

# NETZWERK

DIE KUNDENZEITSCHRIFT DER COMICRO

AUSGABE NR. 29

## Comicro managed Cloud®: 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? Soll die IT-Infrastruktur eine für das Unternehmen «dedizierte» sein, oder wird auf Cloud-Services gesetzt? Jedes Unternehmen beantwortet diese Fragen unterschiedlich. Die Ziele sind jedoch letztlich immer die gleichen: Über eine performante, zuverlässige und sichere IT mit optimalem Mitteleinsatz zu verfügen.**

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

**SONDERAUSGABE**  
RightSourcing®

## Die Vorteile von RightSourcing® auf einen Blick

- Hohe Kontinuität bei den Mitarbeitenden der Comicro führt zu nachhaltiger Servicequalität und grossem kollektiven Erfahrungsschatz, welcher unseren Kunden zur Verfügung steht.
- Transparente, stets dem aktuellen Bedarf angepasste, variable IT-Betriebskosten.
- Betrieb einer modernen IT-Infrastruktur unter Einsatz aktueller Technologien: stabil, sicher, hochverfügbar und zuverlässig.
- Professionalisierung von Serviceleistungen und Projektumsetzungen.
- Modular wählbare Leistungen und Kapazitätserweiterungen.
- Hohe Betriebskompetenz dank top ausgebildeten, qualifizierten und hersteller-zertifizierten Experten in allen IT-Fachgebieten.
- Solide, redundante und nachvollziehbare Servicequalität dank Anwendung der ITIL Best-Practice-Methode.
- Jährliche IT-Revision nach ISAE 3000 bei Comicro und damit Einhaltung der entsprechenden Standards.
- Laufend gute Auskunftsbereitschaft des IT-Managements dank eines detaillierten Reportings, aktueller Dokumentationen und verlässlicher IT-Asset-Daten.
- Unabhängigkeit von internen Personalveränderungen und Stellvertretungsproblemen.
- Als mittelgrosses Unternehmen sind Sie bei Comicro ein wichtiger Kunde.

Fortsetzung von Seite 1

### Herausforderung IT

Auch kleine und mittelgrosse Organisationen haben komplexe IT-Infrastrukturen und 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 Erfahrung. Oft sind nicht alle Systeme und Prozesse aktuell dokumentiert und das Betriebshandbuch – falls es eins 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 drängen darauf, dass Unternehmen ihre Verfahren bezüglich Aufbau und Betrieb der Informatik überprüfen. Was ist nach wie vor sinnvoll? Was muss neu gelöst werden?

Idealerweise werden diese strategischen Überlegungen aus einer Position der Stärke gemacht und erlauben damit einen entsprechenden Planungsvorlauf. Tatsächlich werden solche Entscheide im Bereich KMU aber immer noch zu häufig als Reaktion auf Notsituationen gefällt – beispielsweise beim Verlust von Schlüsselpersonen aus der IT oder bei einem einschneidenden Systemausfall. Agieren statt reagieren! Entscheiden Sie, wo Sie die Prioritäten setzen. Beschliessen Sie, ob Sie IT-Aufgaben auslagern wollen und wenn ja, welche und in welchem Umfang.

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

Comicro kann eine entscheidende Rolle beim Betrieb der gesamten Informatik übernehmen. Dabei sind die Kombinationsmöglichkeiten so vielfältig, wie jedes Unternehmen einzigartig ist. Die Stärke von Comicro und Right-Sourcing® 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 geforderten Service-Levels von Netzwerk, Servern oder Cloud-Diensten bestimmt, die Reaktionszeit im Störfall, die direkte Lösungsrate des ServiceDesks oder die Zielwerte der regelmässigen Zufriedenheitsbefragungen der Anwender. Darüber hinaus werden im Vorfeld eines RightSourcing® Vertrages sämtliche Zuständigkeiten, Verantwortungen und Schnittstellen mit dem Kunden abgestimmt und dokumentiert. Dank der klaren Aufgabenteilung und der definierten Zielvorgaben wird die Arbeit von Comicro exakt messbar.

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

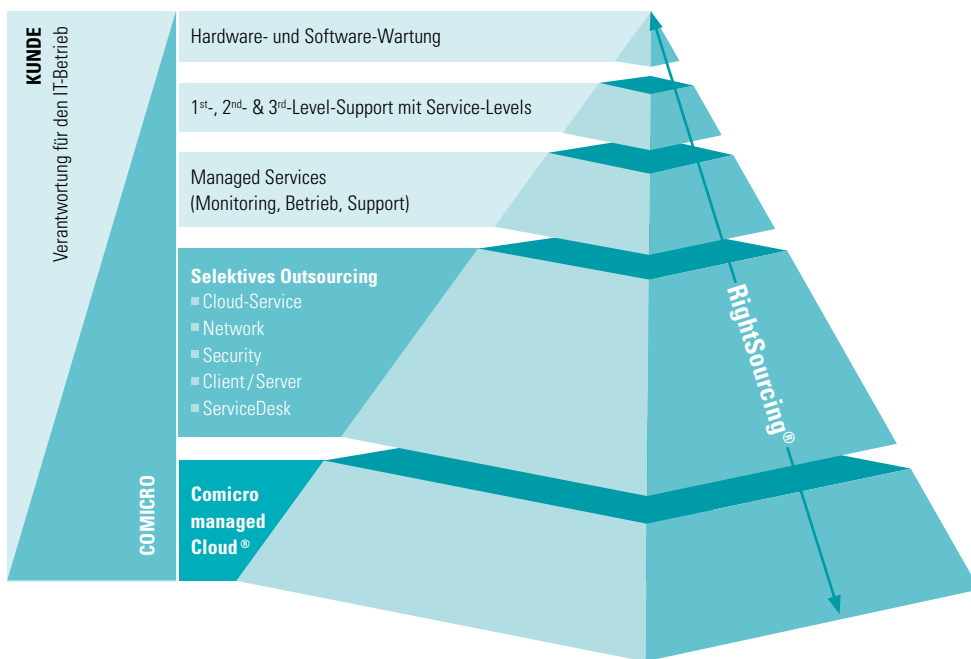
In Abstimmung mit dem Kunden legt Comicro die Periodizität des Reportings fest. Dieses vermittelt die genaue Übersicht über Vorfälle, Systemveränderungen, Empfehlungen und den Grad der SLA-Erreichung. Zudem werden alle relevanten IT-Komponenten quartalsweise inventarisiert und Systemdokumentationen sowie 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.

## Mit RightSourcing® unabhängig bleiben

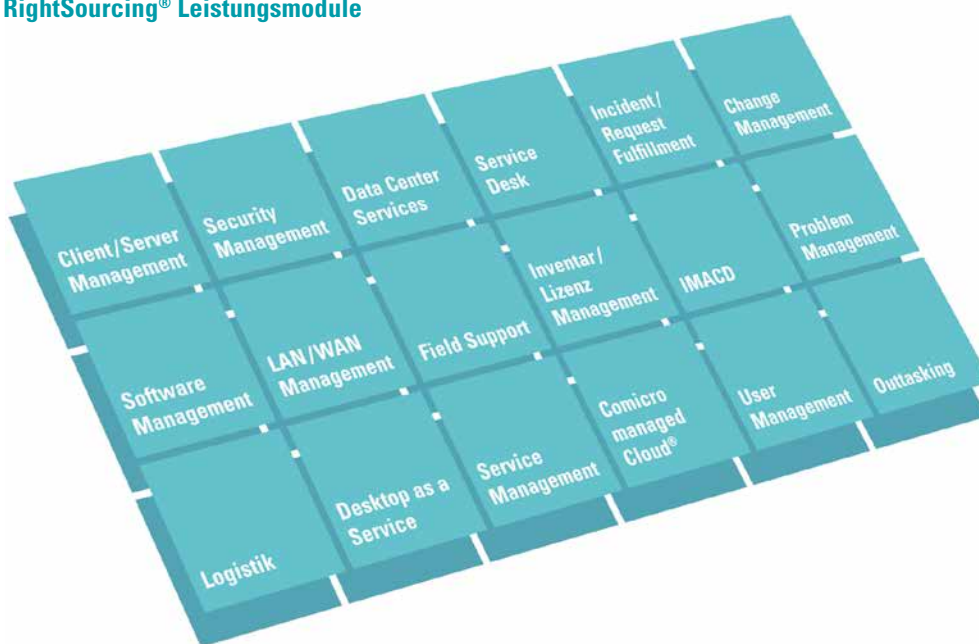
Mit der RightSourcing® Strategie gewinnen Kunden nicht nur an Flexibilität, sondern auch an Unabhängigkeit. Comicro arbeitet nach der Best-Practice-Methode ITIL (Information Technology Infrastructure Library) und setzt bewusst Standardkomponenten führender Hersteller im IT-Markt ein. Alle Systeme sind aktuell dokumentiert und das Betriebshandbuch nachgeführt. Die IT-Infrastruktur kann im Besitz des Kunden bleiben.

Sie wird in den Räumlichkeiten des Unternehmens oder in professionellen Rechenzentren (Colocation Centers) in der Schweiz betrieben. Auch wenn RightSourcing® Verträge eine Laufzeit von mehreren Jahren haben, sind sie unter bestimmten Voraussetzungen bewusst immer auch kündbar. Ein Insourcing oder ein Providerwechsel ist bei Bedarf also verhältnismässig einfach und vor allem ohne die Migration und/oder Neubeschaffung der IT-Infrastruktur in ein anderes Rechenzentrum möglich. ■

## RightSourcing® Services



## RightSourcing® Leistungsmodule



# Comicro setzt auf Schweizer Professionalität

## ServiceDesk: «Think global, act local»

In Wangen bei Dübendorf betreiben wir einen ServiceDesk für unsere Kunden in folgenden Sprachen:

✔ Deutsch   ✔ Englisch   ✔ Französisch   ✔ Italienisch

Die zentrale Anlaufstelle für sämtliche Benutzerprobleme – Single Point of Contact SPOC – bietet umfassende Lösungskompetenz. Benutzer erhalten sofort persönliche Unterstützung von qualifizierten Informatikspezialisten, dank denen die meisten Anliegen schnell gelöst werden können. Falls notwendig, erfolgen Interventionen vor Ort beim Kunden. Der ServiceDesk hat zudem direkten Zugriff auf Experten im 2<sup>nd</sup>- und 3<sup>rd</sup>-Level-Support, kann so bei Bedarf schnell eskalieren, die Problemlösung weiterverfolgen und den Kunden laufend über den aktuellen Status informieren.

## Konzentration auf Kompetenzen, die Ihr Unternehmen einzigartig machen

Aktuelle Studien verschiedener Marktforschungsunternehmen dokumentieren, dass sich die Erwartungshaltung an die interne IT zunehmend auf die Unterstützung in Prozess- und Organisationsfragen sowie Applikationsthemen konzentriert. Der verlässliche IT-Betrieb, so anspruchsvoll er auch zu bewerkstelligen sein mag, wird einfach vorausgesetzt. Konzentrieren Sie Ihre eigenen Ressourcen auf Kompetenzen, die Ihr Unternehmen einzigartig machen. Mit dem Betrieb der IT-Infrastruktur und einem professionellen ServiceDesk halten wir Ihnen den Rücken frei. Dank langjähriger Erfahrung im Betrieb anspruchsvoller Infrastrukturen mit hohen Sicherheitsanforderungen und einem gut eingespielten Spezialistenteam sind wir dazu bestens in der Lage.

## Rechenzentrum bei Ihnen oder bei Comicro – Sie haben die Wahl

Im Rahmen der mit den Kunden vereinbarten Service-Levels betreiben wir anspruchsvolle Client-/Server-, Netzwerk-, Sicherheits- und Unified-Communication-Infrastrukturen. Mit proaktiver Systemüberwachung und -pflege erkennen unsere Spezialisten Gefahren frühzeitig und ergreifen die richtigen Massnahmen. Auf Wunsch bewirtschaften wir Ihre IT im Rechenzentrum bei Ihnen im Haus, können Ihnen aber auch dedizierte Private-Cloud-Services anbieten.

In unseren zwei professionellen Rechenzentren im Grossraum Zürich betreiben wir hochverfügbare IT-Infrastrukturen. Beide Rechenzentren sind mit einem Glasfaserring verbunden und Zutrittsberechtigung, Brandschutz und Notstromversorgung sind jederzeit professionell sichergestellt. Zudem befinden sich die Rechenzentren in unterschiedlichen Gefahrenzonen. Die physischen und logischen Sicherheitsvorkehrungen sind so umfassend, dass Ihre Private Cloud die verlässliche Basis für alle Applikationen des Unternehmens ist. ■

## Die Vorteile der Comicro managed Cloud® (CmC):

- Comicro wurde 1976 gegründet, ist ein solides Schweizer Unternehmen, in Schweizer Privatbesitz (Geschäftsleitung der Firma) und untersteht somit Schweizer Recht.
- CmC wird in zwei getrennten, professionellen Rechenzentren in verschiedenen Gefahrenzonen betrieben. Die Rechenzentren befinden sich im Grossraum Zürich.
- Sämtliche in der CmC betriebenen Systeme und Daten befinden sich damit garantiert in der Schweiz und unterliegen dem schweizerischen Datenschutzgesetz.
- Die logische Trennung der Kunden auf der CmC wird durch die Comicro garantiert.
- Comicro bietet dem Kunden jederzeit Einblick in das Systemmonitoring seiner Server, Datenbanken und Applikationen.
- Comicro stellt ein regelmässiges Reporting über den Erfüllungsgrad der gemeinsam definierten Service-Levels sicher.
- Die IT-Revision der CmC sowie der darin betriebenen Kundensysteme ist möglich.
- CmC kann wahlweise als Gold- oder Platinservice bezogen werden und lässt sich so dem spezifischen Bedarf des Kunden anpassen. Im Goldservice werden die Kundensysteme im Rechenzentrum I betrieben, wobei aus Gründen der Datensicherheit und des

# Comicro managed Cloud® (CmC); Synergien nutzen, Individualität pflegen

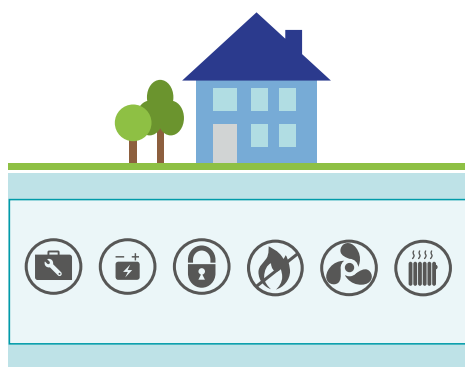
Es lohnt sich abzuwägen, ob ein eigenes Rechenzentrum Sinn macht oder ob ein Service wie die Comicro managed Cloud® (CmC) die bessere Lösung ist. Comicro vergleicht die CmC mit einer Siedlung, wo die Hausbesitzer eine gewisse Basis-Infrastruktur – Erschliessung, Tiefgarage, Heizung, Alarmanlage, Hauswartung etc. – gemeinsam nutzen und finanzieren. Die Gestaltung des einzelnen Hauses entspricht trotzdem ganz den individuellen Wünschen.

Comicro betreibt mit der Comicro managed Cloud® (CmC) eine hundertprozentig schweizerische Cloud-Lösung für Unternehmenskunden. 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 garantiert.

Die beiden Rechenzentren – sechs Kilometer voneinander entfernt und in verschiedenen Gefahrenzonen liegend – sind durch Fibre-Channel-Verbindungen für die Datenspiegelung synchron verbunden. Der Zugang zur CmC kann wahlweise über Internet und/oder MPLS-Anbindung erfolgen. In der CmC werden die Systeme des Kunden vollständig virtualisiert betrieben. So werden maximale Flexibilität und Ausfallsicherheit sowie eine hohe Performance erreicht.

Jedes einzelne virtualisierte System mit den entsprechenden Datenbanken und Applikationen kann jederzeit in jedem Rechenzentrum gestartet werden – zur Optimierung des Ressourceneinsatzes oder als Disaster-Recovery- bzw. Backup-Service.

Das Leistungsangebot basiert auf der langjährigen Betriebserfahrung von Comicro und wird höchsten Ansprüchen gerecht. ■



## Dedizierte Infrastruktur

Serverräume im eigenen Haus

Investition in Hard- und Software für eigene IT-Infrastruktur.  
Lifecycle-Projekt alle 5 Jahre

Sämtliche Applikationen / punktuelle Cloud-Lösungen

Spezifische Organisation des IT-Betriebs



## Comicro managed Cloud®

Redundante Rechenzentren und Datenhaltung in der Schweiz

Nutzen von Synergien auf Ebene IT-Infrastruktur

Investitionen durch Lifecycle-Projekte in IT-Infrastruktur entfallen (monatliche Service Fee für laufend aktualisierte Plattform)

Sämtliche Applikationen des Kunden können übernommen werden

Outsourcing des IT-Betriebs an Comicro; dadurch intern mehr Ressourcen für unternehmensspezifische Innovation, Prozesse und Applikationen

Disaster Recovery der Backup der Systeme und der Daten im Rechenzentrum II gehalten werden. Im Platinservice 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 durch eine Private-Cloud des Kunden oder andere Cloud-Dienste von Drittanbietern ergänzt werden (Hybrid Cloud).

- Maximale Flexibilität und Skalierung der Systemressourcen, exakt abgestimmt auf die laufende Entwicklung des Bedarfs des Kunden.

- Falls gewünscht oder notwendig, können auch physische Server des Kunden in die CmC integriert werden.

- CmC ist in Bezug auf Cyberattacken deutlich weniger exponiert als namhafte amerikanische Cloud-Anbieter.

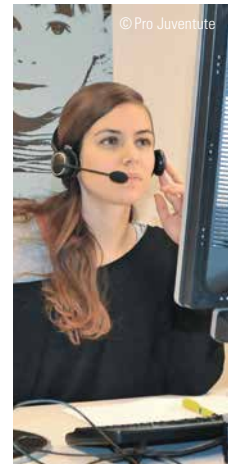
- Mit der Nutzung der CmC löst sich der Kunde vollständig von Hardware-Lifecycle-Projekten im Bereich der Backend-Infrastruktur und dem damit verbundenen Projekt- und Investitionsaufwand.

# Bei Pro Juventute stehen Kinder und Jugendliche im Zentrum



Pro Juventute hat die Verantwortung für den Betrieb der IT an Comicro übergeben. Comicro löst diese Aufgabe mit einem ServiceDesk und Supportern vor Ort, unterstützt von einem Spezialistenteam im Hintergrund. So kann eine optimale Support- und Servicequalität erreicht, Kostentransparenz geschaffen und ein optimales Preis-Leistungs-Verhältnis gewährleistet werden. Bei der IT-Infrastruktur setzt Pro Juventute auf die Comicro managed Cloud®.

Betrieb ServiceDesk und IT-Infrastruktur	
Verantwortung Comicro	
<b>Regelmässiges Reporting</b> Quartalsbericht: ■ Einhaltung SLAs ■ Wichtige Vorkommnisse ■ Trendanalyse ■ Call-Statistiken ■ Benutzerzufriedenheit ■ Empfehlungen	<b>Betrieb nach SLA</b> ■ ServiceDesk (SPOC) & 1 <sup>st</sup> -Level-Support ■ 2 <sup>nd</sup> - & 3 <sup>rd</sup> -Level-Support ■ System-Management, Netzwerk & Server
Pikett 7x 24h	
Verantwortung Pro Juventute	
<b>Betrieb</b> ■ ServiceDesk für Business-Applikationen ■ WAN/Telefonie ■ Beschaffung und Unterhalt von Endgeräten inkl. Druckern ■ Netzwerkverkabelung (Gebäude)	
Comicro managed Cloud®	
Projekte	



## Höchste Verfügbarkeit der Notrufnummer 147

Mit der Notrufnummer 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 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 1<sup>st</sup>-Level-Support durch Mitarbeitende von Comicro 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 ServiceDesk-Tool. Zudem leisten sie einen wichtigen Beitrag für den stabilen Systembetrieb. Durch den Einsatz von kompetenten Support-

mitarbeitenden 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. ■

## Kundenportrait



«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 Comicro ServiceDesk gelöst werden. Wir haben mit dem Outsourcing die IT-Organisation gestrafft, betreiben unsere Informatik heute zu einem vorteilhaften Preis und sind sicher, dass diese in professionellen Händen ist.»

Tom Leuthold, Nationale Leitung IT / QM, Stiftung Pro Juventute

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.

## Notrufnummer 147: immer da für Kinder und Jugendliche

Durch Sorgen, Ängste und Probleme in ihrem Umfeld sind junge Menschen oft mit Situationen konfrontiert, in denen sie sich überfordert fühlen oder die sie sogar an den Rand der Verzweiflung bringen. Für mehr als 400 Kinder und Jugendliche aus allen Landesteilen ist die Notrufnummer 147 täglich da. Fachpersonen beantworten Fragen rund um Familie, Gewalt, Sucht, Schule, Beruf, Liebe, Freundschaft und Sexualität. Via Telefon, SMS, Chat und E-Mail – rund um die Uhr, vertraulich und kostenlos.

[projuventute.ch](http://projuventute.ch)

147.ch

# 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 sich 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.

Betrieb IT-Infrastruktur		
Verantwortung Comicro		Verantwortung Uster Technologies AG
<b>Regelmässiges Reporting</b> Quartalsbericht: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Einhaltung SLAs</li> <li>■ Wichtige Vorkommnisse</li> <li>■ Trendanalyse</li> <li>■ Call-Statistiken</li> <li>■ Benutzerzufriedenheit</li> <li>■ Empfehlungen</li> </ul>	<b>Betrieb nach SLA</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ ServiceDesk (SPOC) &amp; 1<sup>st</sup>-Level-Support</li> <li>■ 2<sup>nd</sup>- &amp; 3<sup>rd</sup>-Level-Support</li> <li>■ System-Management, Netzwerk und Server</li> </ul>	<b>Betrieb</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ ServiceDesk für Business-Applikationen</li> <li>■ WAN/Telefonie</li> <li>■ Beschaffung und Unterhalt von Endgeräten inklusive Druckern</li> <li>■ Netzwerkverkabelung (Gebäude)</li> <li>■ Rechenzentrum (USV, Klima etc.)</li> </ul>
Pikett 7x 24h		Finanzierung RZ- und IT-Infrastruktur
Projekte		

## Massgeschneiderte Leistungen rund um die Uhr

«Mit Comicro 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 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 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 und informiert. ■

## Kundenportrait



«Dank Comicro können wir uns jederzeit auf eine stabile und performante IT verlassen. Wir stehen laufend im vorausschauendem Dialog mit Comicro und können uns intern deshalb auf Themen konzentrieren, die unserem Unternehmen echten Mehrwert bringen und unsere Agilität verbessern.»

Peter Huber, CFO bei Uster Technologies AG

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.

## 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)

# Das Sanatorium Kilchberg betreut Patienten – nicht die Informatik

sanatoriumKILCHBERG

PRIVATKLINIK FÜR PSYCHIATRIE  
UND PSYCHOTHERAPIE

Das Sanatorium Kilchberg entschied sich, die über die Jahre gewachsene IT-Infrastruktur für 400 Mitarbeitende mit einem externen Partner zu standardisieren und modernisieren sowie im Outsourcing betreiben zu lassen. Heute ist die gesamte IT-System-Infrastruktur in zwei Rechenzentren der Comicro ausgelagert und wird durch diese im Rahmen eines Service Level Agreements (SLA) betrieben. Der ServiceDesk von Comicro ist erste Anlaufstelle für die Supportanfragen der Benutzer. Die Betriebsverantwortung umfasst zudem auch die lokalen Netzwerke an den verschiedenen Standorten des Sanatoriums Kilchberg sowie die IT-Arbeitsplätze.

Betrieb ServiceDesk und IT-Infrastruktur		
Verantwortung Comicro		Verantwortung Sanatorium Kilchberg
<b>Reporting</b> Monats-/Quartalsbericht: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Einhaltung SLAs</li> <li>■ Wichtige Vorkommnisse</li> <li>■ Trendanalyse</li> <li>■ Empfehlungen</li> </ul>	<b>Betrieb nach SLA</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ ServiceDesk/SPOC (4-sprachig: D, F, I, E)</li> <li>■ Client Management</li> <li>■ IMACD-Endgeräte</li> <li>■ 2<sup>nd</sup> &amp; 3<sup>rd</sup> Level Support</li> <li>■ Printing</li> <li>■ Server, SAN, Backup</li> <li>■ LAN im Data Center</li> <li>■ Web- &amp; E-Mail-Content</li> <li>■ WAN</li> <li>■ Firewall und Perimeter-Infrastruktur</li> </ul>	<b>Betrieb</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Vor-Ort-Support (auch Hands &amp; Eyes für SPOC)</li> <li>■ Support für Business-Applikationen</li> <li>■ Netzwerkverkabelung Standorte</li> <li>■ Telefonie</li> <li>■ LAN/WLAN vor Ort an den Standorten</li> </ul>
<b>Finanzierung</b> HW & SW im Data Center RZ- & Connectivity-Infrastruktur		<b>Finanzierung</b> Endgeräte, Client-Software und Applikationen inkl. DBs
Pikett		
Projekte		

## Höchste Anforderungen an Sicherheit und Verfügbarkeit

Das Sanatorium Kilchberg (SKB) betreibt rund 350 IT-Arbeitsplätze an vier Standorten. Die Systeme und Applikationen müssen rund um die Uhr zuverlässig und schnell funktionieren, die gesetzlichen Anforderungen betreffend Datenschutz sind sehr hoch. Für die Auslagerung der IT suchte das SKB einen externen Partner, der die gewünschten Dienste zuverlässig und sicher aus einer Hand anbieten kann. Ziel war, eine langfristige, unkomplizierte aber verbindliche und professionelle Zusammenarbeit mit einer offenen und proaktiven Kommunikationskultur aufzubauen.

## Redundantes RZ, neue ThinClients, Support via Comicro ServiceDesk

Angebot und Konzept von Comicro überzeugten: In den beiden georedundanten Rechenzentren wurde – auf dedizierter, nur vom SKB genutzter Hardware – eine hochverfügbare Backend-Infrastruktur eingerichtet. Die vier Kundenstandorte wurden über redundante MPLS-Leitungen angebunden. Die hochverfügbare IT-Infrastruktur basiert auf hyper-converged Systemen von Nutanix und umfasst rund 50 mit Hyper-V virtualisierte Server. Backup und Recovery von Systemen und Daten erfolgen mit VEEAM. Via Remote-Desktop (RDS) werden den Benutzern alle Mail-, Office- und Fach-Applikationen bereitgestellt. Comicro war – in enger Zusammenarbeit mit der internen IT-Abteilung der SKB – für die Beratung und Konzeption der Lösung

sowie für die Implementierung und den Roll-out verantwortlich. Auch die IT-Arbeitsplätze für die Anwender wurden erneuert. Rund 100 Desktops und Notebooks mit Windows 10 sowie 240 IGEL ThinClients mit zentraler Managementlösung ersetzen die alten Geräte. Microsoft SCM als Client-Management-Lösung ermöglicht die effiziente Verwaltung der Endgeräte, mit Microsoft System Center Operations Manager wird die gesamte Systemumgebung proaktiv überwacht. Die Betriebsverantwortung von Comicro und die Schnittstellen zur internen IT des SKB wurden in einer Leistungsbeschreibung sowie einem Service Level Agreement festgehalten. Der Comicro ServiceDesk ist für sämtliche Benutzer die Anlaufstelle bei Supportanfragen. Er ist während der Bürozeiten besetzt und zusätzlich wird eine 7x24-Pikett-Erreichbarkeit sichergestellt.

## Kundenportrait



«Wir schätzen die sehr partnerschaftliche Zusammenarbeit. Comicro hat sich mit der professionellen und zuverlässigen Arbeit ein grosses Vertrauen erarbeitet. Wir sind überzeugt, dass wir mit Firma Comicro einen Partner gefunden haben, mit welchem wir die künftigen Herausforderungen im Gesundheitswesen im Bereich der IT erfolgreich meistern können.»

Michaela Schafflützel, CFO, Sanatorium Kilchberg

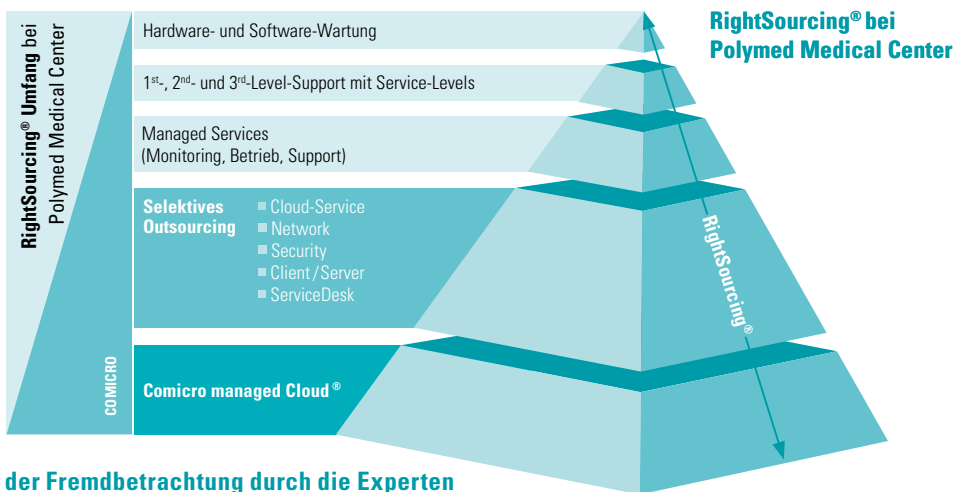
Das Sanatorium Kilchberg ist die älteste und traditionsreichste psychiatrische Einrichtung im Kanton Zürich. Sie umfasst drei Ambulatorien, eine Tagesklinik, zehn psychiatrische Stationen mit 174 Betten und beschäftigt rund 400 Mitarbeitende. Besondere Kompetenzen liegen in der psychiatrischen und psychotherapeutischen Behandlung von affektiven Störungen, Burnout sowie Angst-, Zwangs- und Essstörungen.

## Right sourcing® genau so viel Outsourcing wie gewünscht

SKB kann sich darauf verlassen: Comicro hält die Fäden in der Hand, ergänzt das interne Fachwissen bzw. die internen Kapazitäten und sorgt für eine zuverlässige und schnelle Infrastruktur. Die Systeme wurden modernisiert und die Stabilität und Performance verbessert. Das quartalsmässige Reporting durch den verantwortlichen Service Manager der Comicro schafft Transparenz für die IT-Verantwortlichen des SKB und führt zu einer laufenden Verbesserung des Service. ■



# Experten als Unterstützung für das interne IT-Betriebsteam



Das IT-Betriebsteam von Polymed kann dank der Fremdbetrachtung durch die Experten von Comicro 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.

## 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 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 die Eskalationsstelle und unterstützt das Team im Rahmen eines Supportvertrags innerhalb definierter Zeiten. Zudem wird der Zustand der Server- und Storage-Systeme in vereinbarten Zyklen von den Experten der Comicro beurteilt. Via Remote-Zugriff wird die Performance überprüft, Patch-Levels werden kontrolliert, und es wird analysiert, wie sich die Auslastung der Systeme entwickelt.

Die Spezialisten von Comicro 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. Mit RightSourcing® kauft Polymed Expertenwissen in klar definierten Aufgabenbereichen ein. Das erhöht die Sicherheit der Infrastruktur und entlastet die interne Fachstelle. ■

## Kundenportrait

«Mit Comicro haben wir einen verlässlichen IT-Dienstleistungspartner. Wir profitieren regelmässig von wichtigen Inputs der Spezialisten von Comicro. 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



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 Service Center mit Technikern und Ingenieuren, die für den erstklassigen Unterhalt der medizinischen Geräte sorgen.

# Spitex Zürich Limmat AG setzt auf Comicro managed Cloud®



Die Spitex Zürich Limmat AG suchte mittels öffentlicher Ausschreibung im Sommer 2015 einen neuen Outsourcing-Partner. Ziel war es, eine hochstandardisierte und nach Zürcher Datenschutzbestimmungen auditierbare IT-Infrastruktur zu implementieren. Der Lösungsansatz mit der Comicro managed Cloud®, das damit verbundene Preis-Leistungs-Verhältnis sowie die nachhaltige Erfahrung beim Betrieb von IT-Infrastrukturen haben aus einem breiten Mitbewerberumfeld zum Entscheid für Comicro geführt.

## 2½ Monate für die IT-Transition

Die elf Standorte der Spitex Zürich Limmat sind auf eine rund um die Uhr funktionierende IT angewiesen. Über 900 Mitarbeitende kümmern sich um ca. 6500 Kunden; jährlich werden gut 650 000 Einsätze geplant, durchgeführt und rapportiert. Mit dem Auslaufen des Outsourcing-Vertrags wollte das Unternehmen seine IT-Umgebung überdenken und aktuell positionieren. Es schrieb das Projekt in einer öffentlichen Ausschreibung nach SIK-Grundlagen aus und vergab es an Comicro mit dem Lösungsansatz Comicro managed Cloud® (CmC). Innerhalb des sehr sportlichen Terminplans wurde die Systeminfrastruktur inklusive Aktualisierung der Applikationen geplant. Comicro implementierte das neue Rollenkonzept, analysierte jede Applikation und bereitete alle Daten für die Migration vor. Um die Anforderungen bezüglich Standardi-

## Kundenportrait

«Mit äusserst kompetenten Spezialisten hat Comicro die ICT-Infrastruktur der Spitex Zürich Limmat AG in kürzester Zeit in die Comicro managed Cloud® migriert. Wir haben einen starken IT-Outsourcing-Partner, welcher für den Betrieb unserer Systeme verantwortlich ist.»

*Patrik Bailer, CIO, Spitex Zürich Limmat AG*



Spitex bietet Hilfe und Pflege zu Hause und ermöglicht eine gute Lebensqualität – auch im Alter, mit Behinderung oder bei Krankheit. 2010 schlossen sich die vier Spitex-Vereine Fluntern, Zürich-Mitte/West, Zürich-Nord und Zürich-Ost zum Verein Spitex Zürich Limmat zusammen; 2012 folgte die Gründung der Betriebsgesellschaft Spitex Zürich Limmat AG, die zu 100% im Besitz des Vereins ist. Diese leistete 2015 im Auftrag der Stadt Zürich annähernd 500 000 Pflege- und Hauswirtschaftsstunden und stellt so die Versorgung mit Spitex-Leistungen innerhalb ihres Gebiets sicher.

Betrieb IT-Infrastruktur und Desktop-as-a-Service		
Verantwortung Comicro		Verantwortung Spitex Zürich Limmat
<b>Reporting</b> Quartalsbericht: ■ Einhaltung SLAs ■ Ausfälle und Störungen ■ Entwicklung und Trendanalyse ■ Empfehlungen und Optimierungen	<b>Betrieb nach SLA</b> ■ Hotline für IT-Abteilung (2 <sup>nd</sup> - & 3 <sup>rd</sup> -Level-Support) ■ Client Management und IMACD-Endgeräte ■ 2 <sup>nd</sup> - & 3 <sup>rd</sup> -Level-Support ■ Server, Storage, Backup ■ LAN-Standorte ■ Firewall ■ Web- & E-Mail-Content ■ Firewall und Perimeter-Infrastruktur	<b>Betrieb</b> ■ Vor-Ort-Support (auch Hands & Eyes für SPOC) ■ Support für Business-Applikationen ■ Netzwerkverkabelung Standorte ■ Telefonie ■ LAN/WLAN vor Ort an den Standorten
<b>Finanzierung</b> ■ Internetzugang ■ DaaS ohne SW (Ausnahme Betriebssystem)		<b>Finanzierung</b> ■ Lokale Netzwerkinfrastruktur (Switches, Verkabelung) ■ Client-Standard-SW und Applikationen inkl. DBs ■ RZ-Anbindung mit IPSS
Comicro managed Cloud®		
Projekte		

sierung, Hochverfügbarkeit und Datenschutz zu erfüllen, konzipierte und konfigurierte Comicro die Backend-Umgebung neu und setzte alle virtuellen Server neu auf. Core-Applikationen, welche physische Server bedingten, wurden auf neuer Hardware installiert und als physische Server in die CmC integriert. Comicro plante die Erneuerung der Clients an den Standorten und bereitete 208 Thin- und Zero-Clients sowie 20 Notebooks für den Roll-out vor.

## Big-Bang-Migration

Um den Betrieb möglichst nicht zu behindern, wurde die Umstellung in einer Freitagnacht

vorgenommen. Um 22.30 Uhr startete die Migration, keine zwei Stunden später waren E-Mails und die zentrale ERP-Software Perigon wieder verfügbar. Am Samstagmorgen begann der akribisch geplante Roll-out der Arbeitsplatzgeräte, am Samstagabend waren alle Clients installiert, ans Netzwerk angeschlossen und getestet. Alle Fach- und Office-Anwendungen funktionierten.

## Rightsourcing® passt perfekt zur Spitex

Comicro bietet in zwei georedundanten Schweizer Rechenzentren eine leistungsstarke, hochsichere Infrastruktur und garantiert durch die logische Trennung der Installationen die absolute Privatsphäre für jeden Kunden. Diese können ihren Internet- oder MPLS-Carrier frei wählen und beliebige Fachapplikationen betreiben. Der Umfang der in Anspruch genommenen Betriebsleistungen wird gemeinsam definiert und auf den tatsächlichen Bedarf ausgerichtet.

Bei Spitex ist der interne Enduser-Support erste Kontaktstelle für alle Benutzeranfragen. Comicro ist für den Betrieb sämtlicher IT-Systeme von Spitex Zürich Limmat, für die proaktive Überwachung, für Störungsbehebungen und die Weiterentwicklung der Infrastruktur zuständig. Zudem bezieht Spitex sämtliche Notebooks, Desktops und Thin Clients als Desktop as a Service (DaaS) von Comicro. ■

# Lokale IT-Services im internationalen Konzernverbund



Betrieb ServiceDesk und Onsite-Support		
Verantwortung Comicro		Verantwortung LeasePlan
<b>Regelmässiges Reporting</b> Monatsbericht: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Reporting System-verfügbarkeit</li> </ul> Quartalsbericht: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Einhaltung SLAs</li> <li>■ Wichtige Vorkommnisse</li> <li>■ Empfehlungen</li> <li>■ Security Compliance</li> </ul>	<b>Betrieb nach SLA</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ ServiceDesk (SPOC) D/E</li> <li>■ Onsite &amp; Remote Client Support</li> <li>■ System-Management                             <ul style="list-style-type: none"> <li>■ LAN (CH)</li> </ul> </li> <li>■ Security</li> </ul>	<b>Betrieb</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Business-Applikationen</li> <li>■ Lotus Notes</li> <li>■ WAN</li> <li>■ Beschaffungswesen</li> <li>■ Netzwerkverkabelung</li> <li>■ Data Processing Center als Corporate Service</li> </ul>
Support basierend auf SLA und Schnittstelle zwischen LeasePlan Dublin und LeasePlan Schweiz		User-Support für Business-Applikationen
Projekte		

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 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 übernimmt zum einen 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. Dieser wird am Sitz der Comicro 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 Supportteams der Comicro regelmässig bei LeasePlan (Schweiz) AG vor Ort. Sie stehen für individuelle Problemlösungen und Beratungen zur Verfügung.

## Eingebunden in die globale Konzerninformatik

Im Rahmen der Informatikstrategie der Unternehmensgruppe ist die Konsolidierung von IT-Services der Landesgesellschaften 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 pflegt innerhalb des RightSourcing® Auftrags 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 stellt die professionelle Supportstruktur, die personellen Kapazitäten sowie das richtige Experten-Know-how. ■

## Kundenportrait

«Als Schweizer Niederlassung eines internationalen Konzerns sind wir auf einen verlässlichen lokalen Partner angewiesen. Comicro agiert flexibel als lokaler Support- und Service-Desk-Partner sowie als «Drehscheibe» zwischen unseren lokalen Usern und der Konzerninformatik. Das ermöglicht uns, mit wenig eigenen Ressourcen und dennoch hoher Servicequalität unser lokales Team im Leasing-Business optimal zu unterstützen.»



Andreas Nagy, Head of ICT, LeasePlan (Schweiz) AG

LeasePlan ist Schweizer Marktführerin im Flottenmanagement und Operational Full Service Leasing sowie einer der führenden Global Player mit eigenen Niederlassungen in 31 Ländern. 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».

# 100% Businessfokus: Comicro managed Cloud® und 3-sprachiger Service Desk



Der strategische Auftrag an die IT von login Berufsbildung AG, dem professionellen Partner für Berufsbildung in der Welt des Verkehrs, ist klar: Fokus der internen Ressourcen auf das Kerngeschäft «Grundbildung». Als Konsequenz wurden bereits seit Jahren der Service Desk und der Betrieb der IT-Infrastruktur outsourct. Am Ende des Lebenszyklus der eigenen Rechenzentrums-Infrastruktur standen die Verantwortlichen vor der Grundsatzfrage: Neuinvestition oder Bezug der gesamten Backend-Infrastruktur als Service aus der Comicro managed Cloud® (CmC).

Betrieb Service Desk und IT-Infrastruktur		
Verantwortung Comicro		Verantwortung login
<b>Regelmässiges Reporting</b> Quartalsbericht: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Einhaltung SLAs</li> <li>■ Wichtige Vorkommnisse</li> <li>■ Trendanalyse</li> <li>■ Call-Statistiken</li> <li>■ Benutzerzufriedenheit</li> <li>■ Empfehlungen</li> </ul>	<b>Betrieb nach SLA</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Service Desk (SPOC) &amp; 1<sup>st</sup>-Level-Support</li> <li>■ 2<sup>nd</sup>- &amp; 3<sup>rd</sup>-Level-Support</li> <li>■ System-Management, Netzwerk &amp; Server</li> </ul>	<b>Betrieb</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Service Desk für Business-Applikationen</li> <li>■ WAN/Telefonie</li> <li>■ Beschaffung und Unterhalt von Endgeräten inkl. Druckern</li> <li>■ Netzwerkverkabelung (Gebäude)</li> </ul>
Pikett 7x 24h		
Comicro managed Cloud®		
Projekte		

## Komplette IT-Infrastruktur sicher, skalierbar und agil: Comicro managed Cloud® (CmC)

Bei login bereiten sich schweizweit über 2000 Lernende in 25 verschiedenen Berufslehren auf ihre eidgenössisch anerkannten Abschlüsse vor und werden von rund 140 login-Mitarbeitenden sowie den Berufsbildenden in verschiedenen Partnerfirmen betreut. Die Mitarbeitenden und Lernenden arbeiten an dedizierten, shared oder eigenen Geräten und nutzen dabei verschiedene Fachanwendungen. Die IT muss äusserst zuverlässig funktionieren und den hohen Sicherheitsansprüchen genügen, während die erbrachten Services transparent und nachvollziehbar sein müssen. Die IT-Infrastruktur wird regelmässig von Revisoren auditiert.

Als die Erneuerung der eigenen Server-, Storage- und Backup-Infrastruktur in den beiden Rechenzentren anstand, wurde neben einer Ersatzbeschaffung als Alternative auch der Bezug der kompletten IT-Infrastruktur als «Service» geprüft.

Aufgrund der langjährigen guten Erfahrung im Rahmen des Outsourcings sowie der Resultate eines Preis-/Leistungsbenchmarks, entschied sich login Berufsbildung AG für die Migration ihrer gesamten IT-Infrastruktur in die CmC von Comicro.

Die Welt des Verkehrs und die Bildungsbranche befinden sich fortlaufend im Wandel, teilweise mit schwer abschätzbarem Einfluss auf die IT-Infrastrukturbedürfnisse. Gerade deshalb war für login die Wahl einer flexiblen, skalierbaren aber auch sicheren Lösung entscheidend.

Die Migration in die CmC wurde direkt mit der Aktualisierung von Domain Controller, File- und Mailserver verbunden. Die Outsourcingleistungen von Comicro umfassen neben dem Betrieb der kompletten IT-Infrastruktur als Service auch das Workplace Management, die Verwaltung aller Desktops, Notebooks und Tablets sowie den Service Desk als Single Point of Contact (SPOC) für sämtliche Anwender in der ganzen Schweiz in den Sprachen Deutsch, Französisch und Italienisch. ■

## Kundenportrait

«Seit vielen Jahren vertrauen wir auf die Leistungen von Comicro. Mit der Comicro managed Cloud® bietet Comicro eine flexible IT-Infrastruktur, welche auf den Grundwerten von hoher Qualität und Zuverlässigkeit aufbaut.»

Philipp Schenker, Leiter ICT, login



Als Bildungspartner der SBB, BLS, RhB, des VöV und rund 50 weiterer Unternehmen organisiert login marktorientierte Berufslehren, Praktika und Weiterbildungen. login ist ein führender Anbieter von attraktiver und bedarfsgerechter Berufsbildung und leistet einen wesentlichen Beitrag zur Sicherung des Nachwuchses in der Welt des Verkehrs. Rund 2000 Lernende aus 25 verschiedenen kaufmännischen, technischen und handwerklichen Berufen bereiten sich bei login auf ihre eidgenössisch anerkannten Abschlüsse vor.