



Technische Berufsschule Zürich TBZ

Höhere Fachschule  
Sihlquai 101  
8090 Zürich

## Neue Remote Support Lösung für Teile der Migros

Diplomandin:	Iris Hofmann
Klasse:	ITSE18a
Schulexperte:	Wolfgang Schuler
Firmenexperte:	Markus Luchsinger
Firma:	Migros

# MIGROS

### Ausgangslage:

Diese Diplomarbeit befasst sich mit dem Finden und Umsetzen einer neuen Lösung für Remote Support in teilen der Migros. Da eine Neuanschaffung Aufgrund des Alters der jetzigen Lösung schon länger im Raum steht, habe ich mich der Evaluation der Software angenommen.

### Projektauftrag und Ziele:

Ziel des Projekts war es, eine neue Remote Support Lösung für das Unternehmen zu finden.

Dabei sollen die aktuellen Anforderungen und Wünsche der Benutzer und User erfasst werden. Die vielversprechendsten Lösungen wurden in der Firmenumgebung und ausserhalb auf die Anforderungen getestet.

### Vorstudie:

In der Vorstudie wurden die Rückmeldungen der User und Benutzer mit den Features der Produkte auf dem Markt verglichen und ein Lastenheft daraus erstellt.



Technische Berufsschule Zürich TBZ

Höhere Fachschule

Sihlquai 101  
8090 Zürich



### Hauptstudie:

Nach einer groben Marktanalyse konnten bereits die ersten Tools ausgeschlossen werden, da der gewünschte Sprachsupport nicht vorhanden war.

Auf das Podest, und damit in die Testphase haben es BeyondTrust, LogMeIn und Splashtop geschafft.

Nachdem LogMeIn Central aufgrund Performanceproblemen ausgeschieden war, gings bei Splashtop und BeyondTrust dann um denn Umfang und den Preis.

### Fazit:

Aufgrund der Überzeugenden Leistung, des sehr kompetitiven Preises und des sehr guten Supports ging Splashtop Enterprise als Sieger aus der Evaluation hervor.

Momentan muss auf Seiten Migros noch die zukünftige Betreuung des Tools geklärt werden und danach steht der etwaigen Implementierung nichts mehr im Wege.

