

# MANAGED WORKPLACE

Case Study  
MTF Thörishaus AG

Mai 2020





# VON TRADITION UND DYNAMIK

Mit Managed Workplace von Barracuda MSP erhält sich MTF auch in Zukunft jene Dynamik, die sie seit mehr als einem Viertel Jahrhundert zu einem der erfolgreichsten Schweizer Systemhäuser werden liess.

## Challenge

- Zunehmend manuelle Aufwände für Patching, Monitoring & Reporting
- Fehlende Ressourcen für Serviceausbau und Skalierung
- Steigende Fehlerquoten
- Bedürfnis nach automatisierten Lösungen

## Lösung

- Barracuda Managed Workplace
- Hochautomatisierte, intuitive Bereitstellungsplattform für Remote-Services für Security und Support
- Profilbasiertes und vollautomatisiertes Monitoren, Steuern und Verwalten aller Clients und Umgebungen
- Security-Bewertungen hinsichtlich Virenschutz, Patches, Kennwortverwaltung und Netzwerk-Security in Echtzeit
- Entlastung der Techniker von Routine-Aufgaben

## VON SWISSNESS UND UMBRUCH

Ein Schweizer Traditionsunternehmen im Wandel der Zeit

Es darf zum Jubiläum gratuliert werden: Seit nunmehr 25 Jahren steht die MTF Thörishaus AG mit ihren Lösungen und Services Unternehmen aller Branchen als innovativer und kompetenter Partner rund um deren Business-IT zur Seite. Thomas Zumbrennen, Leiter Services bei der MTF Thörishaus AG, gibt uns einen kurzen Einblick in die Firmengeschichte:

Als eines der ersten und grössten Systemhäuser am Schweizer Markt startete die MTF Mitte der 80er Jahre ihr Business, damals noch primär als Systemhaus für IBM Hardware, wie sich am Logo unschwer erkennen lässt. Der reine Hardware-Vertrieb wurde nach und nach mit Managed Services angereichert und das Portfolio um weitere Hersteller ergänzt.

Einen bedeutenden Meilenstein der Firmengeschichte stellt die Umstrukturierung des Unternehmens im Jahr 2002 dar: Aus dem schweizerweiten MTF-Unternehmen wurde eine Gruppe von acht inhabergeführten und komplett eigenständigen Geschäftsstellen. Unter einem Brand wirtschaften diese bis heute mit schweizerischem Unternehmertum an 12 Schweizer Standorten.

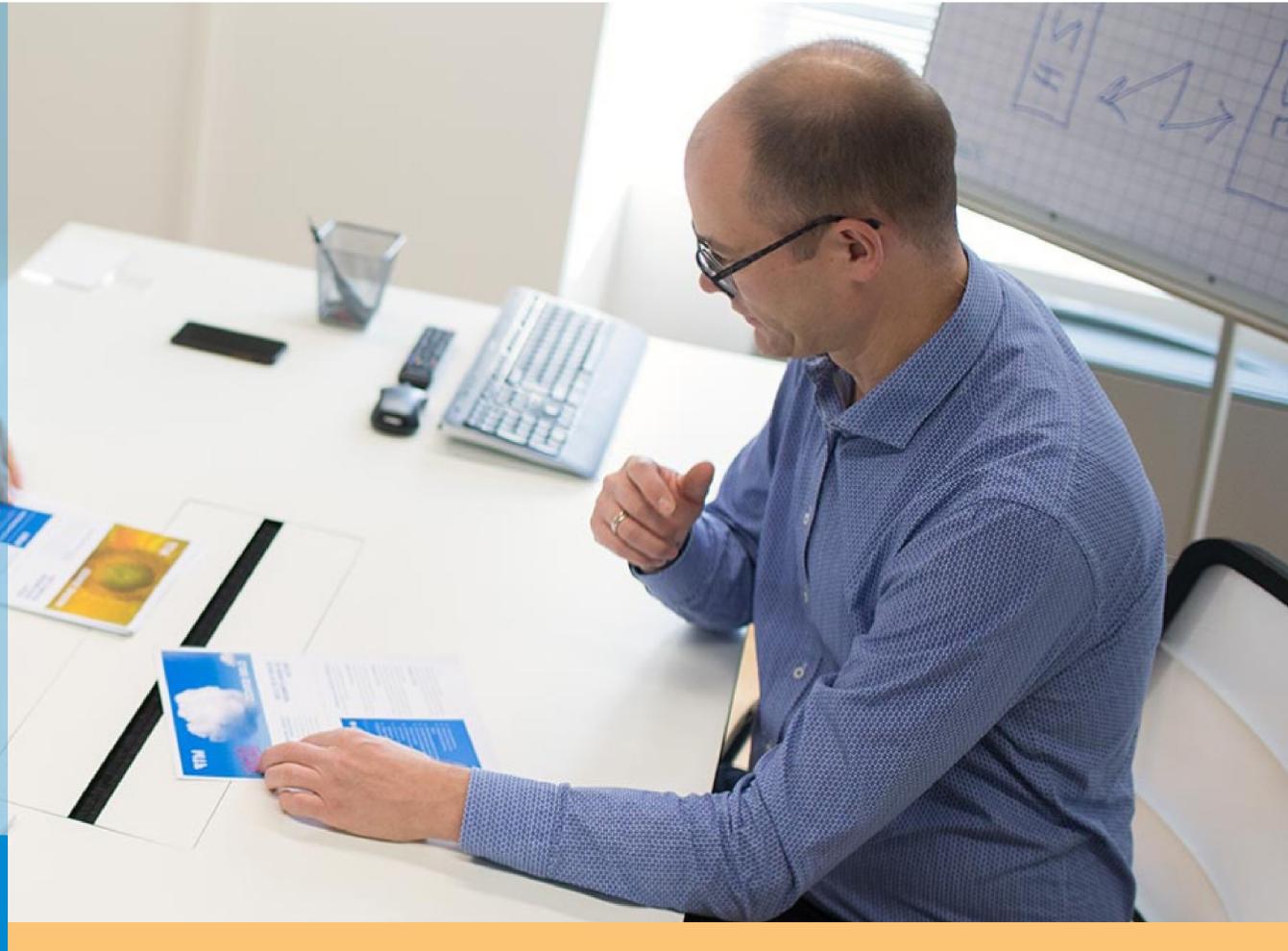


## VON ZAHNARZTSTÜHLEN UND BÜROETAGEN

### IT-Basis für eine breite KMU-Landschaft

Bei der MTF Thörishaus AG stehen 40 Mitarbeiter ihren Kunden aus dem ganzen Mittelland mit Erfahrung und Know-how zur Seite. Einen Grossteil des Kundensegments umfassen KMU-Betriebe, die von klassischen Lösungen für die Büroautomatisierung bis hin zu branchenspezifischen Lösungen die gesamte Basis-Infrastruktur für eine funktionierende IT-Umgebung zur Verfügung gestellt bekommen und danach umfassend betreut werden.

Die Kunden reichen dabei von mittelgrossen Gewerbe- und Dienstleistungs-KMU bis hin zu Kleinstunternehmen und Arztpraxen mit 3 bis 20 Mitarbeitern. Durch die Kooperation mit einem Unternehmen, welches Fachanwendungen für Ärzte und Zahnärzte entwickelt, führt MTF heute für eine hohe Anzahl an Arzt- und Zahnarztpraxen die gesamte Systemtechnik durch.



## VON HANDARBEIT UND FEHLERQUOTEN

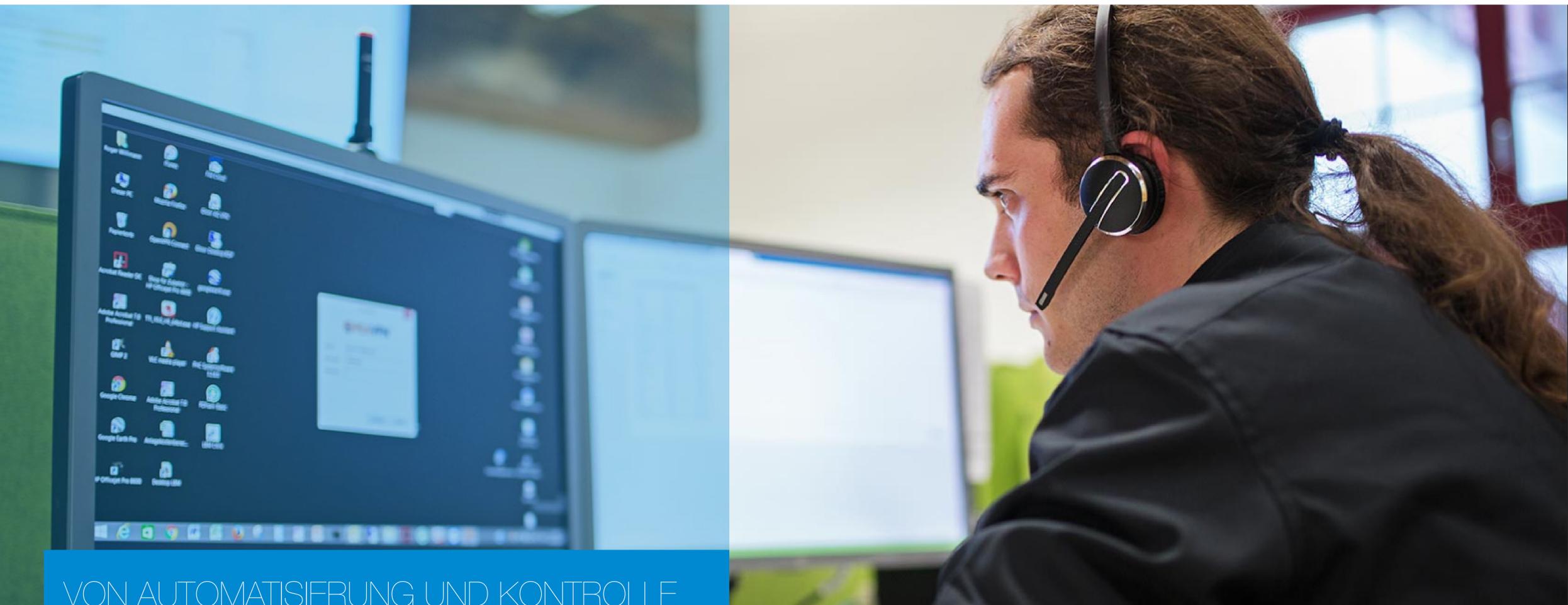
### Manueller Support und seine Grenzen

*«Via klassischem First- und Second Level Support betreut MTF Clients und Serverumgebungen komplett», wie uns Nicole Gutman, Teamleiterin Managed Services bei der MTF Thörishaus AG erklärt.*

Dies umfasste in der Vergangenheit sehr viele manuelle Tätigkeiten, vor allem im Bereich des Patching (Windows-Updates). Alle Patches mussten manuell freigegeben und deren Updates jeweils manuell installiert werden. Daher wurde dringend nach einer Lösung für die Patching-Automatisierung gesucht.

Darüber hinaus sind beim Client-Monitoring mit älteren Tools zeitweise Informationen untergegangen oder Server-Rollen vergessen worden. Hinzu kommt: Wurden kritische Systeme früher quartalsweise oder halbjährlich gepatcht, gehen die Anforderungen heute in Richtung einer monatlichen oder sogar laufenden Aktualisierung.





## VON AUTOMATISIERUNG UND KONTROLLE

### Managed Workplace von Barracuda MSP

Die Lösung Managed Workplace von Barracuda MSP kam für die Business-Anforderungen der MTF Thörishaus gerade zur rechten Zeit. Managed Workplace bündelt hochwertige Remote-Services für Security und Support hochautomatisiert auf einer intuitiven Bereitstellungsplattform, gewährleistet damit erstklassigen Schutz an allen Fronten und vereinfacht ausserdem das Management für den IT-Dienstleister.

Mit standardisierten Serviceplänen können Neukunden leichter eingeführt, zentrale Richtlinien angewendet und Wartungsarbeiten automatisiert werden. Das entlastet Techniker von ihren Routineaufgaben. Managed Workplace ermittelt zudem mit Security-Bewertungen in Echtzeit den Stand der Kunden hinsichtlich Virenschutz, Patches, Kennwortverwaltung und Netzwerk-Security, um schnell effiziente Schutzmassnahmen empfehlen zu können.

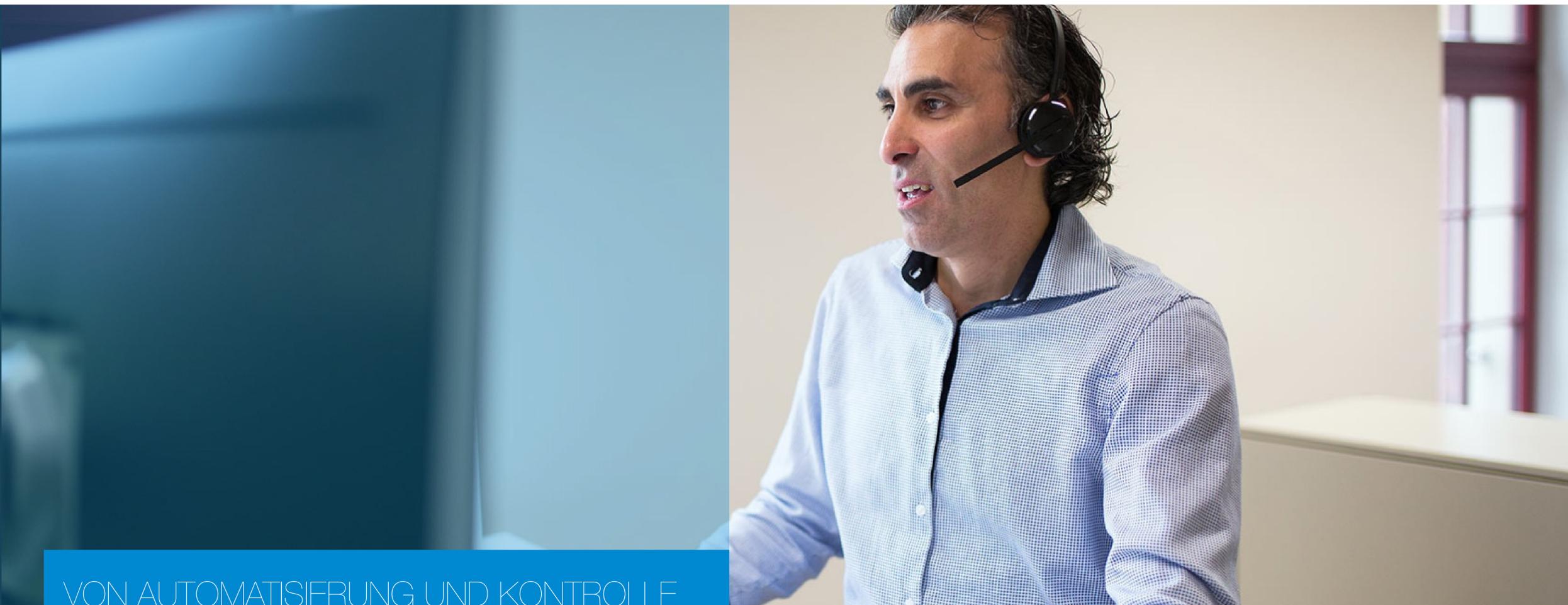
Anbieter-Kosten für Verwaltung und Schulungen lassen sich reduzieren, indem alle Überwachungs-, Management-, Security, Helpdesk- und Backup-Services auf einer Plattform konsolidiert werden können. Damit lassen sich Clients und Umgebungen profilbasiert monitoren, steuern und verwalten – vollautomatisiert und dennoch zugleich unter persönlicher Kontrolle des Systemhauses.

MTF setzt Managed Workplace vorwiegend für Patching und Monitoring ein und schaffte es, Aufwand und Ressourcen für die Abwicklung dieser Prozesse mit dem Tool sogar zu halbieren. Was früher für eine grosse Anzahl Server quartalsweise manuell gemacht wurde, geschieht jetzt vollautomatisiert über Nacht. Damit konnte die Frequenz erhöht und schlussendlich der Kundenkreis für dieses Angebot skaliert werden.

*«Die Betreuung einer so grossen Anzahl von Kleinstunternehmen wäre ohne den Einsatz von Managed Workplace für uns gar nicht möglich» so Thomas Zumbrunnen. «Mit Managed Workplace sind wir in der Lage, beispielsweise für Arztpraxen gewisse Profilkriterien anzulegen, aus denen wir dann automatisierte, proaktive Services generieren. Mit Hilfe des Reportings lassen sich unter anderem individuelle «Health-Summaries» ganz einfach aus dem Tool ziehen».*

Die umfassende Reporting-Funktion von Managed Workplace kann ausserdem genutzt werden, um in kurzer Zeit zu analysieren, welche Produktversion einer Software der Kunde vor Ort einsetzt:

*«Häufig updaten wir Citrix-Umgebungen oder Exchange Server für unsere Kunden» erklärt Nicole Gutmann. «Mit Managed Workplace können wir innert kürzester Zeit feststellen, welche Systeme upgedatet werden müssen und welche Versionen aktuell laufen, ohne dass wir alle Systeme manuell prüfen müssen».*



## VON AUTOMATISIERUNG UND KONTROLLE

### Managed Workplace von Barracuda MSP

Thomas Zumbrunnen ergänzt: «Vom Skalieren ganz abgesehen, könnten wir heute bereits für unseren bestehenden Kundenkreis ohne Managed Workplace nicht mehr alle Dienste erbringen. Aufgrund der hohen Patchrate und der immer stärker werdenden Software-Abhängigkeiten hätten wir unsere Ressourcen drastisch erhöhen müssen, um diese Services weiterhin im vollen Umfang anzubieten. Mit Managed Workplace können wir das ermöglichen und unser Angebot sogar ausbauen».

## VON INDIVIDUALITÄT UND STANDARDISIERUNG

### Der Angebots-Spagat im Serviceumfeld

Die Herausforderungen für IT-Dienstleister in den kommenden 5 Jahren sehen Nicole Gutmann und Thomas Zumbrunnen nicht im Spagat zwischen Cloud- und On-Premise-Lösungen. Die Cloud stellt ihrer Meinung nach kein «Allheilmittel» dar, da auch Cloud-Ressourcen, wenn nicht konsequent als «as-a-Service»-Lösung umgesetzt, noch reaktive Wartungstätigkeiten nach sich ziehen.

Eine deutlich grössere Herausforderung sehen beide im immer lauter werdenden Ruf nach günstigeren Standardprodukten bei gleichzeitigem Wunsch nach immer individuelleren Lösungen - eine Nachfrageentwicklung, der man konstant mit neuen, innovativeren Tools und effizienzbasierteren Prozessoptimierungen begegnen muss.

«Die Chancen für unsere Branche in den kommenden Jahren sind mannigfaltig» so Thomas Zumbrunnen. «Mit der Arbeitsplatzverlagerung ins Home Office hat sich gezeigt, dass dezentrales Arbeiten weder zu Qualitäts-, noch zu Effizienzeinbussen führen muss».

«Damit einher geht ein enormes Potential für IT-Dienstleister, Ihre Beratungsfunktion auszubauen und neue Services im Hinblick auf produktive und effizientere Arbeitsweisen anzubieten» ergänzt er. «Der Zyklus von der Idee, über die Entwicklung, bis hin zur Implementierung einer neuen Lösung ist nochmals kürzer geworden – die bereits dynamische IT-Branche hat nochmals an Fahrt zugelegt».

«Wir als Systemhaus sind bereits unterwegs, diese neue Nachfrage zu bedienen. Mit Managed Workplace von Barracuda MSP haben wir dafür das richtige Tool gefunden und mit der Infinigate Schweiz den kompetenten und kollegialen Partner an unserer Seite - sei es bei der Businessentwicklung im Generellen oder bei der Lösungsentwicklung für spezifische Projekte».