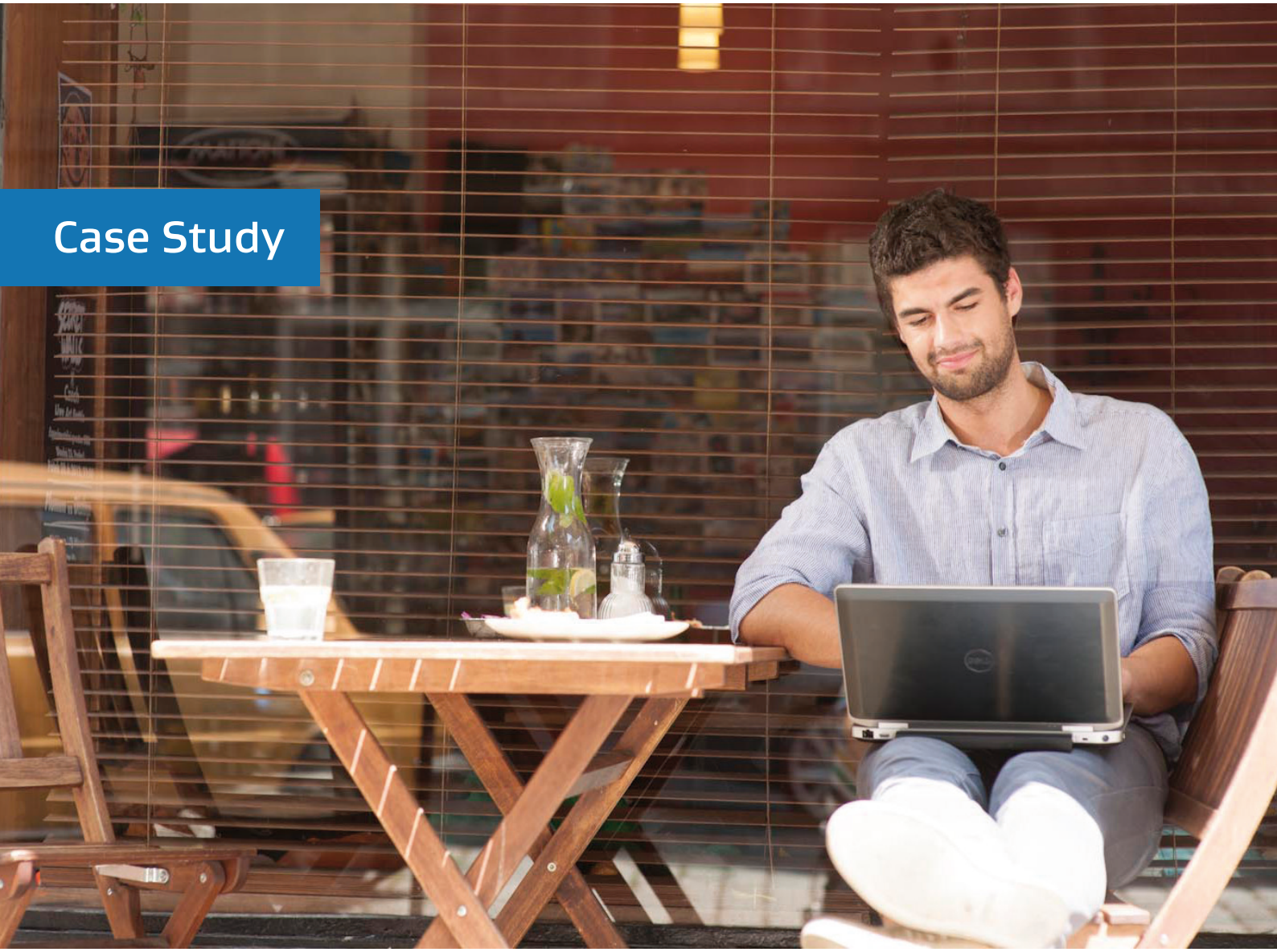
AVG Business by avast

Anwender: bluvo AG
Website: www.bluvo.de
Produkt: AVG Managed Workplace

bluvo



Case Study

Weniger Kosten und mehr Service-Qualität für anspruchsvolle Kunden

Ratinger Systemhaus bluvo optimiert seine Prozesse mit zentraler Management-Konsole

www.avg.com/partners

AVG Business
by avast

Der Wunsch nach mehr Transparenz, schnelleren Reaktionszeiten und einer höheren Servicequalität gaben bei der bluvo AG den Ausschlag, eine zentrale Management-Lösung für IT-Infrastrukturen einzuführen. Professionelle Werkzeuge sollten Kunden und Administratoren mehr Funktionalitäten bieten, ohne die Kosten in die Höhe zu treiben. Mit der Lösung AVG Managed Workplace hat das Ratinger Systemhaus den Wunsch nach mehr Produktivität und Effizienz erfolgreich umgesetzt.

1992 gegründet, hat sich die bluvo AG heute als erfolgreiches IT-Systemhaus für kleinere und mittelständische Unternehmen in Nordrhein-Westfalen etabliert. Mit 25 hochqualifizierten Mitarbeitern hat das Unternehmen 2014 rund drei Millionen Euro erwirtschaftet.

Marcus Vogel
bluvo AG
Vorstand

„Wir konnten durch die neue Lösung unseren Service optimieren und beschleunigen sowie die Qualität steigern, weil wir weniger Zeit benötigen und sich der organisatorische Aufwand reduziert hat. Bei gleicher Mannschaftsstärke betreuen wir heute deutlich mehr Kunden, als vorher."

Die Kommunikation und die IT-gestützte Zusammenarbeit im Unternehmen ist ein Schwerpunkt des Systemhauses, weshalb Produkte und Lösungen rund um Unified Communications (UC) das Portfolio dominieren. Zum Angebotsschwerpunkt der Ratinger gehört die Voice-Over-IP-Telefonie ebenso wie Mail- und Kollaborationslösungen, beispielsweise Microsoft Exchange oder Microsoft Sharepoint. „Unsere Microsoft-Affinität erklärt sich aus dem Umstand, dass die meisten unserer Kunden mit Microsoft-Lösungen arbeiten und sich dabei auf unsere Expertise verlassen," sagt Marcus Vogel, CEO der bluvo AG. Lösungen zu entwickeln und zu implementieren, die sich eng an den Anforderungen der Kunden orientieren, ist eines der Erfolgsrezepte des inhabergeführten Systemhauses. Aus diesem Grund wird die Infrastruktur vielfach individuell beim Kunden vor Ort installiert und gepflegt. Allerdings zeigte sich auch beim Kundensegment der kleinen und mittelständischen Unternehmen ein Trend hin zu komplexeren Lösungen. Daher stellt bluvo seinen Kunden die gewünschten Anwendungen auch als Cloud-Lösung im Rechenzentrum zur Verfügung.

Hochwertiger Service ist die halbe Miete

Eine lückenlose Überwachung der Systeme und Kundennetzwerke ist für das Ratinger Systemhaus von essentieller Bedeutung. „Um einen qualitativ hochwertigen Service sicherzustellen und dafür zu sorgen, dass die Systeme und Netzwerke unserer Kunden rund um die Uhr verfügbar sind, müssen wir wissen, wie es in einem solchen Konstrukt im Detail aussieht", beschreibt Marcus Vogel die Anforderungen an das neue Tool. „Ein proaktiver Service ist eine unserer Stärken und für viele unserer Kunden von enormer Bedeutung. So lassen sich potenzielle Fehlerquellen oder Störungen frühzeitig erkennen und beheben, bevor sie Geschäftsprozesse beeinträchtigen."

Bereits 2007 gingen die IT-Spezialisten deshalb auf die Suche nach einer Lösung, die eine große Bandbreite an Überwachungsmöglichkeiten und ein zentrales Monitoring bietet. Im Anforderungskatalog stand neben der Software-Verteilung auch ein umfassendes und detailliertes Reporting, das sämtliche Informationen über die Auslastung einer Infrastruktur und potenzielle Fehlerquellen aufzeigt. „Darüber hinaus sollte die Lösung einfach zu installieren und zu bedienen sein", so der Firmenchef. bluvo legte auch Wert darauf, dass der unkomplizierte remote

Einsatz möglich war, damit einem Kunden immer schnell geholfen werden kann, ohne dass dazu ein Techniker anreisen muss, um Fehler vor Ort zu reparieren. Wichtig war den Ratingern, dass sich mit der Lösung im Arbeitsalltag eine skalierbare Anzahl von mehreren Mandanten weitgehend automatisiert betreuen lässt. Das soll den organisatorischen und finanziellen Aufwand möglichst niedrig halten.

Ausführlicher Anforderungskatalog erleichtert die Marktuntersuchung

Die Suche nach einer einheitlichen Plattform für die Überwachung seiner Kundensysteme wurde von einer sorgfältigen Marktuntersuchung begleitet. „Wir haben uns damals auf dem Markt intensiv nach den einschlägigen Anbietern und ihren Angeboten umgeschaut", erinnert sich Markus Vogel. „Dabei sind wir auf unterschiedliche Hersteller gestoßen, darunter neben AVG Business auch Kaseya, N-able, Hound-Dog (heute MAX Focus) sowie Manage-Engine." Der Zuschlag ging letztendlich an die Managed Workplace-Lösung von AVG Business.
Die Implementierung war anfangs eine kleine Herausforderung, da es sich bei der 2007 verwendeten Version noch um eine US-Lösung handelte, die zunächst für die deutschen Versionen der Windows-Systeme angepasst werden musste. Das erforderte laut Vogel einigen organisatorischen Aufwand. Nachdem diese Hürde genommen war, wurde Kunde für Kunde in das System eingebettet; ein Prozess der sich mit jedem Kunden bis heute fortsetzt. Inzwischen betreut bluvo etwa 50 Kunden über die Plattform und integriert jeden weiteren, der eine Service-Vereinbarung trifft. Natürlich ist die Lösung inzwischen längst auf Deutsch verfügbar und wird vom deutschen AVG Business Team unterstützt.

Kunden durch proaktiven Service positiv überrascht

Der Umstieg auf eine zentrale Verwaltungslösung wurde von den Mitarbeitern schnell akzeptiert, zu deutlich lagen die Vorteile auf der Hand. „Wir haben heute mehr Transparenz, einen besseren Überblick, über das, was beim Kunden passiert und können bei aufkeimenden Problemen schnell handeln, bevor die Prozesse des Kunden beeinträchtigt werden", so der bluvo-CEO. „Außerdem sparen wir uns lange Anfahrtswege, wodurch unser Team schlagkräftiger und produktiver wird."

Kunden taten sich allerdings anfangs etwas schwer, denn vielen war es unverständlich, dass der Servicetechniker plötzlich nicht mehr regelmäßig persönlich vorbeischaute. „Mittlerweile kommt es vereinzelt zu Irritationen, wenn dann doch einmal jemand aus unserem Team in der Tür steht, um proaktiv tätig zu werden, obwohl das System nach Einschätzung des Kunden doch einwandfrei läuft", schmunzelt Marcus Vogel. „Sie sind dann allerdings sehr begeistert, wenn wir die Situation klären und tätig werden, bevor das System ausfällt." Das wirke sich sehr positiv auf die Kundenzufriedenheit aus.

Flexibilität und Funktionsvielfalt waren Entscheidungskriterien

Den Ausschlag für die neue Plattform gab auch die Tatsache, dass viele Mitbewerber das Thema Multimandanten-fähige Lösungen nicht so umsetzen konnten, wie bluvo es erwartete. „Für uns war es sehr wichtig, dass AVG Business Managed Workplace eine eigenständige Lösung und nicht Teil eines Software-Paketes oder gar Abfallprodukt einer anderen Lösung ist", begründet der IT-Spezialist die Entscheidung. Ein weiteres Auswahlkriterium war, dass es sich bei der Plattform um eine Mandanten-fähige Remote Management Lösung für Systemhäuser handelte und sich der Hersteller ganz diesem Thema verschrieben hatte. „Aus diesem Grund waren wir sicher, ein Produkt zu installieren, das mit unseren Anforderungen wächst, technisch kontinuierlich weiterentwickelt wird und sich an den Anforderungen des Marktes orientiert, der ja ständig in Bewegung ist." So sei die Lösung beispielsweise hinsichtlich des Designs der Bedienoberfläche optimiert worden. Und auch der Umfang der Funktionalitäten habe zugenommen, wodurch bluvo in der Lage sei, seinen Kunden ohne Preissteigerungen mehr Service zu bieten.

AVG Business by avast

Hohe Akzeptanz bei Kunden und Mitarbeitern

Längst haben Kunden und Mitarbeiter die Lösung akzeptiert und in ihren Arbeitsalltag integriert. Das liege nicht zuletzt daran, dass der Installationsaufwand mit weniger als einer halben Stunde auf beiden Seiten sehr gering sei und die Lösung von seinen Mitarbeitern einfach bedient werden könne, vermutet Marcus Vogel. „Die Plattform liefert unserem Team in Form von Templates eine wichtige Unterstützung“, ergänzt er. „Es wird in die Lage versetzt, Server individuell zu überwachen und von grundlegendem Know-how für die unterschiedlichsten Bereiche zu profitieren.“ Hier nennt Vogel Softwarelösungen, wie Microsoft Exchange oder Windows-Server, aber auch Firewalls von Cisco oder Backuplösungen von Symantec. „Das Produkt liefert für nahezu alles die entsprechenden Templates, was uns die Arbeit deutlich erleichtert.“ So wird beispielsweise aufgezeigt, wie sich ein Symantec-Backup überwachen lässt und woran die Administratoren erkennen, ob ein Backup erfolgreich war oder nicht. Da diese Templates Bestandteil der Gesamtlösung sind, müssen diese nicht noch individuell entwickelt werden, was eine enorme Arbeitsentlastung bedeutet und die Personalressourcen des Systemhauses schont.

Verbindliche Service-Zeiten schaffen Vertrauen

Ein Highlight von AVG Business Managed Workplace ist für bluvo die agentenlose Verteilung der Management-Software. Sie benötigt weder auf den betroffenen Servern, noch auf den Arbeitsstationen eigene Agenten, sondern wird lediglich auf einem einzigen System im Kunden-Netzwerk installiert. Damit lassen sich dann alle anderen Systeme überwachen und verwalten, was das Rollout und Deployment erheblich vereinfacht und die Eingriffe in die Infrastruktur des Kunden deutlich verringert, ohne dass die Service-Qualität darunter leidet.

Durch das Remote Management Tool kann bluvo seinen Kunden heute auch verbindliche Reaktionszeiten bei Störungen zusagen. Diese liegen in der Regel bei unter einer Stunde, da das Gros der Störungen und Probleme von der zentralen Administratoren-Konsole aus behoben werden kann. Auch die Verteilung von Sicherheits-Updates erfolgt heute auf diese Weise. Dadurch ist der Schutz bei allen Kunden auf einem einheitlichen Level und greift ohne Zeitverzögerung.

„Wir konnten durch die neue Lösung unseren Service optimieren und beschleunigen sowie die Qualität steigern, weil wir weniger Zeit benötigen und sich der organisatorische Aufwand reduziert hat. Bei gleicher Mannschaftsstärke und mit der gleichen Anzahl an Technikern betreuen wir ohne Zusatzkosten heute deutlich mehr Kunden, als vorher“, berichtet Vogel. Das bestätigen auch die Kunden, was sich in positiven Referenzen niederschlägt und den guten Ruf des Serviceunternehmens bestätigt.

bluvo AG: Die Fakten

- Gegründet 1992 als Blumenkamp u. Vogel GbR
- 1997: Wandlung zur bluvo GmbH
- 2002: Wandlung zur bluvo AG
- Inhabergeführt
- Firmensitz: Ratingen
- Mitarbeiteranzahl: 25
- Grundkapital: 100.000 €, aufgeteilt in 100.000 vinkulierte Namensaktien
- Aktienstreuung: ausschließlich natürliche Personen
- Jahresumsatz: ca. 2.95 Mio. € (Stand 2014)