

Zadowolenie klientów i pracowników jest najwyższym priorytetem w firmie Schnaithmann



Wydawca baramundi software

Producent maszyn Schnaithmann postawił na baramundi Argus Experience, by zapewnić niezawodnie działające IT, a także zadowolenie użytkowników końcowych.



Firma Schnaithmann Maschinenbau GmbH z siedzibą w Remshalden w Niemczech jest wiodącym globalnym dystrybutorem systemów oraz technologii automatyzacji. W 2013 roku firma odnotowała znaczny wzrost, który obejmował zwiększenie powierzchni administracyjnej i produkcyjnej do 13 000 m². Schnaithmann utworzył również węgierską spółkę zależną w 2015 roku. Administrator systemów IT i sieci, Matthias Nguyen, wyjaśnia: „Wraz z rozwojem firmy wzrastają także potrzeby administracyjne oraz wsparcia, przez co nie mogliśmy już dłużej zarządzać obciążeniem informatycznym poprzez przemieszczanie się do każdego urzędu”.

Firmę założył w 1985 roku Karl Schnaithmann, którego głównym celem było opracowanie modułowego systemu, zapewniającego maksymalną kompatybilność dzięki standaryzacji komponentów. Oprócz opracowywania technologii montażu, przepływu materiałów i obsługi, inżynierowie Schnaithmann zajmują się również kompleksowym planowaniem i wdrażaniem systemów dla swoich klientów na całym świecie.

Dokładność i dostępność

Schnaithmann ma wysokie standardy dokładności i dostępności w produkcji oraz logistyce. Zaangażowanie w jakość i niezawodność dotyczy także operacji firmy, w tym rozległej sieci komputerowej z ponad 300 klientami z systemem Windows i 100 serwerami wirtualnymi. Administrator IT Matthias Nguyen wraz z czterema współpracownikami zajmuje się wsparciem pierwszego i drugiego poziomu.

Zrównoważone rozwiązanie

„Kiedy moi poprzednicy szukali systemu zarządzania IT, jedna rzecz była szczególnie ważna – takie rozwiązanie musiało być trwałe i przyszłościowe. Zależało im nie tylko na dobrym oprogramowaniu, ale także na dostawcy z doświadczeniem, oferującym doskonałe wsparcie. W 2014 r. pracownicy zdecydowali się na baramundi Management Suite” – mówi **Matthias Nguyen**.

W celu zapewnienia szybkiego wzrostu niezbędne było zwiększenie wydajności: „Jedną z naszych strategii optymalnego wykorzystania zasobów informatycznych i zaspokajania potrzeb użytkowników jest ustandaryzowanie oprogramowania i sprzętu. W tym zakresie w dużej mierze polegamy na rozwiązaniu baramundi, zwłaszcza jeśli chodzi o wdrażanie i dostosowywanie systemów. Oprócz podstawowej konfiguracji,

którą otrzymuje każdy klient, mamy ustandaryzowane zadania dla różnych grup użytkowników. Na przykład dystrybuujemy określony zestaw aplikacji dla działu sprzedaży”.

Automatyzacja sposobem na niedobór wykwalifikowanych pracowników

„Dzięki baramundi byliśmy w stanie dotrzymać tempa rozwoju firmy mimo niedoboru wykwalifikowanych pracowników IT. Dobrym przykładem jest sposób, w jaki wykorzystujemy moduły baramundi Deploy i Managed Software w celu zapewnienia niemal automatycznej dystrybucji i aktualizacji oprogramowania. Dzięki temu mamy znacznie więcej czasu, który możemy poświęcić na inne zadania. Instalacje systemu operacyjnego są również wykonywane dzięki kilku kliknięciom za pośrednictwem PXE. Zazwyczaj jesteśmy w stanie wdrożyć w pełni skonfigurowany system kliencki w ciągu pół godziny. Automatyzacja pomogła nam również w jednym z większych projektów, jakim była aktualizacja posiadanych przez nas drukarek. Dzięki baramundi Automation Studio mogliśmy usunąć wszystkie dotychczasowe sterowniki zastępując je nowymi”.

Więcej szczegółów i satysfakcji z Argus Experience

„Byliśmy bardzo zainteresowani, kiedy po raz pierwszy usłyszeliśmy o nowym rozwiązaniu End User Experience na spotkaniu klientów baramundi come2gether. Dzięki temu rozwiązaniu poznaliśmy nowy sposób na szybką i łatwą identyfikację problemów we wczesnym stadium, nim zgłosi je sam użytkownik. Bez wahania zapisaliśmy się do testów i korzystamy z baramundi Argus Experience od początku 2024 roku”.

„Szybko uzyskaliśmy nowy wgląd w wydajność systemu. Wcześniej musieliśmy przeprowadzać czasochłonne analizy i sprawdzić wpisy w rejestrze, by ustalić przyczyny problemów. Od niedawna możemy korzystać z intuicyjnego pulpitu Argus Experience, który pozwala zidentyfikować pierwsze oznaki nieprawidłowości jeszcze przed wystąpieniem awarii. Pozwala to zaoszczędzić czas oraz stres, gdyż możemy zająć się problemami, zanim zakłócą one pracę innych działów”.

„Bez wątpienia Argus Experience stanowi dla nas ogromną wartość dodaną, a potencjalne korzyści będą jeszcze większe, gdy baramundi doda nowe funkcje i ulepszenia oparte o chmurę”.



Współdziałanie Management Suite i Argus Experience

„Przygotowujemy się do przejścia na system Windows 11 w 2024 roku. Od strony technicznej samo wdrożenie będzie proste dzięki pakietowi baramundi Management Suite. Jednak równie ważne jest dla nas, aby aktualizacja była pozytywnym doświadczeniem dla naszych użytkowników. W końcu wydajni i zadowoleni pracownicy, którzy mogą w pełni wykorzystać swoją wiedzę i zaangażowanie, korzystając z zaawansowanych i niezawodnych systemów informatycznych, w rezultacie przyczyniają się do zadowolenia naszych klientów”.

„Tak jak nasza firma robi to dla swoich klientów, tak i dział IT jest gotowy zachować wysokie standardy dokładności i niezawodności dla naszych użytkowników. Dlatego w tym roku skupiliśmy się na satysfakcji pracowników. Jesteśmy przekonani, że baramundi Argus Experience zapewnia nam narzędzia, dane i informacje, których potrzebujemy, aby to zrealizować”.

Podsumowanie

„Z całą pewnością mogę stwierdzić, że rozwiązania i usługi baramundi Management Suite stały się dla nas niezastąpione. Cienimy sobie również to, że baramundi jest naszym partnerem. Ciężko wyobrazić sobie bez nich realizację naszych celów w obszarze IT” – dodaje Matthias Nguyen.