



Deutsche IT-Beratung nutzt Cloud-Lösung für Verwaltung und Schutz der PCs seiner Kunden

Partner: Faden.it Services
Website: www.faden-its.de
Firmengröße: 12 Mitarbeiter
Land/Region: Deutschland
Branche: Fachdienstleistungen - IT Services

Partnerprofil

Das Kölner IT-Unternehmen Faden.it Services wurde 2005 von Ulrich Faden gegründet und ist auf IT-Business und Prozessintegration sowie Hosting und Cloud-Services spezialisiert.

Software- und Serviceangebot

- Windows Intune
- Windows 7 Enterprise
- Microsoft Silverlight

Informationen über zu weiteren Erfolgsgeschichten von Microsoft-Kunden finden Sie unter:
www.microsoft.com/casestudies

„Unseren Berechnungen zufolge wird Windows Intune vielen Kunden bis zu einer Stunde Zeitersparnis pro PC und Monat eintragen, und das alleine durch besseres Management von Software-Updates.“

Ulrich Faden, Geschäftsführer, Faden.it Services

Faden.it Services hat sein Angebot von Cloud-Lösungen um die PC-Komplettmanagementlösung Windows Intune erweitert. Seit der Bereitstellung dieser Lösung intern sowie bei einem Kunden verzeichnet das Unternehmen verbesserte Systemzuverlässigkeit, weniger Helpdesk-Anfragen und erhöhte Produktivität. Außerdem erwartet das Unternehmen, mit Windows Intune in den nächsten 18 Monaten 50 bis 60 neue Kunden werben zu können.

Bedarfssituation

Faden.it Services, ein Mitglied des Microsoft Partner Network, unterstützt ca. 200 Unternehmen in ganz Deutschland dabei deren oft begrenzte IT-Budgets möglichst wertschöpfend einzusetzen. Obwohl die Mehrzahl der Kunden nur etwa zehn PCs im Einsatz hat, ist Faden.it Services bemüht, ihnen Zugang zu moderner Technologie zu verschaffen, wie sie bisher nur im Rahmen größerer IT-Installationen verfügbar war.

So bietet das Unternehmen beispielsweise neben der Einrichtung von IT-Infrastrukturen vor Ort Hosting-, Software-as-a-Service- und Virtualisierungslösungen

an, um Kunden zu helfen, die Serverhardwareinvestition möglichst gering zu halten. Häufig nutzt Faden.it Services die Microsoft Business Productivity Online Standard Suite, um Kunden wichtige Kommunikations- und Kollaborationsfunktionen über die Cloud zur Verfügung zu stellen.

Trotz des Erfolgs seines flexiblen IT-Ansatzes fiel dem Unternehmen dabei auf, dass das PC-Management für die meisten seiner Kunden dennoch weiterhin problembehaftet war. Geschäftsführer Ulrich Faden erklärt: „Wenn Nutzer beim Helpdesk anrufen, kann die Fehlerdiagnose schwierig sein, oft liegen

keine aktuellen Daten darüber vor, welche Software auf dem PC installiert wurde oder wie dieser konfiguriert ist. Oftmals ließe sich das Problem bereits durch routinemäßige Softwareaktualisierungen vermeiden.“ Er fügt hinzu, dass eine vor Ort angesiedelte PC-Management-Lösung diese Probleme zwar beheben kann, von kleineren Kunden jedoch häufig als zu komplex und kostenintensiv wahrgenommen wird.

Faden.it suchte daher nach einer Lösung, die höhere Transparenz der PC-Umgebungen seiner Kunden ermöglichen, benutzerfreundliche Tools für routinemäßiges PC- und Sicherheitsmanagement beinhalten und die Einrichtungskosten möglichst gering halten würde.

Lösung

Um das zu erreichen, ergänzte Faden.it sein Angebot um Windows Intune. Windows Intune ist eine Komplettlösung für Cloud Services von Microsoft, die PC-Management und Endpunktsicherheit mit der Upgradeberechtigung auf das Betriebssystem Windows 7 Enterprise verbindet.

Ulrich Faden erklärt: „Wir haben uns für Windows Intune entschieden, weil es sich um eine leicht bereitstellbare PC-Management-Lösung handelt, die für die unterschiedlichsten Kunden geeignet ist, und zwar auch solche, deren PCs nicht Teil einer Domäne oder eines zentralen Unternehmensnetzwerks sind.“ Er merkt an, dass die Lösung auch wegen der webbasierten Administrationskonsole, die unter einem Microsoft Silverlight-fähigen Webbrowser betrieben wird, besonders benutzerfreundlich ist.

Zunächst setzte Faden.it Windows Intune intern für das Management seiner eigenen 15 PCs ein. Das Unternehmen nutzt Windows Intune im Rahmen einer Asset- und Update-Management-Strategie, mit der

gewährleistet wird, dass PCs und Betriebssysteme vollständig inventarisiert und auf dem neuesten Stand sind. Faden.it setzt Windows Intune darüber hinaus ein, um das Management von Software-Updates effizienter zu gestalten, da hier der IT-Administrator (anstelle der Nutzer) die Kontrolle über die Genehmigung von Updates hat und unternehmensweit Berichte über erfolgreiche oder nicht erfolgreiche Update-Installationen erstellt werden.

Anschließend fing das Unternehmen an, die Lösung interessierten Kunden zur Verfügung zu stellen, u. a. dem Bauindustriepartner und -lieferanten DTEC Engineering and Consulting, das im Bereich Glastechnologie und Glasverarbeitung tätig ist. DTEC verfügt über 50 PCs und betreibt Windows Intune über seine eigenen IT-Mitarbeiter, betraute Faden.it jedoch mit der Bereitstellung. Philipp Ostermann, IT-Administrationsassistent bei DTEC Engineering and Consulting, erklärt: „Windows Intune ist für uns einfach ideal, weil wir das Produkt für das Update-Management sowie die Anzeige des Konfigurations- und Sicherheitsstatus all unserer PCs weltweit verwenden können, und das über eine einzige, benutzerfreundliche Konsole.“ Das ist viel einfacher, als stets Services und Tools zu wechseln, wie dies bei herkömmlichen Lösungen erforderlich wäre.“

Vorteile

Faden.it fördert mit Windows Intune einen aktiven Managementansatz, um die schnellere Behebung von PC-Problemen zu ermöglichen, sowie um einem breiteren Kundenstamm eine kostengünstige PC-Management-Lösung zur Verfügung zu stellen und so neue Einnahmequellen zu erschließen.

Aktives PC-Management für effizienteren IT-Betrieb

Mit Windows Intune kann Faden.it ein gesünderes PC-Umfeld bewahren und aktiv vorgehen, um Probleme zu identifizieren, bevor diese schwerwiegende geschäftliche Auswirkungen haben. „Da wir PCs nun über die Windows Intune Administratorkonsole überwachen können, sind wir in der Lage, Probleme frühzeitig zu erkennen und rechtzeitig einzugreifen“, erklärt Faden. „Dieser aktive Ansatz ist weitaus sinnvoller als das bloße Reagieren, nachdem Benutzer Fehler melden.“ Obwohl das Unternehmen noch keine Daten über Ausfallzeiten erfasst hat, gibt Ulrich Faden an, dass „nach der Bereitstellung von Windows Intune in der Regel nur selten schwere PC-Fehler auftreten, und Benutzer weniger IT-Interventionen benötigen.“

Was Updates anbelangt, setzt Ostermann hinzu: „Da DTEC PCs nun über Windows Intune rechtzeitig und korrekt aktualisiert werden, laufen sie zuverlässiger. Das bedeutet, dass wir weniger Helpdesk-Anrufe erhalten und Mitarbeiter weniger Zeit damit zubringen, auf Unterstützung zu warten, was ihre Produktivität verbessert. Auch mir spart es Zeit - jeden Monat an die 10 Stunden.“

„Unseren Berechnungen zufolge wird Windows Intune vielen Kunden bis zu einer Stunde Zeitersparnis pro PC und Monat eintragen, und das alleine durch besseres Management von Software-Updates.“

Kostengünstige, abonnementbasierte Abrechnung

Durch den Einsatz von Windows Intune vermeiden Kunden von Faden.it die hohen Einrichtungskosten, die für komplexe, serverbasierte Lösungen anfallen. „Seit der Unternehmensgründung pochen wir auf abonnementbasierte Preis- und Lizenzmodelle. Dies ist ein wichtiger Teil des geschäftlichen Werts von Cloud Services, und die Einbindung des Windows

Intune PC-Managements in diese Dienste ist für uns und unsere Kunden von Vorteil.“

Das Lizenz-Upgrade, das im Windows Intune-Abonnement enthalten ist, macht es Kunden von Faden.it darüber hinaus leichter, eine effizientere, standardisiertere Betriebsumgebung zu schaffen. „Da der Lizenzvorteil die Standardisierung vorantreibt, kann dies für die Minderheit unserer Kunden, die noch nicht über Windows 7-Lizenzen verfügen, ein wichtiger Faktor sein“, sagt Faden. „Wenn alle PCs dasselbe aktuelle Betriebssystem nutzen, vereinfacht dies das IT-Management, was wiederum zu einer Senkung der Gesamtbetriebskosten führt.“

Neue Kunden und Einnahmequellen

Faden.it kann Kunden nun PC-Management-Funktionen zur Verfügung stellen, die zuvor keinen Zugriff darauf hatten. Dies hilft dem Unternehmen bei der Ausdehnung der Marktdurchdringung. Faden erklärt: „Es ist eine starke Marketing-Aussage, wenn man sagen kann, dass die Best-of-Breed Cloud-Technologie von Microsoft nun auch eine PC-Management-Lösung beinhaltet. Auf Grundlage unserer Erfahrungen mit anderen Online-Services von Microsoft gehe ich davon aus, dass uns Windows Intune in den kommenden 18 Monaten helfen wird, 50 bis 60 neue Kunden zu gewinnen. Kunden fühlen sich im Umgang mit Windows Intune wohl, weil es ihnen hilft, die PC-Umgebung besser abzusichern und zu aktualisieren, und den Nutzern so eine zuverlässige und am Ende bessere PC-Erfahrung gewährt.“