



Una copertura affidabile – anche nel settore IT

SFIDE

- Circa 1.100 client Windows
- Requisiti di sicurezza in continua crescita
- Lavoro in mobilità
- Responsabilità per tre sedi

SOLUZIONE con baramundi

- Un amministratore distribuisce gli aggiornamenti a 1K client in poche ore.
- Migrazione a Windows 11: 1.1K client migrati con successo in meno di 6 mesi.
- Proactive Hub consente un monitoraggio proattivo
- Interfaccia intuitiva: rapida presa in mano, massima autonomia del reparto IT.
- Assistenza unica e community attiva come vantaggio competitivo duraturo.

RISULTATO

- Aumento dell'efficienza con un chiaro ROI
- riduzione drastica del carico di lavoro manuale
- documentazione di conformità attendibile e una piattaforma scalabile



La Süddeutsche Krankenversicherung a. G. (SDK), fondata nel 1926

- con sede centrale a Fellbach
- Circa 683.000 assicurati
- Oltre 800 dipendenti
- Team della piattaforma IT composto da 45 collaboratori
- circa 200 client VPN puri
- 20 server RDSH

«Oggi un tecnico IT è in grado di fornire gli ultimi aggiornamenti a 1000 client in poche ore, praticamente da solo [...]. Baramundi ci aiuta inoltre non solo a rispettare i nostri requisiti di conformità, ma anche a dimostrarlo.»



La Süddeutsche Krankenversicherung punta su un software «made in Augsburg» per la gestione IT

Fondata nel 1926, la Süddeutsche Krankenversicherung a. G. (SDK), con sede a Fellbach, nei pressi di Stoccarda, con oltre un miliardo di euro di premi lordi contabilizzati all'anno, è una delle 13 maggiori assicurazioni sanitarie private in Germania. Oltre 800 dipendenti, tra personale d'ufficio e di campo, si impegnano quotidianamente nelle tre sedi di Fellbach, Augusta e Friburgo a favore dei circa 683.000 assicurati. La SDK si distingue soprattutto per la sua offerta intergenerazionale e modulare, grazie alla quale la copertura assicurativa può essere adattata individualmente alla rispettiva situazione di vita dei clienti. Dal 1° luglio 2025, la SDK è unita allo Stuttgarter Versicherungsgruppe nell'ambito di un gruppo paritario. Il portafoglio del gruppo aziendale comune comprende quindi anche assicurazioni sulla vita, previdenza pensionistica e assicurazioni contro gli infortuni, offrendo così un'offerta completa e al contempo specializzata nel settore delle assicurazioni personali.

45 specialisti IT per tre sedi e oltre 1.100 clienti

Il tema della sicurezza si riflette anche nell'IT aziendale: il team della piattaforma IT di SDK comprende 45 collaboratori suddivisi in quattro gruppi: Servizi Mainframe, Servizi IT, Sicurezza IT e Servizi della piattaforma IT. Steffen Scharer è il responsabile del team di gestione dell'ambiente di lavoro e si occupa quindi di attività quali la personalizzazione del sistema operativo, la distribuzione e il packaging del software, fino alla gestione degli aggiornamenti e alla creazione di vari pacchetti software. «Gestiamo circa 1.100 client Windows in tre sedi e circa 200 notebook con accesso solo tramite VPN, quasi esclusivamente dispositivi mobili. A questi si aggiungono circa 20 server RDSH. Questa varietà e questa mobilità ci pongono ogni giorno di fronte a sfide particolari», afferma Scharer.

Dall'amministrazione «a piedi» alla piattaforma centralizzata

«Prima di baramundi c'era solo la classica gestione "in giro". Con circa 200 client in un'unica sede, all'epoca era ancora fattibile: la sera, sei o sette tecnici IT provenienti da tutti i reparti percorrevano i quattro piani per installare gli aggiornamenti software. Utilizzavamo già da tempo le applicazioni remote, ma tutto il resto doveva essere gestito manualmente.»

«Con l'aumentare dei requisiti di sicurezza, il numero crescente di postazioni di lavoro con schermo e un parco dispositivi sempre più mobile, era chiaro: avevamo bisogno di un sistema di gestione centralizzato. Quando nel 2013 è stato acquistato



nuovo hardware, era il momento giusto per passare a una gestione centralizzata. La scelta è ricaduta su baramundi perché, fin dall'inizio, offriva tutto ciò che desideravamo. Altre alternative che avevamo preso in considerazione non erano né intuitive né soddisfacevano i nostri requisiti. Soprattutto, non avevamo la sensazione di avere un partner alla pari.»

baramundi nell'uso quotidiano: ciclo di vita completo dei client

Oggi, grazie alla baramundi Management Suite, l'SDK copre l'intero ciclo di vita dei propri client. Le funzioni utilizzate comprendono:

- Personalizzazione del sistema operativo e installazione di base sui dispositivi finali
- Distribuzione del software e creazione di pacchetti tramite Automation Studio
- Gestione degli aggiornamenti e delle patch su client e server RDSH
- Messa a disposizione di carrelli personalizzati per i reparti tramite il Kiosk
- Co-gestione di Intune

«Ciò che mi ha sorpreso di più durante l'implementazione è stato il fatto che ogni clic e ogni modifica, che in passato dovevano essere effettuati manualmente, possono essere automatizzati in modo semplice e veloce. Inoltre, per quasi ogni problema di distribuzione esiste una soluzione che può essere integrata. L'interfaccia è estremamente intuitiva, il che rende molto semplice la formazione dei nuovi colleghi. Finora sono riuscito a automatizzare l'installazione di ogni applicazione.»



Proactive Hub: monitoraggio proattivo anziché ticket reattivi

«Dal 2025, noi di SDK utilizziamo anche la piattaforma baramundi Proactive Hub con la soluzione DEX per il monitoraggio dei client. Nel primo livello e nella gestione dei ticket, lo strumento DEX ci fornisce informazioni preziose per comprendere le segnalazioni degli utenti. Nel secondo livello teniamo sotto controllo l'intero ambiente e cerchiamo di distribuire aggiornamenti dei driver, ad esempio in caso di problemi di prestazioni o schermate blu, prima ancora che l'utente apra un ticket. In precedenza dovevamo estrarre i dati sulle prestazioni e i file di log in modo laborioso tramite script e farceli inviare per l'analisi.»

Una sola persona gestisce 1.000 client – senza dover effettuare giri di controllo notturni

«Oggi un tecnico IT è in grado di fornire gli ultimi aggiornamenti a 1000 client quasi da solo nel giro di poche ore, a differenza di un tempo, quando sei o sette collaboratori dovevano recarsi regolarmente presso ogni singolo client per effettuare gli aggiornamenti manuali. Baramundi ci aiuta inoltre non solo a rispettare i nostri requisiti di conformità, ma anche a dimostrarlo.»



Prossimi passi: integrazione con il sistema di gestione dei ticket e delle licenze

«Grazie alla potentissima interfaccia bConnect, abbiamo a disposizione numerose possibilità di automazione. Intendiamo quindi sfruttarle per collegare baramundi al nostro sistema di ticket e, se possibile, anche alla gestione delle licenze. Ad esempio, prevediamo l'assegnazione diretta di attività di supporto e aggiornamento definite direttamente da un ticket oppure la lettura delle chiavi di licenza dal sistema di gestione delle licenze, senza che il responsabile delle licenze debba gestirle due volte.

Inoltre, abbiamo recentemente sostituito il precedente strumento di manutenzione remota con baramundi RemoteDesk, soprattutto per motivi di sicurezza e di costi.»

«I nostri utenti apprezzano molto la possibilità di gestire autonomamente gli aggiornamenti: possono scaricare i processi dal kiosk o posticipare quelli assegnati se in quel momento non è il momento giusto. Questo alleggerisce il nostro carico di lavoro e allo stesso tempo aumenta il grado di accettazione. Inoltre, il nostro supporto IT si avvale di Proactive Hub per verificare le segnalazioni degli utenti, assegnare direttamente gli script di supporto e risolvere così i problemi più rapidamente.

Responsabile del servizio, team di gestione del posto di lavoro: Steffen Scharer presso SDK

Conclusione

Un partner alla pari:

- Un amministratore gestisce più di 1.000 client
- Migrazione a Windows 11 di 1.100 client: completata in meno di 6 mesi, con 3 settimane di anticipo rispetto al programma, senza incidenti di rilievo.
- Monitoraggio proattivo dei client con Proactive Hub: i problemi vengono risolti prima ancora che gli utenti se ne accorgano.
- Piena tracciabilità della conformità per audit e gestione delle licenze.
- Piattaforma scalabile in vista della prossima fusione con il gruppo assicurativo di Stoccarda.
- Assistenza e community uniche come valore aggiunto duraturo.



«A mio avviso, baramundi offre un'assistenza eccellente, che non ha uguali. Le richieste vengono ascoltate, c'è un forum estremamente utile in cui gli utenti si aiutano a vicenda – e la suite stessa è così intuitiva che in realtà non abbiamo quasi bisogno di assistenza esterna. Siamo molto soddisfatti e la raccomandiamo vivamente.»

Responsabile del servizio, team di gestione del posto di lavoro: Steffen Scharer presso SDK