

La priorità numero 1 da Schnaithmann: la soddisfazione di clienti & dipendenti



Publisher baramundi software

L'azienda produttrice di macchinari Schnaithmann ha scelto baramundi e Argus Experience per un'informatica affidabile e la soddisfazione degli utenti finali



Schnaithmann Maschinenbau GmbH, con sede a Remshalden, in Germania, è leader mondiale nella fornitura di sistemi e tecnologie di automazione. Nel 2013, la società ha registrato una notevole crescita, che l'ha anche portata ad ampliare la sua area di amministrazione e produzione a una superficie di 13.000 metri quadri. Nel 2015, inoltre, è stata aperta una sussidiaria in Ungheria. Matthias Nguyen, IT System & Network Administrator, spiega: „A seguito della crescita dell'azienda e delle aumentate esigenze di amministrazione e supporto, non potevamo più affrontare il carico di lavoro IT solamente con una gestione manuale, che in gergo viene chiamata “sneaker administration.”

L'azienda è stata fondata nel 1985 da Karl Schnaithmann con l'obiettivo di sviluppare un sistema modulare che massimizasse la compatibilità attraverso la standardizzazione dei componenti. In aggiunta allo sviluppo di tecnologie di assemblaggio, di flusso di materiali e di gestione, gli ingegneri Schnaithmann forniscono anche progettazione e implementazione di sistemi end-to-end ai clienti dislocati in tutto il mondo.

Precisione e disponibilità

Schnaithmann si distingue per gli elevati standard di precisione e disponibilità nella produzione e nella logistica. L'impegno alla qualità e all'affidabilità è riscontrabile anche a livello dell'operatività, che include, tra l'altro, un ampio network IT con oltre 300 client Windows e 100 server virtuali. L'amministratore IT Matthias Nguyen e quattro colleghi gestiscono tutta l'assistenza di primo e secondo livello.

Una soluzione sostenibile

Nguyen: „Nel periodo in cui chi mi ha preceduto stava cercando un sistema di gestione IT, la priorità era quella di trovare una soluzione sostenibile e a prova di futuro. Non volevano solo una buona piattaforma software, ma anche un venditore esperto, in grado di fornire un'eccellente assistenza. Nel 2014, il team ha optato per la baramundi Management Suite.”

In questo modo, si è riusciti a fornire una risposta adeguata alle esigenze di una rapida crescita aumentando l'efficienza: „Una delle nostre strategie per utilizzare al meglio le risorse IT e soddisfare le richieste dei clienti riguarda la standardizzazione di software e hardware. Ci affidiamo moltissimo a baramundi da questo punto di vista, con particolare riferimento alla configurazione e all'implementazione dei sistemi. In aggiunta alle impostazioni di base previste per

ogni client, disponiamo di job standardizzati per diversi gruppi di utenti. Ad esempio, distribuiamo uno specifico set di applicazioni software per le vendite.”

L'automazione per fronteggiare la carenza di professionisti qualificati

„Grazie a baramundi, siamo stati in grado di rimanere al passo con la crescita dell'azienda, nonostante la mancanza di profili IT qualificati. Un buon esempio in questo senso è il modo in cui utilizziamo i moduli Deploy e Managed Software di baramundi per automatizzare la distribuzione del software e gli aggiornamenti. Questo ci permette di disporre di molto più tempo da dedicare ad altre mansioni. Le installazioni del sistema operativo possono essere ugualmente completate con soli pochi click, tramite PXE. Generalmente, siamo in grado di approntare un sistema client completamente configurato entro 30 minuti. L'automazione ha anche contribuito alla realizzazione di uno dei nostri progetti di più ampia portata: l'upgrade del parco stampanti. Grazie a baramundi Automation Studio, abbiamo potuto rimuovere tutti i driver delle stampanti pre-installati sui sistemi client e sostituirli con i nuovi.”

Maggiore comprensione e soddisfazione con Argus Experience

„Quando abbiamo sentito parlare per la prima volta della nuova soluzione di End User Experience all'evento “come2gether” organizzato da baramundi per i clienti, eravamo veramente molto curiosi. Con Argus Experience, abbiamo scoperto un nuovo modo per individuare rapidamente e facilmente i problemi in una fase iniziale, prima della segnalazione dell'utente finale. Ci siamo immediatamente iscritti per fare una prova, e dall'inizio del 2024 stiamo usando baramundi Argus Experience.

„Abbiamo rapidamente acquisito una nuova consapevolezza sulla performance del sistema. In precedenza, dovevamo effettuare lunghe analisi e valutazioni dei log per individuare la causa dei problemi. Ora possiamo usare l'interfaccia intuitiva di Argus Experience per rilevare i segni iniziali di anomalia, prima che si verifichino i guasti. Questo consente di risparmiare tempo e ridurre lo stress, perché siamo in grado di affrontare i problemi prima che provochino interruzioni agli altri dipartimenti.

„Abbiamo notato subito l'immediato valore aggiunto di Argus Experience e intravisto vantaggi potenziali ancora maggiori, perché baramundi sta aggiungendo nuove funzionalità e miglioramenti tramite il cloud.”



Interazione tra baramundi Management Suite e Argus Experience

„Ci stiamo preparando a effettuare la migrazione a Windows 11 nel 2024. Da un punto di vista tecnico, il rollout avverrà in modo agevole grazie alla baramundi Management Suite. Per noi, però, è altrettanto importante che l'upgrade sia un'esperienza positiva per gli utenti. Dopo tutto, dipendenti produttivi e soddisfatti, in grado di impiegare le loro conoscenze con impegno grazie all'ausilio di sistemi IT efficaci e affidabili, contribuiscono in modo determinante alla soddisfazione dei nostri clienti.”

„Il team IT ha il compito di mantenere standard elevati di precisione e affidabilità per gli utenti, allo stesso modo in cui la nostra società si impegna in tal senso per i suoi clienti. Ecco perché quest'anno la nostra priorità è la soddisfazione dei dipendenti. Siamo sicuri che baramundi Argus Experience ci fornirà gli strumenti, i dati e le conoscenze utili a raggiungere questo scopo.”

Conclusioni

„Posso affermare, senza ombra di dubbio, che le soluzioni e i servizi della baramundi Management Suite sono diventati indispensabili per noi. Apprezziamo molto anche il fatto di avere baramundi al nostro fianco come partner. Attualmente, è difficile immaginare il raggiungimento dei nostri obiettivi informatici senza di loro.”