

BLUM

REIBUNGSLOSE UND SICHERE SUPPORTPROZESSE BESCHLÄGEHERSTELLER JULIUS BLUM NUTZT BOMGAR-FERNWARTUNGSLÖSUNG FÜR GLOBALE SUPPORTSTRATEGIE



„Wir wollen einen kontrollierten und protokollierten Vorgang anhand von Best-Practice-Sicherheitsempfehlungen.“

ANDREAS HAGEN
INFORMATIONSSYSTEME
INFRASTRUKTUR VON DER JULIUS
BLUM GMBH

Die Julius Blum GmbH aus Österreich ist ein weltweit aufgestellter Hersteller von Möbel-Beschlägen. Die Produktpalette des Beschlägespezialisten zeichnet hohe Bewegungsqualität sowie sanftes und leises Schließen von Möbeln aus. Ähnlich geräuscharm und sicher sollten auch sämtliche Supportprozesse im Hause erfolgen, als eine Remote-Support-Lösung zur Unterstützung von Außendienstmitarbeitern gesucht wurde. Nach einer umfangreichen Testphase innerhalb der IT-Abteilung wird jetzt die Appliance von Bomgar unternehmensweit für den plattformübergreifenden Support und eine sichere Benutzerrechteverwaltung eingesetzt.

Bei der Auswahl einer einheitlichen, sicheren und funktionsreichen Support-Lösung sind Service und Sicherheit die wichtigsten Entscheidungskriterien. Schließlich verfügt Blum über Vertriebs- und Fabrikationsstandorte auf allen Kontinenten der Welt. „Jede Abteilung, jede Niederlassung benötigt im Firmennetzwerk ihre ganz spezifischen IT-Lösungen“, beschreibt Andreas Hagen, Informationssysteme Infrastruktur von der Julius Blum GmbH, die Ausgangssituation vor Projektbeginn. „Wir wollen nicht, dass externe Firmen und Dienstleister eigene Tools in unserem Unternehmensnetz einspielen, sondern wir wollen einen kontrollierten und protokollierten Vorgang anhand von Best-Practice-Sicherheitsempfehlungen. Das setzen wir unternehmensweit durch.“

KLAR GEORDNETE SUPPORTPROZESSE IN DER PRODUKTION

Lieferanten in der Produktion sind dafür ein gutes Beispiel. Für Stanzmaschinen oder beim Kunststoffmanagement sind spezielle Softwareprogramme erforderlich, die per PC gesteuert werden. Auch Schreiner und Tischler nutzen ein eigenes Tool, mit denen sie Bohrlöcher besser planen können. Diese Software kommt beispielsweise bei Beratungsgesprächen zum Einsatz und muss im Sinne professioneller Sicherheits- und Managementvorgaben gewartet werden. In einem globalen Marktumfeld lassen sich anspruchsvolle Supportprozesse aus der Ferne kaum noch bewältigen, wenn dafür die unterschiedlichen Remote-Access-Werkzeuge zum Zuge kommen.

Werden Konfigurationsänderungen durchgeführt, müssen sich diese Vorgänge adäquat überwachen und protokollieren lassen. Auf Administratorseite ist dafür nötig, alle installierten oder genutzten Support-Tools zu kennen. Regelmäßige Software-Scans, die für einen dauerhaften Überblick unvermeidbar sind, kosten allerdings Zeit und Arbeitsaufwand. „Für einen einzelnen Standort ist es vielleicht noch durchführbar, den parallelen Einsatz mehrerer Remote-Access-Werkzeuge zu steuern“, erläutert Andreas Hagen. „Aber verwalten Sie mal weltweit an dutzenden Standorten den Einsatz von LogMeln, Netop, pcAnywhere, Citrix GoToMyPC, TeamViewer, WinVNC...“

Hinzu kommt, dass viele Programme unbeschränkte Administrationsrechte mit entsprechend hoher Missbrauchsgefahr einfordern. „Beim Fernzugriff auf Applikationen wollen wir natürlich wissen und überprüfen können, was die handelnden Personen genau machen.“ Deshalb stellte Blum auf Bomgar um — zunächst nur in der IT-Abteilung. Die IT diente mit einer Testgruppe von zehn Personen quasi als Brutkasten für die weitere Verbreitung im Unternehmensverbund. Die Erfahrungen in der Bedienung und Handhabung waren dabei so gut, dass auch andere Abteilungen schnell auf Bomgar umstellten. „Wir sind zu Anfang mit einer Lizenz gestartet und jetzt bei 150 User-Lizenzen angelangt“, hält Andreas Hagen fest.



ZUGRIFFSRECHTE AUF DAS NOTWENDIGE MASS BESCHRÄNKT

In einer Übergangsphase wurde dabei der betroffene Personenkreis darauf hingewiesen, dass in naher Zukunft der Remote-Zugriff per TeamViewer & Co. nicht mehr möglich sein würde. Professionellen Anwendern fiel die Umstellung naturgemäß am leichtesten. Bei den normalen Usern, die sich nur punktuell mit IT-Anwendungen beschäftigen, gab es einen gewissen Lernprozess, der bei allen technischen Umstellungen immer zu erwarten ist. Installationsprobleme gab es nicht, was auch daran lag, dass die Appliance zunächst ausschließlich in der IT-Abteilung zum Einsatz gekommen war. Die schrittweise Ausdehnung auf weitere Abteilungen, Marketing oder Buchhaltung beispielsweise, bereitete dann keine Schwierigkeiten.

„Wenn jetzt eine neue Firma, mit der Blum in Geschäftsbeziehung steht, externen Zugriff für Mitarbeiter ersucht, beschränken wir über Bomgar die Zugriffsrechte auf das unbedingt notwendige Maß.“ Und sie werden nur für festgelegte Zeiten und an ganz bestimmte Benutzer vergeben. In der Regel benötigen externe Dienstleister nur temporäre Zugriffsrechte — und das häufig auch nur ein- bis zweimal in einem Jahr. Es besteht also keine Veranlassung diese Kommunikationskanäle dauerhaft nach außen zu öffnen. Jetzt laufen alle Supportfälle kultur- und länderübergreifend über Bomgar. Hagen: „Ein ITler in China nutzt für den Support eines lokalen Außendienstlers Bomgar genau so wie die Kollegen in Kanada oder den USA.“

„IN ZEHN SEKUNDEN ERLEDIGT“

Im wesentlichen gibt es dafür zwei Benutzerprofile, die auf der Bomgar-Appliance eingerichtet wurden. Ein gutes Beispiel ist ein aktuelles Großprojekt: „Gerade arbeiten wir an einem großen Projekt mit SAP, bei dem Berater Zugriff auf verschiedene IT-Systeme aus der Ferne benötigen.“ Die bereits eingerichteten Benutzerprofile müssen nur noch den beteiligten Usern zugewiesen werden. „Per Active Directory ist dieser Vorgang in zehn Sekunden erledigt.“

Auch externe Buchhaltungsfirmen wollen remote auf verschiedene Buchhaltungsapplikationen zugreifen. Mobile Android- und iOS-Endgeräte sind momentan noch kein großes Thema. Der Außendienst setzt zwar iPads ein, aber der Supportbedarf ist noch nicht hoch. Eventuell wird das aber in Zukunft eine Option sein, für die Bomgar mit Unterstützung unterschiedlichster Betriebssysteme und Geräteklassen bereits vorbereitet ist.

FAZIT

Als global erfolgreiches Unternehmen suchte der Beschlägespezialist Julius Blum nach einer Enterprise-Lösung, die den weltweiten Supportprozess plattformübergreifend anhand von höchsten Service- und Sicherheitsvorgaben vereinheitlichen konnte. Lösungen, die Konfigurationsänderungen nicht revisionssicher protokollieren, kamen dafür nicht in Frage. Mit der Support-Appliance von Bomgar setzt Blum jetzt eine Remote-Lösung ein, die sich nahtlos in die IT-Umgebung integriert und mittels individuell zuweisbarer Benutzerrechte die Sicherheits- und Firewall-Policy unternehmensweit einhält.

ÜBER BLUM:

Blum ist ein weltweit tätiges Unternehmen, das auf die Herstellung von Möbelfunktionsbeschlägen spezialisiert ist. Die Hauptproduktgruppen sind Klappen-, Scharnier- und Auszugssysteme für Möbel – speziell in Küchen. Der Hauptsitz des 1952 gegründeten Unternehmens befindet sich im österreichischen Höchst (Vorarlberg). Mit Produktionsstätten in Österreich, Polen, Brasilien und den Vereinigten Staaten beschäftigt die Blum-Gruppe mehr als 6.400 Mitarbeiter. Blum liefert in über 120 Länder weltweit und erzielte im Geschäftsjahr 2014 einen Gesamtumsatz von 1,44 Milliarden Euro.

www.blum.com

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-Technologie 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 8.500 Firmenkunden in über 65 Ländern nutzen die Remote-Support-Plattform von Bomgar, um die Anwenderzufriedenheit rapide zu steigern und Kosten deutlich zu senken. Bomgar befindet sich in Privatbesitz und unterhält Niederlassungen in Jackson (Mississippi), Atlanta, Washington D.C., Paris und London.

