



Total IT as a Service für das RUZ

Eine Erfolgsstory mit standardisierten KMU Sourcing Services

Auf einen Blick

Der Kunde

- RUZ Raiffeisen Unternehmerzentrum, Baar

Die Ausgangslage

- Start-up Unternehmen ohne IT-Infrastruktur

KMU Sourcing Services

- Managed LAN/WLAN as a Service
- Managed Firewall as a Service
- Hosted VoIP Services
- ICT-Support vor Ort bei Bedarf

Die Vorteile der Lösung

- Lineare und budgetierbare IT-Kosten
- Standardisierte Service Level
- Proaktives Monitoring- und Frühwarnsystem
- Ganzheitliche IT-Dienstleistungen
- Effizienter und kurzer Projektverlauf
- Vertrauen in die Partnerschaft

«Total IT as a Service» entspricht einem IT Full Service für innovative KMUs, welche ganzheitliche IT-Dienstleistungen mit linearen Kosten und standardisierten Service Levels als Sourcing Service beziehen wollen. Kostspielige Investitionen in IT-Infrastrukturen erübrigen sich.

Das RUZ in Baar ist ein Referenzbeispiel eines modernen KMUs, welches die Vorteile von «Total IT as a Service» erkannt hat. Das ganzheitliche «as a Service»-Angebot sowie das Vertrauen in die Leistungsbereitschaft der Mitarbeitenden des künftigen IT-Partners haben das Raiffeisen Unternehmerzentrum Baar überzeugt, auf eine komplette Auslagerung der ICT-Services an achermann ict-services ag zu setzen.

Ausgangslage & Vorgehen

Die Herausforderung des RUZ

Das RUZ erteilte achermann ict-services den Auftrag, für die drei Bereiche LAN/WLAN, Firewall/Security und Telefonie/VoIP ein umfassendes Lösungskonzept zu erarbeiten und ein Angebot zu unterbreiten.

Der Anspruch des RUZ

Erstes Ziel war es, ein stabil funktionierendes LAN- und WLAN-Netz für die 850m² umfassende Location auf zwei Etagen aufzubauen. Alle Räume sollten über LAN-Anschlüsse an den richtigen Stellen verfügen und die WLAN-Abdeckung sollte flächendeckend bis hin zum Aussenbereich sichergestellt sein. Zudem sollte der

Tatsache Rechnung getragen werden, dass sich im Bereich des Foyers und der Konferenz-, Seminar- und Sitzungsräume gleichzeitig mehr als 100 Personen aufhalten können, die alle über einen leistungsfähigen Netzwerkzugang verfügen sollten.

Natürlich erwartete das RUZ nicht nur die perfekte Anbindung, sondern auch die Berücksichtigung aller dem Stand der aktuellen Technik entsprechenden sicherheitsrelevanten Aspekte. Und zu guter Letzt galt es, für die Ansprüche des RUZ im Bereich Telefonie eine geeignete Lösung zu finden. Ausserdem wollte der Kunde möglichst alle Bereiche «as a Service» abdecken.

Das Vorgehen von achermann ict-services

Beim RUZ in Baar handelt es sich um das Pilotprojekt für die weitere Ausbreitung dieser Unternehmerzentren in der Schweiz. Es existierten deshalb keine klaren Vorgaben oder Standards von Kundenseite. Zudem wurde das gesamte Zentrum vom Rohbau aufgebaut. Der Phase der Konzeption und Evaluation, dem Abholen der Kundenbedürfnisse und dem Transformieren dieser Ansprüche und dem Design technisch machbarer Lösungen wurde deshalb ganz besondere Aufmerksamkeit geschenkt.

Mengengerüst

Hosted VoIP Services	Managed LAN as a Service
Anzahl gleichzeitig verfügbare Channels: 4	Anzahl LAN Ports: 28
Anzahl Teilnehmer: 9	Anzahl WLAN Access Points: 9
Anzahl Tischtelefone: 1	Managed Firewall: 1
Anzahl Schnurlostelefone: 6	Internet-Anbindung: Redundant verfügbar (DSL & Cable)
Anzahl DECT Sender für Schnurlostelefone: 3	



Über den Kunden

Die Raiffeisen Unternehmerzentrum AG (RUZ) ist eine Tochtergesellschaft von Raiffeisen Schweiz. Im Frühjahr 2014 ging in Gossau das erste Unternehmerzentrum in Betrieb. Ende April 2015 erfolgte die Eröffnung des zweiten RUZ im zugerischen Baar. Das RUZ bietet die Plattform, auf der sich KMU-Unternehmerinnen und Unternehmer in einer attraktiven Umgebung treffen, sich austauschen, unterstützen und Geschäfte machen. Im Rahmen des RUZ Unternehmerclubs werden Anlässe angeboten, bei denen sich interessante Persönlichkeiten und kreative Unternehmer präsentieren und bei denen Wissen und wertvolle Erfahrungen vermittelt werden. RUZ Mitarbeitende, alles übrigens Personen mit eigener unternehmerischer Erfahrung, begleiten Unternehmer im Rahmen von Mandaten, den sogenannten Werkstätten - dies in allen Fragen und Herausforderungen, die sich im «Leben» eines Unternehmers stellen. Dazu gehört zum Beispiel ein Prüfstand für KMU, bei dem ein Unternehmen faktisch auf die «Rüttelpiste» geschickt wird. Ausserdem werden Werkstätten im Bereich des Coachings und Supports von Unternehmern bis hin zu solchen für Nachfolgeplanung angeboten.

«Mit den kreativen und effizienten Lösungsansätzen im Bereich von Managed und Hosted Services konnten wir unseren Investitionsaufwand verringern.»

Stefan Born, Leiter RUZ Baar



Die Lösungen von achermann ict-services

Managed LAN as a Service

Im Rahmen der Vorabklärungen wurde die exakte räumliche Situation gemeinsam mit Bauherrschaft, Architekten und Planern aufgenommen. Die benötigten Kapazitäten für LAN und WLAN der Bereiche Büro, Seminar und Empfangszone sowie Garten wurden definiert und die Anzahl und Positionierung der Access Points festgelegt. Zudem wurden zwei redundante Internet-Anschlüsse eingesetzt. Als Besonderheit hatte achermann ict-services in diesem Fall während der Bauausführung direkten Kontakt mit dem Elektroplaner und dem ausführenden Elektriker. Hier galt es, die Umsetzung vor Ort aktiv zu begleiten und schliesslich die Konfiguration des gesamten LAN/WLAN-Systems vorzunehmen.

Managed Firewall as a Service

Der Kunde RUZ erwartete die grösstmögliche und dem Stand der aktuellen Technik entsprechende Sicherheit.

Zudem musste sicherer Zugriff auf den zentralen Server des RUZ der Zentrale in Gossau gewährleistet werden und das System sollte stabil und effizient laufen. Dieser Bereich bedingte eine enge Zusammenarbeit mit den IT-Verantwortlichen des RUZ in Gossau. Ganz relevant war es weiter, die Zugriffsszenarien der diversen Nutzerparteien, also Mitarbeitende des RUZ, Besucher des RUZ und Mieter der beiden integrierten Büros, exakt zu definieren und mit entsprechenden Berechtigungen zu versehen.

Hosted VoIP Services

Moderne Telefonie bietet eine Vielzahl von Nutzungs- und Anwendungsoptionen. Für das RUZ Baar galt es, die Bedürfnisse und Vorstellungen der Nutzer, auch der Mieter der integrierten Büros, exakt aufzunehmen und ein entsprechendes Lösungskonzept vorzuschlagen. Ein Zusatzbedürfnis des RUZ war es, möglichst ohne fixe Telefone arbeiten zu können. Dies sollte mit der

Umleitung auf Mobiltelefone innerhalb und ausserhalb des RUZ Gebäudes sichergestellt werden. Aufgrund unerwarteter Signalprobleme, die sich aus dem Einbau neuen Isolationsglases ergaben, stellten sich in diesem Bereich zusätzliche Herausforderungen. Der Einsatz von DECT Telefonie mit einer Feststation und mehreren Funkstationen erwies sich schliesslich als sinnvoll. Nach der Basisinstallation und dem Abonnieren entsprechender Nummern erfolgten die Konfiguration der Anlage und das Einrichten der User und Gruppen. Das Einfügen kundenspezifischer Einstellungen und die Schulung bildeten den Abschluss der Inbetriebnahme.

«Managed» und «as a Service»

Die durch das RUZ gewünschten Lösungsansätze in den Bereichen «Managed» und «as a Service» mit dem Ziel, Leistungen zu abonnieren und Infrastruktur nur mietweise zu übernehmen, konnten konsequent umgesetzt werden. **Managed LAN as a Service** bietet skalierbare Flexibilität – das heisst, die Anzahl Ports lässt sich problemlos vermindern oder erhöhen und dank deren faktischen «Miete» im Rahmen des monatlichen Abonnements fallen beim RUZ keinerlei Investitionskosten an. Der Bereich **Managed Firewall as a Service** ermöglicht maximale Sicherheit für das RUZ dank der permanenten Überwachung und Aufdatierung durch achermann ict-services. Und in der Telefonie garantieren **Hosted VoIP Services** den Betrieb und das Monitoring der Telefonie des RUZ ebenfalls im Rahmen eines Abonnements.

Über achermann ict-services ag

Know-how. Power. Spirit. Spitzenleistung!

Diese Qualitäten schätzen und erwarten unsere Kunden. Unsere motivierten Mitarbeitenden sorgen jeden Tag dafür, dass diese Leistungsversprechen auch wirklich eingehalten werden. Seit 1995 im Markt aktiv, gehören wir heute zu den führenden Anbietern von ICT-Dienstleistungen und Sourcing-Lösungen in der Zentralschweiz.

Unsere erfahrenen Spezialisten verfügen über ein grosses Know-how und setzen sich täglich dafür ein, Sie fachmännisch in der Planung, Realisierung, Implementierung und Betreuung Ihrer ICT-Infrastruktur zu unterstützen. Eine unserer Spezialisierungen liegt im Bereich Managed Services und wir sind stets bestrebt, neue, innovative Sourcing-Produkte zu entwickeln.

Auch bei der Umsetzung von umfassenden ICT-Projekten stehen wir gerne zur Verfügung und übernehmen bei Bedarf die Gesamtverantwortung. Als Komplettanbieter liegt unser Fokus klar auf einer serviceorientierten, zielgerichteten, termintreuen, qualitätsbewussten und kostentransparenten Erbringung von Dienstleistungen und IT Sourcing-Lösungen.

Das sagt der Kunde:



«achermann ict-services hat uns mit kreativen und effizienten Lösungsansätzen im Bereich von Managed und Hosted Services überzeugt. Das RUZ vertraut damit auf einen starken Partner, der Professionalität, Konstanz und Sicherheit bietet. Das war es, was wir suchten. Und dass wir mit dieser Zusammenarbeit unseren Investitionsaufwand verringern konnten und Gregor R. Naef, den erfahrenen Unternehmer und Inhaber von achermann ict-services, als Mitglied des RUZ Unternehmerclubs gewinnen konnten, sind zwei attraktive Nebeneffekte.»

Stefan Born, Leiter RUZ Baar

achermann Small Business Services - IT-Fullservice für KMU mit zwei oder mehr Arbeitsplätzen

«achermann small business services» sind standardisierte, erprobte und sichere IT Lösungen für Ihr Unternehmen. Damit sind Sie entlastet und fokussieren sich auf Ihr Geschäft. Mit dem IT Fullservice von achermann läuft ihre IT reibungslos.

