

LIWICOM

ÖSTERREICHISCHES SYSTEMHAUS LIWICOM SETZT BOMGAR ERFOLGREICH IN PRODUKTIVEN KUNDENPROJEKTEN EIN



„Ein schönes Beispiel unserer Zusammenarbeit mit Bomgar ist die Bond World 007 in den Berner Voralpen. Wir erledigen alle Supportaufgaben für das schwer zugängliche Bergrestaurant aus der Ferne.“

ANDREAS HOLZINGER
GESCHÄFTSFÜHRER DER LIWICOM GMBH

Die Linzer Liwicom GmbH versteht sich als schneller, kompetenter und zuverlässiger EDV-Dienstleister, der Kundenanforderungen flexibel umsetzt. Immer wichtiger werden für das innovative Systemhaus dabei Dienstleistungen zur Wartung und Konfiguration von IT-Systemen per Fernzugriff. Mit Blick auf die damit verbundenen Sicherheits- und Compliance-Richtlinien sowie betriebswirtschaftliche Produktivitätsvorgaben, hat sich hier der Einsatz der Bomgar-Appliance in zahlreichen Kundenprojekten bewährt — bis hin zur eindrucksvollen Anbindung der „Bond World 007“ auf dem Schilthorn in den Berner Voralpen.

Zur Unterstützung unterschiedlichster Technikanforderungen auf Kundenseite verfügt Liwicom über ein Team aus hochqualifizierten und erfahrenen Software- und Hardwaretechnikern für den direkten Vor-Ort-Einsatz. Persönliche Kundenbetreuung ist von höchster Bedeutung und jeder Kunde hat daher auch seinen persönlichen Betreuer - je nachdem, welche Systeme bei ihm in Verwendung sind. Die Techniker arbeiten aufgrund der Vertrautheit mit der Infrastruktur des Kunden sehr kosteneffektiv. Bei der Wartung und Konfiguration geschäftskritischer IT-Lösungen per Fernzugriff setzt Liwicom die Remote-Support-Lösung von Bomgar ein.

DIE EXTERNE EDV-ABTEILUNG

„Wir sind praktisch die externe EDV-Abteilung vieler Organisationen, wobei die Kosten durch eine individuell an Unternehmensbedürfnisse angepasste IT-Strategie möglichst niedrig gehalten werden“, erläutert Andreas Holzinger, Geschäftsführer der Liwicom GmbH. „Da wir uns fast ausschließlich auf die IT-Betreuung von Unternehmen spezialisieren, können wir unser Wissen ständig ausbauen und für unsere Kunden die besten Lösungen für ihren individuellen Bedarf anbieten.“

Auf die richtige Auswahl der Technologiepartner legt man dabei größte Sorgfalt. So kommen beispielsweise alle Netzwerkkomponenten von Cisco, und serverseitig haben IBM- und HP-Lösungen den Vorzug. Die Entscheidung für die Hardware oder Software eines bestimmten Technologieanbieters ist das Ergebnis eines fachlichen Auswahl- und Testverfahrens, bei dem Anforderungen wie Anwenderfreundlichkeit und Zuverlässigkeit überprüft werden. „Beim Remote Access setzen wir ganz auf die Bomgar-Technologie“ veranschaulicht Geschäftsführer Holzinger.

Mit Bomgar können Support-Mitarbeiter Verbindungen zu Remote-Desktops, Servern, Notebooks und Netzwerkgeräten herstellen und diese unterstützen. Bewährt hat sich die Nutzung der Bomgar-Appliance unter anderem bei der Einhaltung bestehender Betriebsabläufe und Geschäftsprozesse. Bomgar ermöglicht eine nahtlose Integration in die führenden Servicedesk-, CRM- und Systemmanagement-Produkte, um getätigte Investitionen voll ausnutzen zu können. Auch innerhalb der Sicherheitsarchitektur eines Unternehmens lässt sich die Appliance einfach hinter der Firewall einbinden, so dass sämtliche Remote-Zugriffe zentral im Unternehmensnetz verwaltet werden.



„FÜR DEN HELPDESK IST DIE BOMGAR-APPLIANCE SUPER“

Durch die Ticketing-Integration von Bomgar in das eigene Incident- und Fallbearbeitungssystem erreicht Liwicom einen reibungslosen Ablauf des Remote-Support-Prozesses. Holzinger: „Für den Helpdesk ist die Bomgar-Appliance super. Wir können direkt vom Ticket aus eine Remote-Supportsitzung starten. Ich bin auf der entsprechenden Maschine und der Kunde kann auch kontrollieren, wann ich überhaupt auf das System zugreifen darf.“ Die Tickets lassen sich automatisch mit Details aus der Supportsitzung aktualisieren und das Chatprotokoll sowie die Sitzungsaufzeichnung in das Ticket aufnehmen. Der gesamte Vorgang läuft nach festgelegten Sicherheitsvorgaben ab und sämtliche Daten auf dem Übertragungsweg sind durch starke Kryptographie vor unbefugten Einblicken geschützt.

Für den Geschäftserfolg des IT-Dienstleisters ist dabei entscheidend, dass unnötige Komplexität und Kosten vermieden werden. „Schließlich ist es ein aufwendiger Prozess, im Unternehmen effiziente Workflows zu gestalten. Da hilft es uns sehr, diese funktionierenden Abläufe mit Bomgar uneingeschränkt weiter nutzen zu können“, sagt dazu Andreas Holzinger. „Mit Bomgar treffen die Support-Tickets wie gewohnt ein, ohne dass wir unsere Arbeitsabläufe ändern müssen. Per Doppelklick auf dem Server des Online-Portals bin ich sofort auf dem betreffenden System und die Problemlösung kann beginnen.“

Den vielleicht einfachsten Weg, sichere Remote-Access-Verbindungen aufzubauen, stellen die Bomgar Buttons dar. Sie hinterlegen auf dem Desktop der Endanwender einen Icon, das es den Benutzern ermöglicht, automatisch und mit nur einem Klick eine Support-Sitzung zu eröffnen. In diesem Fall verbleiben die Bomgar-Client-Tools auf dem zu verwaltenden Rechner und müssen nicht jedes Mal neu heruntergeladen werden. Liwicom hat die Nutzung speziell dieses Features für das nächste Jahr eingeplant.

SCHELLER ROLLOUT INNERHALB VON STUNDEN

Unabhängig von allen hilfreichen Funktionen bedeutet die Erstimplementierung einer neuen Lösung in eine bestehende IT-Infrastruktur grundsätzlich eine Herausforderung. Rollout-Prozesse müssen nicht nur für Mitarbeiter und alle beteiligten Parteien geplant und gestaltet, sondern auch fehlerfrei umgesetzt werden. Im konkreten Fall mit Bomgar lag die Zeitdauer für den eigentlichen Implementierungsprozess „im Stundenbereich, also deutlich unter einem Tag“, so Andreas Holzinger. „Das Rollout der Bomgar-Appliance verlief wunschgemäß und schnell.“ Den zeitaufwendigsten Teil der Arbeiten bildete dabei die Konfiguration für den Verbindungsaufbau zu Netzwerken unterschiedlichster Kunden.

Holzinger: „Bomgar hat dabei sehr geholfen, sogenannte Jump Clients einzurichten, die den Administratoren eine Zuweisung von Rechten an interne oder externe Teams erlauben, um per Fernzugriff auf nicht gewartete IT-Systeme zuzugreifen.“ Auf der Firewall müssen dafür die betreffenden Ports freigeschaltet und Domain-Namen hinterlegt werden. „Viele dieser Aufgaben haben im Vorfeld Bomgar-Techniker für uns übernommen. Im Endeffekt haben wir fast eine schlüsselfertige Lösung in Betrieb genommen.“

IM GEHEIMDIENST IHRER MAJESTÄT

Mittlerweile ist die Nutzung von Remote-Access-Verbindungen zur Fehlerdiagnose und -lösung geographisch getrennter IT-Systeme mehr oder weniger das Tagesgeschäft des Systemhauses. Ein spezielles Projekt nimmt dabei allerdings eine herausragende Stellung ein. Vom Partnerkonsortium Pronatur-Leobendorf und Vogel Audiovision Linz hatte Liwicom den Auftrag erhalten, für die „Bond World 007“ auf dem Schilthorn in den Berner Voralpen die technische Ausrüstung für eine interaktive Erlebnisausstellung bereitzustellen. Dafür wurden Server und PCs für die Ausstellung zur Verfügung gestellt, die allesamt in der Schweiz vor Ort konfiguriert, in der Regel aber aus der Ferne gewartet werden. Liwicoms Service-Auftrag zur Durchführung von Wartungsaufgaben wäre ohne diesen sicheren und zuverlässigen Fernzugriff schlicht nicht praktikabel.

Schließlich ist das Berghaus auf dem 2970 Meter hohen Schilthorn nur per Seilbahn erreichbar. Die besondere Lage des Gipfelgebäudes wird im 1969 uraufgeführten Streifen (Originaltitel: On Her Majesty's Secret Service), dem einzigen James-Bond-Film mit George Lazenby in der Hauptrolle als britischer Geheimagent, actionreich in Szene gesetzt. In der „Bond World 007“ erfahren Besucher des Drehrestaurants in einem eigenen Museum samt Erlebniskino, was sich während der Dreharbeiten vor und hinter der Kamera abspielte. Seit Juni 2013 sind die für Wartungsaufgaben installierten Bomgar-Clients damit auch „Im Geheimdienst Ihrer Majestät“ in Betrieb.

ÜBER LIWICOM:

Die 2004 gegründete Liwicom GmbH in Linz hat sich erfolgreich am Markt für integrierte IT-Systemlösungen in Österreich positioniert. Die Produktpalette umfasst neben allgemeinen Produkten der Informationstechnologie und den damit verbundene Dienstleistungen auch die fortlaufende Produktunterstützung, Wartung und Netzwerkbetreuung. Zum Kundenstamm gehören neben klein- und mittelständischen Betrieben auch Großkonzerne. Strategische Partnerschaften zu Microsoft, VMWARE, Adobe, Cisco, Lenovo, HP, und Apple in Kombination mit plattformübergreifender Windows/Macintosh-Unterstützung ermöglicht es Liwicom, die bestmögliche und nachhaltigste Lösung für die jeweiligen Kundenanforderungen zu finden.
www.liwicom.at

ÜBER BOMGAR

Bomgar bietet Remote Support- und Privileged Access Management-Lösungen, die sich durch eine sehr leistungsfähige und sichere Architektur auf Appliance-Basis auszeichnen. 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 10.000 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 www.bomgar.com/de

