IGEL | Mobility Services

CASE STUDY

# Mobility-Dienstleister standardisiert seine digitalen Arbeitsplätze mit IGEL OS und senkt die Support- und Endpoint-Kosten um mehr als 30 Prozent

Das Unternehmen ist ein weltweit führender Anbieter von Mobility- und Contact-Center-Lösungen für Automobilhersteller. Das umfangreiche Leistungsspektrum reicht von Flottenmanagement, Pannenhilfe und Notrufdiensten über Unfallabwicklung und die Digitalisierung von Fahrzeugdaten bis hin zu Telematik und weiteren Services. Aktuell bietet das Unternehmen 24/7-Support für Fahrer und Fahrzeuge in über 60 Ländern und in mehr als 25 Sprachen weltweit.

> *„Mit IGEL konnten wir unsere IT-Umgebung vereinheitlichen, die Arbeitsprozesse optimieren und unseren Mitarbeitern eine zuverlässige, benutzerfreundliche Lösung an die Hand geben – und das weltweit."*
>
> **Maxim-Mihai Brumm,** Global Service Owner - User Support Services

**Herausforderungen**

- Die bestehende Citrix-basierte Umgebung ließ sich nur schwer verwalten.
- Arbeiten im Homeoffice war kompliziert und fehleranfällig.
- Performance-Probleme beeinträchtigten die Audioqualität der Service-Calls.
- Heterogene Geräte und länderspezifische IT-Vorgaben erhöhten die Komplexität.

**Lösung**

- Citrix-basierte VDI-Infrastruktur.
- 1.600 Endpoints mit IGEL OS weltweit.
- IGEL Universal Management Suite (UMS).
- Contact Center-Anwendungen: Genesys, Linphone.

**Ergebnisse**

- Effizienteres Management und schnellere Fehlerbehebung dank standardisierter Endpoint-Umgebung.
- Längere Nutzung vorhandener Endgeräte.
- Besserer Schutz vor Cyberrisiken am Endpoint.
- Einfacher Remote-Support durch Shadowing von Benutzersitzungen.
- Reduzierung der Helpdesk-Anfragen um mehr als 30 Prozent.
- Unterbrechungsfreie Service-Calls in besserer Audioqualität.
- 30 Prozent geringere Hardware- und Lizenz-Kosten im Vergleich zu einer Windows-basierten Lösung.
- Höhere Produktivität und Mitarbeiterzufriedenheit.

## Die Herausforderung: Stabile Endpoints für weltweiten 24/7-Service

Zuverlässigen Service rund um die Uhr an 365 Tagen im Jahr: Das erwartet die Automobilindustrie von Unternehmen, die Dienstleistungen rund um Themen wie Flottenmanagement, Notruf, Pannen- und Unfallhilfe anbieten. Damit Call-Center-Agenten diesen Anforderungen gerecht werden können, benötigen sie Systeme, die stabil laufen, höchste Sicherheitsstandards erfüllen und gleichzeitig einfach zu bedienen sind. Denn jede Verzögerung in der Kommunikation oder beim Zugriff auf Daten kann schwerwiegende Folgen haben.

Ein international tätiger Anbieter von Mobility Services stand vor der Herausforderung, seine Endpoint-Infrastruktur an eine zunehmend hybride Arbeitswelt anzupassen. Die bisher eingesetzte Citrix-basierte Lösung war primär für stationäre Büroumgebungen ausgelegt. Der Supportaufwand stieg daher rapide an, wenn Beschäftigte von zu Hause aus arbeiteten und ihre Endgeräte im Homeoffice nutzen wollten. Unterschiedliche Hardware-Konfigurationen, unzuverlässige Internetverbindungen und eine Vielzahl von Peripheriegeräten erschwerten die Fehleranalyse. Insbesondere die Sprachqualität bei Service-Calls war immer wieder ein Problem: Verbindungsabbrüche und Verzögerungen beeinträchtigten die Reaktionszeiten der Agenten und damit auch das Kundenerlebnis.

Darüber hinaus führten regionale Unterschiede bei Datenschutz, Compliance und IT-Vorgaben zu einer heterogenen, schwer wartbaren Systemlandschaft. Eine standardisierte und zentral verwaltbare Lösung war dringend notwendig – flexibel genug für den weltweiten Einsatz, aber anpassbar an lokale Anforderungen. Ziel war eine stabile, sichere und benutzerfreundliche Plattform, die den reibungslosen Betrieb der Endpoint-Infrastruktur sicherstellt.

*„Der größte Vorteil ist, dass wir alle Endgeräte zentral über die IGEL Universal Management Suite verwalten können. Das ermöglicht uns, alle administrativen Aufgaben schnell und mit minimalem Personalaufwand zu erledigen."*

**Maxim-Mihai Brumm**, Global Service Owner - User Support Services

## Die Lösung: IGEL überzeugt mit Sicherheit und Effizienz

Nach einer gründlichen Marktanalyse kamen vier Anbieter aus dem Bereich Endpoint Management in die engere Auswahl. In einem Proof of Concept (PoC) wurden alle Lösungen unter realitätsnahen Bedingungen getestet. Das Rennen machte schließlich IGEL mit IGEL OS und der IGEL Universal Management Suite (UMS). Die robuste Architektur des Betriebssystems, die zentrale Verwaltung aller Geräte und die Möglichkeit, ältere Hardware weiter zu nutzen, überzeugten die Verantwortlichen. „Mit IGEL konnten wir eine auf Standards basierende Umgebung aufbauen, die global funktioniert und dennoch lokale Anforderungen erfüllt", erklärt Maxim-Mihai Brumm, Global Service Owner - User Support Services.

Eine Schlüsselrolle bei der Entscheidung spielte das IGEL Preventative Security Model™, auf dem IGEL OS basiert. Dieses Sicherheitsmodell kombiniert ein schreibgeschütztes, modulares Linux-Betriebssystem mit einer vertrauenswürdigen Anwendungsplattform und End-to-End-Verschlüsselung und stellt sicher, dass keine Daten lokal gespeichert werden. Damit reduziert das Unternehmen die potenzielle Angriffsfläche an den Endpoints und schließt gezielt Schwachstellen, die häufig von Malware und Cyberkriminellen ausgenutzt werden.

Der Rollout von IGEL OS war innerhalb kürzester Zeit erledigt. Der Serviceanbieter stellte alle 1.600 Endgeräte in seinen globalen Niederlassungen auf das sichere Endpoint-Betriebssystem um. Parallel dazu wurde die freie IP-Telefonie-Software Linphone auf den IGEL Endpoints installiert. Anrufe werden seitdem nicht mehr über die Citrix-Umgebung, sondern direkt über das Internet geleitet. Die Gesprächsqualität hat sich dadurch erheblich verbessert – und die früher regelmäßig auftretenden Verbindungsprobleme gehören der Vergangenheit an.

*„Insgesamt konnten wir durch den Wechsel zu IGEL die Support-Anfragen um über 30 Prozent reduzieren. Das spart Zeit und Kosten."*

**Maxim-Mihai Brumm**, Global Service Owner - User Support Services

## Die Ergebnisse: Höhere Produktivität, weniger Aufwand, niedrigere Kosten

Mit der neuen Lösung hat das Unternehmen eine hybride digitale Arbeitsumgebung geschaffen, in der Mitarbeiter flexibel zwischen Büro und Homeoffice wechseln können: Ein weiterer Pluspunkt ist das zentrale Management. Updates lassen sich nun länderübergreifend in kürzester Zeit auf allen Geräten einspielen. Über die IGEL UMS können die IT-Administratoren die einzelnen Endpoints in Gruppen strukturieren und Profile mit individuellen Einstellungen für Sicherheit, Benutzeroberfläche und Anwendungen anlegen. Das erleichtert es, länder- oder gruppenspezifische Konfigurationen auszurollen.

Die Einführung von IGEL brachte schnell sichtbare Ergebnisse. Neue Endgeräte im Homeoffice werden heute praktisch ohne manuelle Eingriffe über das Netzwerk eingerichtet. Im Durchschnitt können Beschäftigte bereits nach sieben Minuten mit ihrer Arbeit starten. Einheitliche Standards bei der Konfiguration der Endpoints verringerten gleichzeitig die Zahl der Helpdesk-Anfragen. Die IT-Spezialisten des Unternehmens müssen 30 bis 40 Prozent weniger Support-Tickets bearbeiten. Zudem können sie über eine Shadowing-Funktion aktive Benutzersitzungen einsehen und so viele Probleme von Remote-Anwendern aus der Ferne lösen. All das entlastet die IT-Abteilung spürbar.

Der Serviceanbieter hat mit IGEL aber nicht nur die operative Effizienz verbessert, sondern auch die Kosten für Hardware und Software reduziert. IGEL OS ermöglichte Einsparungen von rund 30 Prozent im Vergleich zur vorherigen Windows-Umgebung. Den größten Anteil daran haben die geringeren Lizenzkosten und die längere Nutzung vorhandener Hardware.

„Mit IGEL OS verfügen wir nun über ein Endpoint-Betriebssystem, das alle unsere Anforderungen hinsichtlich Sicherheit, Skalierbarkeit und einfacher Verwaltung erfüllt", fasst Maxim-Mihai Brumm zusammen. „Der reibungslose Betrieb der Systeme steigert letztlich auch die Produktivität unserer Mitarbeiter, da sie sich jetzt voll und ganz auf die Betreuung der Autofahrer konzentrieren können."

*„Früher mussten wir jedes Problem einzeln angehen, weil die Geräte und Konfigurationen so unterschiedlich waren. Heute arbeiten alle mit der gleichen Ausstattung. Fehler lassen sich dadurch schneller ermitteln und beheben."*

**Maxim-Mihai Brumm**, Global Service Owner - User Support Services

## Die Zukunft

Für die Zukunft plant das Unternehmen die Migration auf IGEL OS 12 und den Einsatz von IGEL Cloud Gateway. Mit dem neuen Betriebssystem lassen sich Sicherheitsupdates ohne Downtime einspielen – und die Anwender können ihre Applikationen und Services während der Installation ohne Unterbrechung weiter nutzen. IGEL Cloud Gateway vereinfacht zudem die Verwaltung von Remote-Endpoints, da keine VPN-Verbindung benötigt wird. Derzeit werden Pilotprojekte durchgeführt und erste Rückmeldungen bestätigen die erwarteten Vorteile.

IGEL ist eine eingetragene Marke der IGEL Technology GmbH.
Alle Hardware- und Softwarenamen sind eingetragene Warenzeichen der jeweiligen Hersteller.
Irrtümer und Auslassungen vorbehalten. Änderungen ohne Vorankündigung vorbehalten. © 04/2025