des RightSourcing®-Auftrages persönliche Kontakte zum IT-Team in Dublin und stellt einen professionellen und revisionstauglichen IT-Betrieb sicher.

Die Informatik ist bei LeasePlan von zentraler Bedeutung. Eine maximale Verfügbarkeit ermöglicht es den Mitarbeitenden von LeasePlan (Schweiz) AG, ihre Arbeit effizient zu leisten. Ausserdem wird sie von den Unternehmenskunden gefordert, die ein Full-Service-Leasing beim Schweizer Mobilitätspartner einkaufen. Comicro-Netsys stellt die professionelle Supportstruktur, die personellen Kapazitäten sowie das richtige Experten-Know-how zur Verfügung, damit die vereinbarten Service-Levels eingehalten werden.

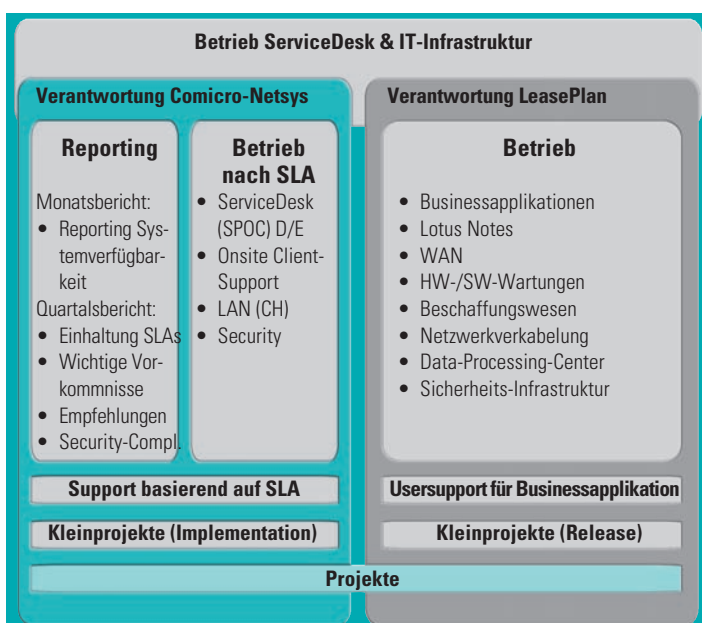
Werner Rykart,

ICT-Manager bei LeasePlan (Schweiz) AG

“Die IT hat für LeasePlan (Schweiz) AG als Dienstleistungsunternehmung eine zentrale Rolle, daher ist die Qualität der IT-Services für uns sehr wichtig. Um uns intern auf die Weiterentwicklung unserer Kernsysteme konzentrieren zu können, setzen wir für den IT-Betrieb und den User-Support auf einen externen Partner. Comicro-Netsys hat uns mit einem massgeschneiderten Angebot, einer transparenten Preisgestaltung sowie langjährige Referenzen beeindruckt. Die Betriebsübernahme unserer Citrix- und Server-Farm durch unsere Konzernzentrale in Dublin wurde von Comicro-Netsys professionell begleitet und unterstützt. Als lokaler Service Desk und Support Partner kommt Comicro-Netsys heute eine wichtige Rolle als Bindeglied zwischen der Konzern IT in Dublin und den lokalen Anforderungen und Bedürfnissen zu.“



## RightSourcing® – Leistungsmodul für LeasePlan (Schweiz) AG



## Kundenporträt

LeasePlan ist Schweizer Marktführerin im Flottenmanagement und Operational Full-Service-Leasing sowie einer der führenden Global Player mit eigenen Niederlassungen in 31 Ländern. In der Schweiz sind 90 Mitarbeitende für die Bewirtschaftung von 13'500 Fahrzeugen zuständig. Weltweit bewirtschaften weit mehr als 6000 Personen insgesamt über 1,3 Millionen Fahrzeuge. Das markenneutrale Unternehmen liefert seinen Kunden seit mehr als 50 Jahren massgeschneiderte und nachhaltige Mobilitätslösungen ganz nach dem Markenversprechen "It's easier to leaseplan".

# RightSourcing®: Auslagerung von IT-Betriebsleistungen nach Mass

# mageba



**Damit sich mageba SA auf ihr Kerngeschäft im Hoch- und Tiefbau konzentrieren kann, ist eine einwandfrei funktionierende IT unerlässlich – am Schweizer Hauptsitz und in den weltweiten Tochtergesellschaften.**

Eine Analyse von Comicro-Netsys zeigte auf, wie die Infrastruktur schrittweise modernisiert und anschliessend in ein RightSourcing® mit garantierten Service-Levels überführt werden kann. Dank dem modularen und flexiblen Aufbau des RightSourcing®-Modells konnte für die mageba SA ein massgeschneiderter Service-Katalog ausgearbeitet werden.

## Der Nutzen von RightSourcing® für Unternehmen und Mitarbeitende

mageba SA hat zusammen mit Comicro-Netsys die Massnahmen zur Aktualisierung der Infrastruktur umgehend eingeleitet. Parallel dazu wurden in der Transitionsphase Umfang und Tiefe der Sourcing-Services formuliert und

Messkriterien definiert. Nach erfolgreicher Sanierung der Infrastruktur und nach Abschluss der Transition hat Comicro-Netsys die Betriebsverantwortung für Server, Storage, Netzwerk, Security und Electronic Workplace von mageba SA übernommen. Der ServiceDesk für Benutzer befindet sich neu bei Comicro-Netsys in Wangen bei Dübendorf. Er ist die zentrale Anlaufstelle Single Point of Contact (SPOC) für sämtliche IT-Anwender von mageba SA in der Schweiz, Deutschland und Österreich. Die Mitarbeitenden des ServiceDesks werden von einem 2nd-Level-Supportteam unterstützt, welches bei Bedarf auch Interventionen beim Kunden vor Ort leistet sowie den Betrieb der kompletten IT-Infrastruktur sicherstellt. Der Onsite-Support der Aussenstellen im Ausland wird mit lokalen Partnerfirmen organisiert. Diese springen ein, wenn eine Leistung nicht durch Fernwartung erbracht werden kann.

Die Einhaltung der im Service-Level-Agreement festgehaltenen Parameter wird in Form von Monats- und Quartalsberichten rapportiert. Der Kunde kann zudem sicher sein, dass immer genügend gut aus- und weitergebildete Fachpersonen zu allen IT-Themen verfügbar sind. Ausserdem ist die IT-Infrastruktur professionell dokumentiert.

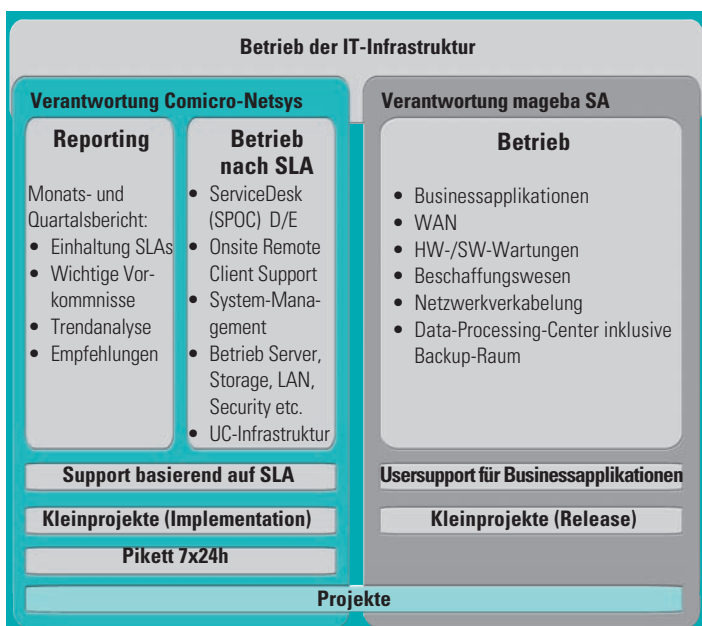
## Strategie und Leitung beim Kunden, Betriebsverantwortung bei Comicro-Netsys

mageba SA formuliert aufgrund des Bedarfs der Geschäftseinheiten die Anforderungen an die Informatik sowie die IT-Strategie und steuert und kontrolliert den Sourcing-Partner. Comicro-Netsys garantiert ein umfassendes Reporting, damit die IT-Leistung für den Kunden transparent erbracht wird. Sämtliche Informationen aus dem ServiceDesk, Kundenzufriedenheitsbefragungen sowie Veränderungen im Mengengerüst und Vorkommnisse in der IT-Infrastruktur werden erfasst, die Einhaltung der Service-Levels gemessen und in einem übersichtlichen Bericht zusammengefasst. Dieses Reporting – welches auch einen Ausblick mit entsprechenden Empfehlungen enthält – dient dem IT-Leiter von mageba SA und dem Servicemanager von Comicro-Netsys zur nachhaltigen Qualitätssicherung und -optimierung.

Marc Maurer,  
Head IT Projects, mageba SA



## RightSourcing® – Leistungsmodul für mageba SA



## DIE IT-UMGEBUNG VON mageba SA

- >80 Server und >50 Netzwerkdrucker
- Virtualisierungsinfrastruktur
- Zentrale Mailinfrastruktur (Exchange)
- Unternehmenweite UC-Infrastruktur inkl. Enterprise Voice (MS Skype for Business/Lync)
- Standorte: Bülach (Hauptsitz), sowie 15 Niederlassungen
- IT-User weltweit ca. 450 (zurzeit stark wachsend) davon 140 in der Schweiz

## Kundenporträt

mageba SA gehört zu den weltweit führenden Anbietern von Bauwerkslagern, Dehnfugen sowie weiteren hochwertigen Produkten und Dienstleistungen des Hoch- und Infrastrukturbaus. Das Schweizer Unternehmen beschäftigt weltweit rund 675 Mitarbeitende und hat Tochtergesellschaften in Deutschland, Österreich, China, Korea, Indien, Türkei, Russland, Tschechien, Kroatien, Ungarn, Mexiko, England, Australien und den USA.

# Think Quality

2007 entschied sich Uster Technologies AG 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. Die Informatik von Uster Technologies fokussiert auf die Themen IT-Strategie, die Unterstützung von Business-Prozessen über die SAP Modul-Betreuung und die Weiterentwicklung der Sharepointlösung UsterNet. Die IT-Leitung von Uster Technologies steuert und entwickelt zudem die Zusammenarbeit mit den Sourcing-Partnern.

## Massgeschneiderte Leistungen rund um die Uhr

“Mit Comicro-Netsys fanden wir einen Partner, der uns zuhört und uns versteht“, sagt Peter Huber, 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 welchem wir auf diese starken Schwankungen zeitnah reagieren können. Comicro-Netsys betreibt unseren ServiceDesk 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, welches heute zu Toyota Industries Corporation gehört, gestiegen. “Eine professionelle Informatikinfrastruktur ist das Fundament, ja die Voraussetzung für unser Wachstum und unseren Markterfolg. Die IT spielt bei der aktiven Zusammenarbeit und Kommunikation



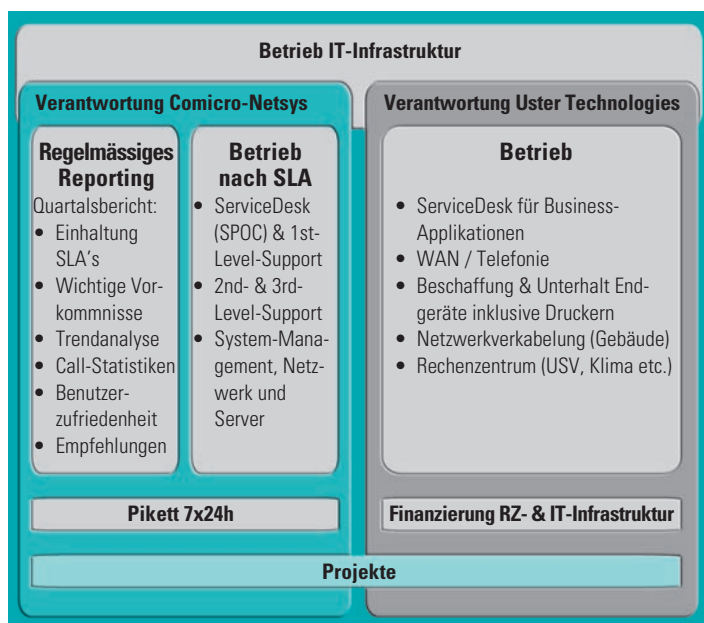
unter unseren weltweit verteilten Gesellschaften eine ganz zentrale Rolle. Dank Comicro-Netsys können wir uns jederzeit auf eine stabile und performante IT verlassen und sind laufend auf dem aktuellen Stand der Technologie. Aufgrund des regelmässigen, professionellen Reportings sind wir zudem gut dokumentiert, informiert und in laufendem, vorausschauendem Dialog mit Comicro-Netsys. Intern können wir uns deshalb auf Themen konzentrieren, die unserem Unternehmen echten Mehrwert bringen und unsere Agilität verbessern“, ist Peter Huber überzeugt.



## Kundenporträt

Die Uster-Gruppe ist ein führender Hersteller von Produkten für die Qualitätskontrolle in der Textilindustrie. Die Gruppe bietet technologisch anspruchsvolle Systeme und Dienstleistungen an, welche die Herstellung von Produkten in optimaler Qualität auf jeder Stufe der Textilverarbeitung gewährleisten: von der rohen Textilfaser wie Baumwolle, Wolle oder synthetischen Garnen bis zum fertigen Gewebe. Uster Technologies AG legt Qualitätsstandards fest, die als Grundlage für den globalen Handel mit Textilprodukten dienen. Die Gruppe hat ihren Hauptsitz in Uster, Schweiz, und ist mit ihren Technologiezentren in Uster (Schweiz), Knoxville (USA) und Suzhou (China) sowie einer ausgedehnten Vertriebs- und Serviceorganisation weltweit in den wichtigsten Textilmärkten vertreten.

## RightSourcing® – Leistungsmodul für Uster Technologies



## DIE IT-UMGEBUNG VON USTER TECHNOLOGIES AG

Zentrales Rechenzentrum in Uster für sämtliche Ländergesellschaften

- >80 Windows Server in Uster
- >90 Windows Server in den Niederlassungen
- Virtualisierungs-, SAN- und Backup-Infrastrukturen
- Zentrale Mail-/Messaging-Umgebung mit Microsoft Exchange
- 140 LAN-/WLAN-Komponenten in Uster
- 35 Netzwerkdrucker in Uster
- ca. 500 Clients weltweit (davon 250 am Standort Schweiz)