

HNS BERLIN

IT-DIENSTLEISTER STELLT AUF BOMGAR UM UND SPART REISE- UND ARBEITSAUFWAND IM SUPPORT



„Durch Bomgars Jumpoint-Technologie haben wir im Ergebnis viel weniger Vor-Ort-Besuche. Den Reise- und Arbeitsaufwand im Support konnten wir deutlich reduzieren und haben erhebliche Kosten eingespart.“

NORMAN GOLDMANN
GESCHÄFTSFÜHRER DER HNS HARDWARE
NETZWERKE SOFTWARE GMBH

Die hns hardware netzwerke software GmbH aus Berlin hat sich ganz auf die Wartung und das Management der IT-Systeme für Kunden spezialisiert. Zur Vermeidung von Vor-Ort-Arbeiten und unnötigen Wegzeiten beim Support suchten die Fachleute eine Fernwartungslösung, die Zeit und Geld spart. Durch den Wechsel auf Bomgar können die Techniker jetzt frei entscheiden, ob eine Anwesenheit beim Kunden wünschenswert ist, oder alle erforderlichen Arbeiten per Remote-Zugriff durchgeführt werden.

Der zentrale Punkt für das Geschäftsmodell des IT-Dienstleisters hns ist die technische Möglichkeit, Support-Fälle und IT-Systeme remote unterstützen zu können, bei denen zuvor ein Vor-Ort Einsatz unvermeidbar war. Hier kommt Bomgars „Jumpoint“-Technologie zum Einsatz, die den Remote-Zugriff auf Windows-Desktops und -Server in Remote-Netzwerken ermöglicht, ohne dass dafür ein vorinstallierter Client benötigt wird. Durch Bomgar können so Systeme ohne direkten Internetzugang supportet werden, was bei hns ein häufiger Anwendungsfall ist.

„VIEL WENIGER VOR-ORT-BESUCHE“

Mittels Fernzugriff auf unterschiedliche Endgeräte in den Firmennetzwerken verwalten sechs bis zehn Support-Experten rund 10.000 IT-Systeme. Die Liste unterstützter Rechner reicht von Windows- und Mac-Desktops bis zu mobilen Android- und iOS-Handhelds. Ursprünglich hatte sich hns mit PCVisit und TeamViewer beholfen. Im Zuge der angestrebten Umstellung sollte vor allem bei den Anforderungen an Sicherheit und Funktionsumfang aufgestockt werden.

Per Jumpoint-Technologie ist dabei auch der Support dieser Geräte ohne Aufbau eines VPNs möglich. Die Jumpoint-Technologie von Bomgar ermöglicht Fernzugriff auf Windows-Rechner und -Server in externen Netzwerken. Auch Switches, Router und andere Netzwerkgeräte lassen sich so supporten. Dafür wird ein Rechner mit Internetverbindung im Kundennetzwerk als Jumpoint konfiguriert. Über diesen sicheren Remote-Zugang lassen sich dann auch die Zielsysteme ohne Internetzugang ansteuern. „Durch Bomgars Jumpoint-Technologie haben wir im Ergebnis viel weniger Vor-Ort-Besuche“, bilanziert Norman Goldmann, Geschäftsführer der hns hardware netzwerke software GmbH. „Den Reise- und Arbeitsaufwand im Support konnten wir deutlich reduzieren und haben erhebliche Kosten eingespart.“

Eine der Hauptforderungen auf Kundenseite ist, dass ihre Daten nicht in den USA liegen (und damit US-amerikanischen AGBs unterliegen), sondern die Datenhoheit stets auf der Appliance bleibt. Die Bomgar Box unterstützt diese Forderungen, indem sie sich als Hardware-Appliance vollständig in die bestehende Sicherheits- und Firewall-Architektur eines Firmennetzes integrieren lässt. Pflege und Wartung aller Endgeräte erfolgen damit nach unternehmensspezifisch festgelegten Datenschutzregeln. Die Bomgar-Appliance verbleibt hinter der Firewall und liefert Audit-fähige Protokolle zur Überprüfung von durchgeführten Konfigurationsänderungen und Einhaltung von Sicherheitsvorgaben.



SICHERER ALS SAAS- ODER P2P-LÖSUNG

Im Rahmen von Bomgars Appliance-basiertem Konzept sorgen zahlreiche Einstellungsmöglichkeiten dafür, dass die Plattform sicherer als jede SaaS- (Software-as-a-Service) oder P2P-Lösung (Point-to-Point) ist. Zudem verfügen herkömmliche P2P-Remote-Access-Tools wie VNC, RDP, pcAnywhere oder DameWare nicht über eine zentrale Benutzerverwaltung. Bomgar hingegen gewährleistet durch die Integration mit Identitätsmanagementprotokollen (LDAP, Kerberos, Smartcard, RADIUS), dass sich Remote-Access-Privilegien für alle Benutzer – einschließlich externer Anbieter – zentral verwalten lassen.

Darüber hinaus favorisiert hns IT-Werkzeuge, die auch für die Bedürfnisse nicht-technikaffiner Mitarbeiter konzipiert sind. „Canned Scripts und automatische Vorlagen erleichtern uns hier die Arbeit massiv“, erläutert Ron Müller, Mitglied der Geschäftsleitung bei hns. „Mitarbeiter waren zum ersten Mal glücklich über die Einführung eines neuen Tools — ein Quantensprung.“ Bomgar vereinfacht den Support, weil Techniker jetzt Remote-Computer, Server, Smartphones und Netzwerkgeräte über das Internet oder ein Netzwerk warten können.

„SESSIONS VIEL SCHNELLER ALS BEI ANDEREN HERSTELLERN“

Durch Einsatz der Bomgar-Appliance erreicht hns eine höhere Verbindungsgeschwindigkeit. „Die Sessions werden viel schneller aufgebaut als bei anderen Herstellern“, so Müller weiter. „Dadurch erreichen wir ein höheres Servicelevel, wenn wir unsere Kunden unterstützen. Der Geschwindigkeitszuwachs bei einer kompletten Sitzung sorgt auch für eine spürbare Kostenersparnis.“ Mit Bomgar sieht ein Support-Mitarbeiter, was der Kunde sieht. Er kann den Computer des Kunden bedienen und bei der Behebung von Problemen direkt helfen. Die Möglichkeit, den Bildschirm des Kunden zu betrachten, hilft dabei, Besuche vor Ort zu reduzieren, telefonischen Support überflüssig zu machen und zu Nachfragespitzenzeiten auf effiziente Weise zu reagieren.

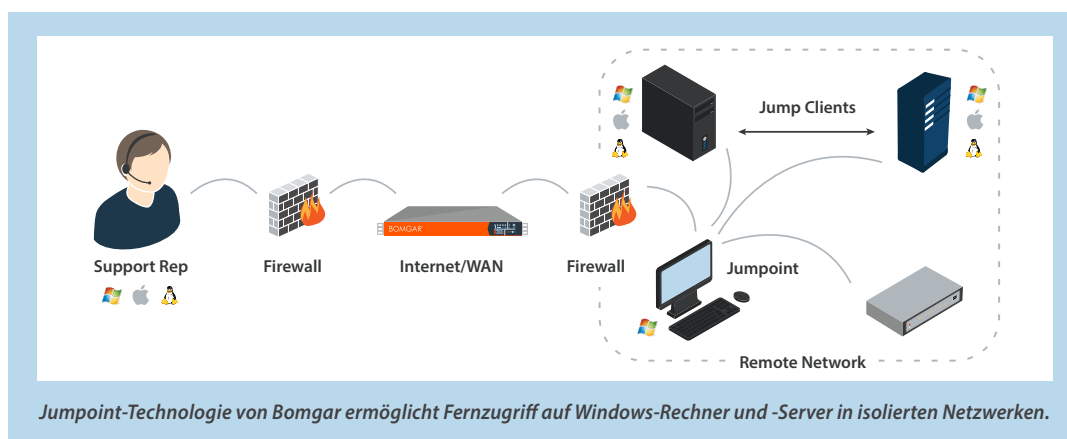
Für Toolauswahl, Test und Implementierung veranschlagte hns eine Projektdauer von vier Monaten. Die Remote-Support-Lösung konnte nahtlos ins Internetportal integriert werden, so dass die Sicherheitsvorgaben der Firewall eingehalten und sensible Daten vor unbefugtem Zugriff durch starke Verschlüsselung durchgängig geschützt werden. Durch Active-Directory-Anbindung passt sich Bomgar in die zentrale Nutzer- und Rechteverwaltung von hns ein. Der Testbetrieb verlief reibungslos, somit wechselte hns direkt in den Produktivbetrieb und kaufte bereits nach drei Monaten weitere Lizenzen ein.

SICHERHEIT, COMPLIANCE UND AUDITIERBARKEIT

Mit Bomgar ersetzt die Berliner hns GmbH bisher verwendete Tools für den Remote-Zugriff durch eine Komplettlösung, die speziell auf die Anforderungen sicherheitsbewusster Support-Organisationen zugeschnitten ist. Bomgar ermöglicht es Support-Mitarbeitern, auf Remote-Computer und mobile Geräte zuzugreifen, diese zu steuern sowie Diagnosen durchzuführen und Probleme schnell zu beheben. Besonders hilfreich hat sich Bomgars Jumpoint-Technologie erwiesen, die auch den Remote-Support von Rechnern ohne direkten Internetzugang ermöglicht.

ÜBER HNS:

Die hns hardware netzwerke software GmbH ist kompetenter Partner für IT-Projekte und die Betreuung der gesamten IT-Infrastruktur – von der Hard- und Software über Telefonanlagen bis hin zum Management von Telefon- und Internet-Leitungen. Ausgehend von den Bedürfnissen und Anforderungen der Kunden, konzipiert und implementiert der Kooperationspartner verschiedener Marktführer (Citrix, IBM, Microsoft) passgenaue Lösungen. Seit 1997 planen und konzipieren hns-Mitarbeiter unterschiedliche IT-Projekte, die simple Software-Updates, aber auch hoch verfügbare und komplexe Lösungen umfassen. www.hns.berlin



ÜBER BOMGAR

Bomgar bietet Remote Support-Lösungen auf Appliance-Basis für die einfache und sichere Fernwartung von klassischen Desktop-Rechnern und mobilen Endgeräten. Mit Bomgar erzielen Unternehmen Effizienz- und Performancesteigerungen, indem sie sicheren und ortsunabhängigen Support-Zugriff auf nahezu jedes IT-Gerät oder -System schaffen — sowohl für Windows-, Mac- und Linux-Rechner als auch Android-, BlackBerry-, iOS- und andere Mobilgeräte. Mehr als 9.000 Firmenkunden in über 65 Ländern nutzen die Remote Support-Plattform von Bomgar, um die Anwenderzufriedenheit zu steigern und Kosten zu senken. Bomgar befindet sich in Privatbesitz und unterhält Niederlassungen in Atlanta, Jackson (Mississippi), Washington D.C., Frankfurt, Paris und London. Besuchen Sie Bomgar auf <http://www.bomgar.com/de>

