

Capita Europe und IGEL: Moderne EUC-Infrastruktur mit IGEL OS

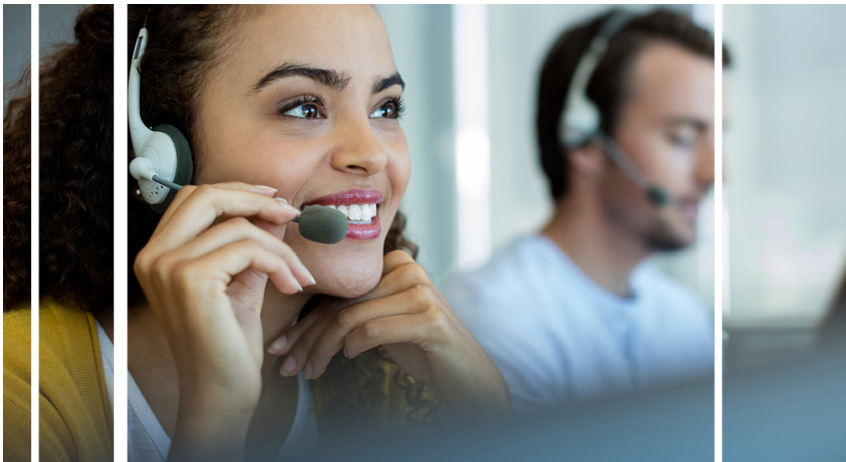


Foto: capita-europe.com

Capita Europe ist einer der führenden europäischen Outsourcing-Dienstleister. Neben dem klassischen Customer Management bietet Capita Omnichannel-Lösungen und digitale Transformationsmodelle an. Das Unternehmen liefert in Deutschland, in der Schweiz und in Polen nachhaltige und zukunftsorientierte Lösungen für das Customer Management, die auf bestimmte Branchen zugeschnitten sind und in mehreren Sprachen angeboten werden.

Vorbereitung der Migration auf IGEL OS

„Viele unserer Windows-basierten Dell OptiPlex-Geräte hatten das Ende ihrer Lebensdauer erreicht und konnten von uns als Ersatz für die Wyse Thin Clients mit IGEL OS weiter verwendet werden. Außerdem half uns der Support des Herstellers nicht bei der Lösung unserer Probleme“, so **Benny Kaehn**, Spezialist für End User Computing bei Capita Europe. „Jedes Mal, wenn wir ein Support-Ticket einreichen, lautete die erste Frage: 'Wie viele Dell-Geräte werden Sie nächstes Jahr kaufen?' Wir brauchten eine bessere Lösung und einen Anbieter, der mit uns zusammenarbeitet, um das Problem zu lösen, anstatt uns einfach nur neue Hardware zu verkaufen.“

Benny Kaehn wandte sich an IGEL, um die Umstellung weg von Wyse ThinOS vorzubereiten, und startete anschließend einen Proof of Concept (PoC) mit IGEL OS und der IGEL Universal Management Suite (UMS). „Die Zusammenarbeit mit IGEL hat unsere IT-Infrastruktur von Grund auf verändert“, sagt er. „IGEL hat sich zudem als sehr flexibel erwiesen, insbesondere bei der Behebung einiger Probleme, die während der Migration auftraten.“

Der Anwender

- Capita Europe ist einer der führenden europäischen Outsourcing-Dienstleister mit mehr als 30 Jahren Erfahrung bei der Verbesserung des Kundenerfolgs in einer Vielzahl von Branchen.
- Das Unternehmen konzentriert sich auf die Unterstützung der digitalen Transformation, um seine Kunden auf zukünftige Herausforderungen und Chancen vorzubereiten.
- Mit mehr als 5.500 Customer Experience-Experten in Deutschland, der Schweiz und Polen bringt Capita Europe Unternehmen und ihre Kunden näher zusammen. Die Beratungs- und Serviceleistungen des Unternehmens umfassen Call Center, Customer Care, Vertrieb, Social Media und das Outsourcing digitaler Geschäftsprozesse.

Die Herausforderung

- Die Wyse Lizenzen liefen Ende 2024 aus und daher musste Capita im Vorfeld eine neue Lösung suchen.
- Die Dell Wyse Clients waren nicht in der Lage zukünftige Betriebssysteme auszuführen.
- Die Unterstützung durch den Hersteller war unzureichend. Der Support konzentrierte sich eher auf Fragen zu zukünftigen Hardware-Anschaffungen als auf die Lösung bestehender Probleme.
- Capita wollte mit einem Anbieter zusammenarbeiten, der Infrastrukturprobleme lösen kann und nicht nur Hardware verkauft.

Benny Kaehn wandte sich an IGEL, um die Umstellung auf Windows 11 vorzubereiten, und startete anschließend einen Proof of Concept (PoC) mit IGEL OS und der IGEL Universal Management Suite (UMS). „Die Zusammenarbeit mit IGEL hat unsere IT-Infrastruktur von Grund auf verändert“, sagt er. „IGEL hat sich zudem als sehr flexibel erwiesen, insbesondere bei der Behebung einiger Probleme, die während der Migration auftraten.“



Die Kombination aus einfacher Verwaltung, Benutzerfreundlichkeit und hervorragendem Support macht IGEL zu unserer bevorzugten Lösung. Ich kann IGEL nur jedem Unternehmen empfehlen, das die Verwaltung seiner Endgeräte vereinfachen möchte.

Benny Kaehn, Spezialist für End User Computing bei Capita Europe

Eine benutzerfreundliche und effiziente Endpoint-Lösung

Im Oktober 2024 waren bereits 90 Prozent der 900 Thin Client-Anwender von Capita Europe auf IGEL umgestiegen. Das Unternehmen hatte dafür die folgenden Dell-Endgeräte erfolgreich und reibungslos von Wyse ThinOS auf IGEL OS migriert:

- Dell Wyse 3040 und 5070 Thin Clients
- Dell Wyse 5070 All-in-One (AIO) Thin Clients
- Dell OptiPlex 3040, 3050, und 3060 Desktop-Computer
- Dell Latitude Laptops

„Wir haben auch festgestellt, dass IGEL besonders benutzerfreundlich und effizient ist“, sagt Benny Kaehn und fügt hinzu: „Insgesamt verlief der Übergang zu IGEL OS und IGEL UMS reibungslos. Bei der Umstellung einiger Dell Wyse-Modelle auf IGEL OS traten zwar kleinere Probleme auf, doch der Kundensupport von IGEL hat diese hervorragend gelöst.“

Benny Kaehn und sein Team bei Capita Europe bestätigen außerdem, dass die zentrale Verwaltung der EUC-Infrastruktur über die IGEL UMS den Betrieb erleichtert, sowohl in Deutschland als auch in den Nearshore-Niederlassungen in Polen und Bulgarien. „Nach der Umstellung auf IGEL ist die Administration im Vergleich zu unserer vorherigen Lösung deutlich einfacher geworden“, so Benny Kaehn. „Auch für unsere Endanwender macht die gute Bedienbarkeit von IGEL in Verbindung mit Citrix einen großen Unterschied. Profilanpassungen sind unkompliziert und Updates erfolgen mit minimaler Unterbrechung.“

Geringere Gesamtbetriebskosten

Die Umstellung auf IGEL OS brachte Capita Europe zahlreiche weitere Vorteile, darunter eine Senkung der Gesamtbetriebskosten (TCO) für die Hardware-Investitionen um fast 30 Prozent.

Die Lösung

- Rund 900 Thin Clients mit IGEL OS
- IGEL UMS
- Citrix Workspace App

Die Vorteile

- IGEL OS reduziert die Komplexität der Verwaltung, verringert die Belastung der IT-Abteilung durch verteilte Anwender und senkt die Gesamtbetriebskosten um fast 30 Prozent.
- Das IGEL Preventative Security Model™ erhöht die Sicherheit erheblich und senkt alle damit verbundenen Kosten um fast 90 Prozent.
- Die individuellen Profileinstellungen von IGEL OS ermöglichen eine maßgeschneiderte Security-Strategie und sorgen dafür, dass die Benutzerumgebungen angemessen geschützt sind. Mögliche Risiken werden deutlich reduziert, die gesamte Sicherheitsarchitektur gestärkt und die Anzahl der Endpoint-Alarme um mehr als 60 Prozent verringert.
- Durch die Einführung von IGEL OS hat sich die Performance älterer Endgeräte im Unternehmen spürbar verbessert. Der einfachere Zugriff und die höhere Geschwindigkeit steigern die Gesamtproduktivität der Anwender.
- IGEL OS maximiert den Wert von Hardware-Investitionen und reduziert die Notwendigkeit von Neuanschaffungen erheblich.
- Die Umstellung auf IGEL OS verlief reibungslos und verursachte nur geringe Unterbrechungen für die Endanwender während der Implementierung.