



MANAGED

WORKPLACE

Case Study
COMPA Network AG

Juni 2020



DER MENSCH IM MITTELPUNKT

Wie die COMPA Network AG mit Barracuda Managed Workplace neue Geschäftsfelder erschloss und ihre KMU-Kunden gleichzeitig mit innovativeren Ideen und Prozessen betreuen konnte.



Challenge

- Hoher manueller Aufwand im First Level Support
- Unterschiedliche Prozessabbildungen bei den Kunden
- Steigende zeitliche und personelle Ressourcen
- Keine Zeit für Weiterentwicklung und Innovation

Lösung

- Barracuda Managed Workplace
- Hochautomatisierte, intuitive Bereitstellungsplattform für Remote-Services für Security und Support
- Transfer von manuellen Routinetätigkeiten, Dienstleistungen und Programm-Updates in eine automatisierte Abwicklung
- Effizientere Prozessabwicklung
- Ausbau des Managed Service Portfolios

20 JAHRE QUALITÄT UND INNOVATION

Die COMPA Network AG wurde im Jahr 2000 in St. Gallen gegründet und betreut die Systeme ihrer Kunden seit 20 Jahren als ICT-Partner und Managed Service Provider. Der Kundenkreis des St. Galler ICT-Dienstleisters zieht sich dabei vom Schreiner und Rechtsanwalt, über Schulen bis hin zu Kirchen branchenübergreifend durch das gesamte KMU-Segment, mit einer Kundengrösse von 2 bis 80 Mitarbeitern.

Neben Urs Ammann, der seit 2008 die Geschäfte bei der COMPA führt, sind sechs regional verankerte Elektrofirmen am Unternehmen beteiligt. Somit bewegen und entwickeln sieben unternehmerische Köpfe die Geschicke der COMPA Network AG Jahr für Jahr innovativ und initiativ in die Zukunft.

Ein Team aus bestens ausgebildeten und zertifizierten Mitarbeitern betreut die grossteils langjährigen Kunden mit Leidenschaft und persönlichem Engagement, denn der Mensch, sei es jeder einzelne Kunde oder jeder einzelne Mitarbeiter, wird bei COMPA gross geschrieben.

Urs Ammann und sein Technischer Leiter Lucio Krsticevic beschrieben uns im Interview, was sie und das Team dazu bewog, Managed Workplace von Barracuda MSP einzusetzen und was sich seitdem verändert hat.



IM INTERVIEW

v.l. Urs Ammann
(Geschäftsführer),
Lucio Krsticevic
(Technischer Leiter)



HOHER AUFWAND IM FIRST LEVEL SUPPORT

Serverwartungen, ob bei den Kunden vor Ort oder via Fernwartung, waren und sind das tägliche Brot bei COMPA. Die Server und Server-Logs werden von den Technikern analysiert, auf den neuesten Stand gebracht, Updates verwaltet und der Virenschutz geprüft.

«Das war vor dem Einsatz von Barracuda Managed Services natürlich vor allem sehr viel manueller Aufwand» betont Lucio Krsticevic. «Ob beim Kunden vor Ort oder Remote, wir hatten für jeden Kunden eine separate Betreuung und ein unterschiedliches Handling».

Der First Level Support war der Bereich, in den generell ein Grossteil der zeitlichen und personellen Ressourcen floss.

MEHR ZEIT FÜR INNOVATION

Nachdem ihnen durch Infigate Schweiz Managed Workplace von Barracuda MSP vorgestellt wurde, fiel der Entscheid schnell. Innerhalb weniger Wochen wurde das Tool auf die ersten Kunden ausgerollt und sukzessive skaliert. Programm-Updates, Dienstleistungen und Routinetätigkeiten, die vorher manuell durchgeführt wurden, übergab das Team dem Tool und reduzierte damit deutlich die Arbeitsstunden beim Kunden vor Ort.

Infigate betreute COMPA während dieser Einführungsphase von Managed Workplace und bis heute persönlich und individuell.

Auch der Aufwand für die Bearbeitung von Anfragen im First Level Support nahm immer mehr ab, da Managed Workplace auch hierfür effizientere Prozesse und Client-Betreuung ermöglichte. Ein weiteres positives Resultat daraus war, dass die COMPA Network AG ihren Kunden weniger direkt bei Supportanfragen helfen musste, sondern stattdessen eine breitere Palette an Managed Services anbieten konnte.



DIGITALSCHUTZ FÜR ENDKUNDEN

Nachdem Barracuda Managed Workplace schnell bei den bei KMU-Kunden der COMPA implementiert und erfolgreich gestartet war, überlegte sich Urs Ammann wie man mit diesem Tool gänzlich neue Geschäftsfelder erschliessen könnte.

Nach der Bestätigung durch Barracuda MSP waren es dann auch die Entscheidungsträger und Geschäftsführer von COMPAS KMU-Kunden, die als Erste im privaten Rahmen mit Managed Workplace betreut wurden. Mittlerweile verwaltet COMPA die Systeme von mehreren hundert Endkunden erfolgreich mit dem Tool und bietet ihre Dienstleistungen in diesem Segment unter der Domain digitalschutz.ch an. «Wir sind sehr zufrieden mit dieser Entwicklung» so Urs Ammann. Gleichzeitig betont er aber:

«Dennoch ist dieses Segment für uns ein Nebengeschäft. Unser Hauptfokus liegt auf unseren KMU-Kunden».

Trotz Cloud-Hype gibt es bei COMPA nach wie vor einen grossen Kundenkreis, der seine Daten auf Servern vor Ort wissen möchte. Für genau dieses Klientel haben die St. Galler Unternehmer ein eigenes Rechencenter entwickelt und bieten ihren Kunden eine professionelle Serverumgebung in deren eigenen Räumlichkeiten an – zuverlässig, hochwertig und gleichzeitig finanziell tragbar.

«Selbstverständlich beraten wir unsere Kunden ebenso zu Cloud-Möglichkeiten» ergänzt Urs Ammann.

«Unsere Managed Services sind State of the Art» fügt er an. *«Für uns ist es wichtig, unsere Kunden vielseitig zu beraten und ihnen eine breite Palette an Möglichkeiten für die Betreuung ihrer Systeme aufzuzeigen. Das ermöglicht uns das Tool Managed Workplace in einer Dynamik und Fortschrittlichkeit, die auf dem Markt ihresgleichen sucht. Trotz aller fortschrittlichen Technologie sind es unsere Techniker und Mitarbeiter, die die Abbildungen und Prozesse bei ihrer täglichen Arbeit mit Barracuda Managed Workplace weiterentwickeln und neu konfigurieren, wofür wir von unseren Kunden sehr viel positives Feedback erhalten. Somit ist und bleibt für uns der Mensch als Kernstück unserer täglichen Arbeit das Wichtigste und der absolute Fokus».*