

# Cora automatisiert den Field-Support

**Dienstleistung** Mit dem quasi intelligenten IT-Automaten Cora will Pidas den IT-Field-Support revolutionieren. Endanwender sollen sich damit etwa remote Notebooks aufsetzen, personalisieren und ausgeben lassen.

Von Simon Wegmüller

**P**idas, Spezialist im Bereich Kundenservice mit Hauptsitz in Dübendorf, hat sich das Ziel gesetzt, den IT-Field-Support zu revolutionieren. Dazu hat das Unternehmen, das in der Schweiz, Deutschland und Österreich insgesamt rund 350 Mitarbeiter beschäftigt, einen intelligenten IT-Automaten entwickelt. Dieser hört auf den Namen Cora (Cube of Remote Assistance) und sieht auf den ersten Blick aus wie ein Tresor, inklusive Schliessfächern. Zum offiziellen Launch konnte sich «Swiss IT Magazine» einen ersten Eindruck vom neuartigen Konzept verschaffen, das, so das Unternehmen, das Potential hat, den IT-Field-Support tiefgreifend zu verändern.

## Hardware aus dem Automaten

Kurz zusammengefasst handelt es sich bei Cora um ein Hardware-Ausgabesystem in Form eines Automaten, das Anwendern, ohne lange Wartezeiten Notebooks, Desktops, Bildschirme, Smartphones und

Zubehör aller Art zur Verfügung stellt. Mittels Wake-on-LAN (WOL) und Anbindung an eine Software-Verteilung können die Geräte im Automat laufend aktualisiert, gewartet und auch spezifisch an User angepasst werden. Damit agiert Cora als verlängerter Arm des Service Desks und soll so das Field-Support-Team entlasten. Kostenpunkt (inklusive Software- und Hardware-Wartung): 1500 Franken pro Gerät und Monat. Gemäss Pidas-CEO Frédéric Monard soll das Sparpotential im Support-Bereich für Unternehmen zwischen 30 und 60 Prozent liegen, was insbesondere auf gewonnene Zeiteinsparungen zurückzuführen sein soll. Ein klassischer Use Case, bei dem Cora zum Zug kommt, ist zum Beispiel ein Hardware-Defekt eines Geschäfts-Laptops. So kann der betroffene Anwender einfach ein Support-Ticket lösen, sich auf den Weg zum Automaten machen, wo innerhalb von 15 Minuten bereits ein Ersatzgerät, inklusive aller benötigter Software und Daten, auf ihn war-

ten sollte. Mittels Eingabe eines Zahlen-codes erhält der Anwender daraufhin Zugriff auf eines der 22 Fächer von Cora und kann daraus das Ersatzgerät entnehmen.

## Herzstück Software

Monard ist denn auch sichtlich stolz auf das Produkt: «Wir haben in weniger als einem Jahr ein völlig neuartiges Produkt entwickelt. Cora ist ein Paradebeispiel für erfolgreiche Digitalisierung, denn sie verbessert die Customer Experience und steigert dabei gleichzeitig den Automatisierungsgrad der Service-Organisation.» Wie der CEO allerdings betont, ist es nicht das Ziel, den Field-Support komplett zu ersetzen. Unterhalten wird Cora vom IT-Field-Support, der die Fächer regelmäßig leert, respektive befüllt, und defekte Geräte repariert. Das Austauschen und Auffüllen der Automaten könne allerdings auch von Nicht-Support-Fachkräften, wie Facility Managern, übernommen werden.

Herzstück von Cora ist die Software, die einerseits ein Frontend beinhaltet, das vom User bedient wird, andererseits ein Backend bereitstellt, mittels welchem Support-Mitarbeiter Remote-Zugriff auf den Automaten sowie die einzelnen Geräte darin haben. Dank offener Schnittstelle kann Cora zudem in bereits vorhandene Service-Management-Suiten integriert werden. Die Bewirtschaftung des Backends übernehmen dabei die Service-Dienstleister. Teilweise bietet das Unternehmen den Support aber auch selber an. Auf die Frage angesprochen, wie Cora denn mit einer Bring-your-own-Device-Strategie vereinbar sei, muss CEO Monard allerdings eingestehen, dass die beiden Konzepte wohl eher nicht harmonisieren. Cora mache eher Sinn, wenn



Im Inneren der 22 Fächer von Cora findet Hardware in verschiedensten Grössen Platz: von Notebooks über Desktop-Computer, Bildschirme und Smartphones bis hin zu Kabeln und Zubehör aller Art.

Unternehmen Strategien hin in Richtung Standardisierung und Harmonisierung der IT-Infrastruktur, inklusive Datenmanagement, verfolgen.

### Ziel: 200 Geräte in zwei Jahren

Hergestellt wird der Automat zu 100 Prozent in der Schweiz. Zuständig dafür ist die Firma Landolt Engineering, die unter anderem auf den Bereich Industrie-Engineering spezialisiert ist und von Anfang an in die Entwicklung miteinbezogen war. Innerhalb von nur drei Monaten wurde ein funktionsfähiger Prototyp entwickelt, was für Frédéric Monard matchentscheiden war: «Es war faszinierend, zu sehen, wie schnell aus einer einfachen Skizze ein Produkt zum Anfassen wird.»

Bei der Entwicklung wurde ausserdem viel Wert darauf gelegt, mögliche Barrieren frühzeitig zu erkennen, um diese umgehen zu können. So wurde Cora so konzipiert, dass der Automat auf einer Euro-Palette Platz findet, in jeden herkömmlichen Personenlift passt und dank Fahrwerk auch vor Ort mobil bleibt.



Ingo Steinkellner (Cora-Projektleiter) präsentiert das Backend des Systems. Darauf sind alle einzelnen Fächer ersichtlich, inklusive deren aktuellem Inhalt und Status.

Zudem lässt sich Cora je nach Kundenwunsch individualisieren, indem etwa das Lichtpanel oder das User Interface des Touchpanels dem Corporate Design angepasst wird.

Zum ersten Mal präsentiert wurde der fertige Automat im Dezember 2017, wo sich das komplette Team von Pidas aus der Schweiz, Österreich und Deutschland versammelte. Im ersten Quartal 2018 sol-

len nun die ersten 20 Cora-Automaten ausgeliefert werden, angefangen mit einem Kunden aus der Pharma-Industrie in München. Zu den weiteren Kunden im DACH-Raum gehören etwa die Valiant Bank oder Daiichi-Sankyo Europe. In den nächsten zwei Jahren will Pidas rund 200 Geräte verkaufen. Dazu konnten auch bereits erste Reseller gewonnen werden, die Cora vertreiben sollen. ■

NICHT JEDE  
VERBINDUNG  
BRAUCHT EINE  
VERSCHÜSSELUNG\*  
PAULA ALBERT, CIO

**it-sa 2018**  
Die IT-Security Messe und Kongress

HOME OF  
IT SECURITY

### \* NETWORKING@IT-SA

Seien Sie Teil der it-sa 2018 und knüpfen Sie Verbindungen für die Zukunft Ihres Unternehmens. Nur auf Europas führender Fachmesse für IT-Security trifft sich jährlich das Who is Who der Branche!