



© BEKO TECHNOLOGIES

Integriertes Endpoint- und Service-Management bei BEKO TECHNOLOGIES

Die BEKO TECHNOLOGIES GmbH entwickelt, fertigt und vertreibt Komponenten und Systeme für die Aufbereitung und das Management von Druckluft.

Das unabhängige Familienunternehmen in zweiter Generation mit Hauptsitz in Neuss wurde 1982 durch Berthold Koch gegründet und ist heute mit 8 Produktions- und 16 Betriebsstätten weltweit vertreten. Das Leistungsspektrum reicht von Filtration und Trocknung über Kondensattechnik bis hin zu Messtechnik für Qualitätskontrolle. BEKO TECHNOLOGIES berät produzierende Unternehmen branchenübergreifend, um optimale Lösungen für die Druckluftaufbereitung zu gewährleisten und Effizienz sowie Nachhaltigkeit im Prozess zu steigern.



„Es ist keine Selbstverständlichkeit, fast zehn Jahre bei einem Tool zu bleiben. Das zeigt, dass sich die Produkte und der Hersteller sehr gut weiterentwickeln.“

– Nils Volkmer,
Teamleader Global IT,
BEKO TECHNOLOGIES

Die Ausgangslage – viele manuelle Prozesse, wenig Standards

Vor rund zehn Jahren stand die IT-Abteilung von BEKO TECHNOLOGIES vor einer typischen Herausforderung wachsender mittelständischer Unternehmen: Ein kleines Team betreute eine zunehmend internationale Organisation, während viele Prozesse noch manuell geprägt waren und einheitliche Standards erst geschaffen werden mussten. Die IT bestand damals nur aus drei Mitarbeitenden, war jedoch für mehr als 500 Beschäftigte an 16 Standorten verantwortlich.

Heute betreut das Team um Nils Volkmer, Teamleader Global IT, die internationale IT-Infrastruktur, ausgewählte Netzwerkkomponenten sowie den Endanwender- und Applikationssupport für standardisierte Softwarelösungen. Die Grundlage dafür wurde Schritt für Schritt geschaffen: Um wiederkehrende Abläufe zu standardisieren, Anfragen zentral nachvollziehbar zu machen und die IT zu entlasten, führte Nils Volkmer zunächst **ManageEngine ServiceDesk Plus** ein – eine Lösung, mit der er bereits in früheren Tätigkeiten gute Erfahrungen gemacht hatte.

Ein wichtiger Faktor bei der Entscheidung war die Möglichkeit, ServiceDesk Plus über einen längeren Zeitraum im Alltag zu testen. Der Proof of Concept erstreckte sich über rund sechs Monate. Für BEKO TECHNOLOGIES war das entscheidend, da sich das kleine Team nicht mehrere Wochen ausschließlich mit der Einführung einer neuen Software beschäftigen konnte. „Dass wir so lange und praxisnah testen konnten, war für uns ein großer Vorteil.“

Das ist bei anderen Softwareherstellern nicht selbstverständlich“, erinnert sich der IT-Experte.

Parallel dazu suchte das Unternehmen nach einer Lösung für das **Mobile Device Management (MDM)**. Die zahlreichen mobilen iOS- und Android-Geräte sollten zentral verwaltet und zugleich die Netzwerksicherheit erhöht werden – unter anderem durch eine 802.1X-Authentifizierung mit Zertifikaten. Das IT-Team verglich verschiedene Lösungen und entschied sich nach einer umfassenden Evaluierung für ManageEngine Endpoint Central.

Ausschlaggebend war dabei vor allem die enge Zusammenarbeit mit dem Hersteller. Eine konkrete Anforderung von BEKO TECHNOLOGIES – die Unterstützung des Zertifikats-Enrollments über SCEP – setzte ManageEngine innerhalb von zwei Monaten um. „Danach war für uns klar: Das kaufen wir“, erklärt Nils Volkmer. Auch rückblickend ist dieser Punkt für ihn ein wichtiges Argument für den Hersteller: „Wie ManageEngine mit Kunden in den Austausch geht und sich mit konkreten Anforderungen auseinandersetzt, haben wir in dieser Form bei kaum einem anderen Anbieter erlebt.“

Die Lösung – ManageEngine Endpoint Central Security Edition und ServiceDesk Plus

BEKO TECHNOLOGIES nutzte Endpoint Central zunächst, um die mobilen Endgeräte des Unternehmens zu verwalten. Über die Jahre erweiterte das IT-Team den Einsatzbereich der Lösung Schritt für Schritt, bis sich die Lösung zu einer umfassenden Unified-Endpoint-Management- und Security-Plattform entwickelte. Heute nutzt das Unternehmen Endpoint Central unter anderem für **Softwareverteilung, Patch Management, Remote Control, OS Deployment, Asset Management, Reporting** sowie verschiedene Security-Funktionen. Viele Aufgaben, für die zuvor separate Werkzeuge nötig waren, konnten so ersetzt oder ergänzt werden. Das reduziert doppelte Datenpflege, parallele Konfigurationen und zusätzlichen Schulungsaufwand.

Einen großen Mehrwert bietet Endpoint Central bei der **Softwareverteilung über das Self-Service-Portal**. Dort hat das Unternehmen mehrere hundert Softwarepakete bereitgestellt, die Anwender eigenständig installieren können. Ziel ist es, den Großteil der Softwareinstallationen vollständig zu automatisieren. Auch Updates für Betriebssysteme, Server, Clients und zahlreiche Drittanbieter-Anwendungen werden zentral gesteuert; die frühere WSUS-Infrastruktur konnte dadurch abgelöst werden. Bei der Priorisierung der Patches unterstützt das integrierte Vulnerability Management, das detaillierte Informationen zu den erkannten Schwachstellen wie Schweregrad oder CVSS Score zur Verfügung stellt.

Internationale Standorte lassen sich mit Endpoint Central ebenfalls effizienter betreuen: Neue Geräte können über standardisierte Betriebssystem-Images und PXE-basierte Installationen schneller bereitgestellt werden, während **Distribution Server** Software, Patches und OS Images weltweit verteilen. So bleiben die IT-Prozesse trotz zahlreicher internationaler Niederlassungen zentral steuerbar.



BEKO TECHNOLOGIES:

- » Branche: Maschinen- und Anlagenbau, Drucklufttechnik
- » Mitarbeiter: > 650 (2025)
- » Hauptsitz: Neuss
- » Gründung: 1982
- » Umsatz: 142 Mio. Euro (2025)
- » www.beko-technologies.com

Mit der **Security Edition** baut das Unternehmen den Einsatz von Endpoint Central weiter aus. Ein wichtiger Grund für die Erweiterung war die **Application Control**: Mit der Funktion sollen lokale Administratorrechte weiter reduziert und perspektivisch vollständig abgelöst werden. Das hilft zudem bei der Umsetzung gesetzlicher und sicherheitsrelevanter Anforderungen, etwa im Zusammenhang mit NIS2 oder den CIS Benchmarks. Die **Compliance Reports** geben dem IT-Team einen schnellen Überblick über den aktuellen Stand. „Wir haben eine zentrale Auswertung, einen schnellen Überblick und ein gutes Reporting, ohne auf ein weiteres CIS-Tool zurückgreifen zu müssen“, betont Nils Volkmer. Bei den Client-Betriebssystemen erreichte BEKO TECHNOLOGIES bereits einen Compliance Score von 98 Prozent.



© BEKO TECHNOLOGIES

Zusätzlich nutzt das IT-Team Funktionen aus dem Bereich **Digital Employee Experience Management (DEX)**. Dazu gehören eigene Sensoren und Dashboards, Systemprüfungen und automatisierte Workflows zur proaktiven Fehlererkennung und -behebung. Ein Beispiel ist ein gemeinsam mit dem Hersteller entwickelter Sensor im DEX-Umfeld, mit dem Nils Volkmer den Zustand der Serversysteme regelmäßig anhand einer Checkliste prüfen und nach dem Ampelprinzip darstellen kann. „Das hat mir geholfen, Workflows zu bauen, um zu sehen, ob alle Systeme in Ordnung sind“, erklärt der IT-Experte. „Das hat uns sehr viel Zeit gespart.“

ServiceDesk Plus – vom Ticketsystem zur abteilungsübergreifenden Serviceplattform

Mit **ServiceDesk Plus** hat das Unternehmen eine zentrale Plattform geschaffen, um IT-Anfragen, Services, Assets und Vertragsinformationen strukturiert abzubilden. BEKO TECHNOLOGIES schätzte von Anfang an den großen Funktionsumfang der Enterprise Edition, setzte in der ersten Phase jedoch bewusst auf die Professional Edition. Ziel war es, zunächst eine stabile Grundlage für das IT-Service-Management zu schaffen. Später kamen schrittweise zusätzliche ITIL-Komponenten wie **Problem Management**, **Asset Management** und die **CMDB** hinzu.

Unterstützt wurde dieser Ausbau unter anderem durch einen Besuch des Herstellers bei BEKO TECHNOLOGIES, bei dem offene technische Fragen direkt vor Ort geklärt werden konnten.

Heute wird ServiceDesk Plus nicht nur von der IT genutzt, sondern auch von weiteren internen Servicebereichen. Neben IT Security, IT Compliance, IT Operations und dem globalen SAP-Team arbeiten unter anderem Key User, Facility Management sowie weitere Fachabteilungen mit der Plattform oder bereiten deren Einsatz vor.

Eine wichtige Rolle spielt dabei der **Servicekatalog**. Wiederkehrende Prozesse wie User-Onboarding, Passwort-Resets, Hardware-Rückgaben, iPhone-Austausch, Teams-Kanal-Anfragen, Benutzerprofiländerungen oder Softwareanforderungen werden darüber standardisiert angestoßen. Vordefinierte Felder, Zuständigkeiten, Genehmigungen und Aufgaben machen Abläufe transparenter, besser steuerbar und audittierbar. Ergänzend nutzt das Unternehmen die **Lösungsdatenbank** intensiv: Mehrere hundert Einträge unterstützen Mitarbeitende und Techniker bei wiederkehrenden Fragestellungen, Prozessbeschreibungen und First-Level-Support-Aufgaben.

Auch im **Vertragsmanagement** und in der **Budgetplanung** sorgt ServiceDesk Plus für spürbare Entlastung. IT-Verträge werden zentral abgebildet und um individuelle Felder ergänzt, etwa für Kostenstellen, Wartung, Software, Hardware, Fremdleistungen und Planungsinformationen. Informationen, die früher in verschiedenen Listen und Budgetplänen gepflegt wurden, stehen heute gebündelt zur Verfügung. Auf dieser Basis kann die IT per Knopfdruck Berichte für das Controlling erzeugen, etwa zu geplanten Kosten für kommende Geschäftsjahre.

Zusätzlichen Mehrwert bietet die enge Integration mit **Endpoint Central**. Asset-Daten werden automatisiert in ServiceDesk Plus synchronisiert und bilden die Grundlage für den weiteren Ausbau der CMDB. So vermeidet das Unternehmen doppelte Datenpflege und kann Tickets, Assets, Services und Vertragsinformationen besser miteinander verknüpfen.

Das Ergebnis – messbare Effizienzgewinne und weniger manuelle Arbeit

Mit Endpoint Central konnte BEKO TECHNOLOGIES zahlreiche manuelle Aufgaben im Endpoint Management standardisieren und automatisieren. Besonders deutlich zeigt sich der Nutzen bei der Softwareverteilung über das Self-Service-Portal, über das Nutzer viele Anwendungen selbstständig installieren können. „Allein durch das Self-Service-Portal haben wir uns über die letzten Jahre einen sechsstelligen Euro-Betrag eingespart, die Anzahl der Tickets um 11.000 reduziert und eine Zeitersparnis von über einem Monat erzielt“, betont Nils Volkmer.

Durch die einfache Handhabung der Lösung spart das IT-Team ebenfalls viel Zeit. Neue IT-Mitarbeitende können nach kurzer Einarbeitung produktiv mit Endpoint Central arbeiten, da viele Prozesse geführt und intuitiv aufgebaut sind. Für BEKO TECHNOLOGIES ist Endpoint Central inzwischen eine zentrale Plattform geworden, um IT-Betrieb, Security, Automatisierung und internationale Standortverwaltung zusammenzuführen.

Fazit – integrierte Lösungen für eine skalierbare IT, die mit den Anforderungen wächst

„Es ist keine Selbstverständlichkeit, fast zehn Jahre bei einem Tool zu bleiben. Das zeigt, dass sich die Produkte und der Hersteller sehr gut weiterentwickeln“, sagt Nils Volkmer.

Neben Endpoint Central und ServiceDesk Plus nutzt BEKO TECHNOLOGIES weitere ManageEngine-Lösungen, darunter OpManager und ADAudit Plus. Zudem testet das Unternehmen derzeit Analytics Plus. Für die Zukunft ist auch ein Test von AD-Manager Plus geplant, um zu prüfen, ob sich der User-Lifecycle-Prozess des Unternehmens vollständig über die Lösung abbilden lässt.

BEKO TECHNOLOGIES schätzt an den ManageEngine-Lösungen vor allem die zentrale Plattformstrategie, die Integration der Produkte, die einfache Bedienung, die messbaren Effizienzgewinne und die enge Zusammenarbeit mit ManageEngine und seinem deutschen Partner MicroNova. So entsteht eine IT-Management-Umgebung, die den laufenden Betrieb unterstützt und Spielraum für den weiteren Ausbau bietet.

Kundennutzen:

- » Langfristige Weiterentwicklung der Produkte
- » Enge Zusammenarbeit mit ManageEngine und MicroNova
- » Möglichkeit, Produkte lange und praxisnah zu testen
- » Hohe Supportqualität – auch nach der Einführung
- » Gute Integration der Produkte untereinander
- » Einfache Bedienung und schnelle Einarbeitung

MicroNova AG

Unterfeldring 6
D-85256 Vierkirchen
Telefon: +49 8139 9300-456
Fax: +49 8139 9300-80
sales-ManageEngine@micronova.de