



Nahtloser globaler Support: Microsoft-Azure-Migration für das Remote-Service-Portal von Syntegon

Die strategische Azure-Migration von Syntegon führte zu einer deutlichen Steigerung von Skalierbarkeit, Sicherheit und Effizienz sowie einer Senkung der jährlichen Kosten um 30 %.





INHALTSVERZEICHNIS

01	Executive Summary
----	-------------------

03	Einführung
----	------------

04	Die Herausforderung: Grenzen der OnPremisesInfrastruktur
----	---

05	Die Lösung: Cloudnative Transformation mit Microsoft Azure
----	---

08	Ergebnisse: Flexibilität, operative Exzellenz und Kosteneffizienz
----	--

09	Nächste Schritte
----	------------------



EXECUTIVE SUMMARY

Modernisierung ist selten nur ein technisches Upgrade; häufig handelt es sich um eine strategische Notwendigkeit für Bestand und Wachstum in einem digital geprägten Marktumfeld. Für Syntegon, einen strategischen Lebenszykluspartner der Pharma-, Biotech- und Lebensmittelindustrie, entwickelte sich die Legacy-Infrastruktur zu einem Engpass für Skalierbarkeit und betriebliche Exzellenz. Angesichts der Grenzen einer lokalen Remote-Desktop-Dienste-(RDS)-Architektur auf Basis von VMware arbeitete Syntegon mit SoftServe zusammen, um eine ganzheitliche Cloud-Migration zu realisieren.

Projekt im Überblick

Kunde: Syntegon, strategischer Lebenszykluspartner in Schlüsselindustrien wie Pharma und Food

Ziel: Modernisierung der Support-Infrastruktur zur Senkung hoher Kosten, Schließen von Sicherheitslücken und Ermöglichung von Skalierbarkeit

Herausforderung: Lokale VMware-Systeme behinderten Skalierbarkeit, Performance, Flexibilität in einem dynamischen Markt sowie Sicherheit

Lösung: Cloud-Migration mit Azure Virtual Desktop (AVD) und Terraform; Sicherheit über Microsoft Entra ID

Ergebnisse: 30 % Kosteneinsparung, verbesserte Sicherheit, automatisierte Workflows, nachhaltige Transformation

KENNZAHLEN IM ÜBERBLICK

30%

EINSPARUNG BEI
INFRASTRUKTURKOSTEN

>90%

SYSTEMVERFÜGBARKEIT

>99.9%

KÜRZERE
BEREITSTELLUNGSZEIT

Durch den Einsatz von Microsoft Azure Virtual Desktop (AVD) und Terraform für Automatisierung sanken die Infrastrukturkosten um 30 %. Gleichzeitig erhöhte sich die Sicherheit durch Microsoft Entra ID. Aus einer zuvor achtstündigen, manuellen Bereitstellung wurde ein schlanker, automatisierter Prozess. Das Ergebnis: messbare Kostenvorteile und ein nachhaltiger Fahrplan für die digitale Transformation im industriellen Umfeld.



““

Die Partnerschaft mit SoftServe erwies sich für Syntegon als entscheidender Faktor. Durch einen kollaborativen Ansatz konnten Spitzentechnologien mit großer Präzision integriert werden. Letztlich hat diese Zusammenarbeit die nötige Agilität und Resilienz geschaffen, um den Wettbewerbsvorteil in einem zunehmend dynamischen globalen Markt zu sichern.

— Matti Maier
Director Digital Applications, Syntegon

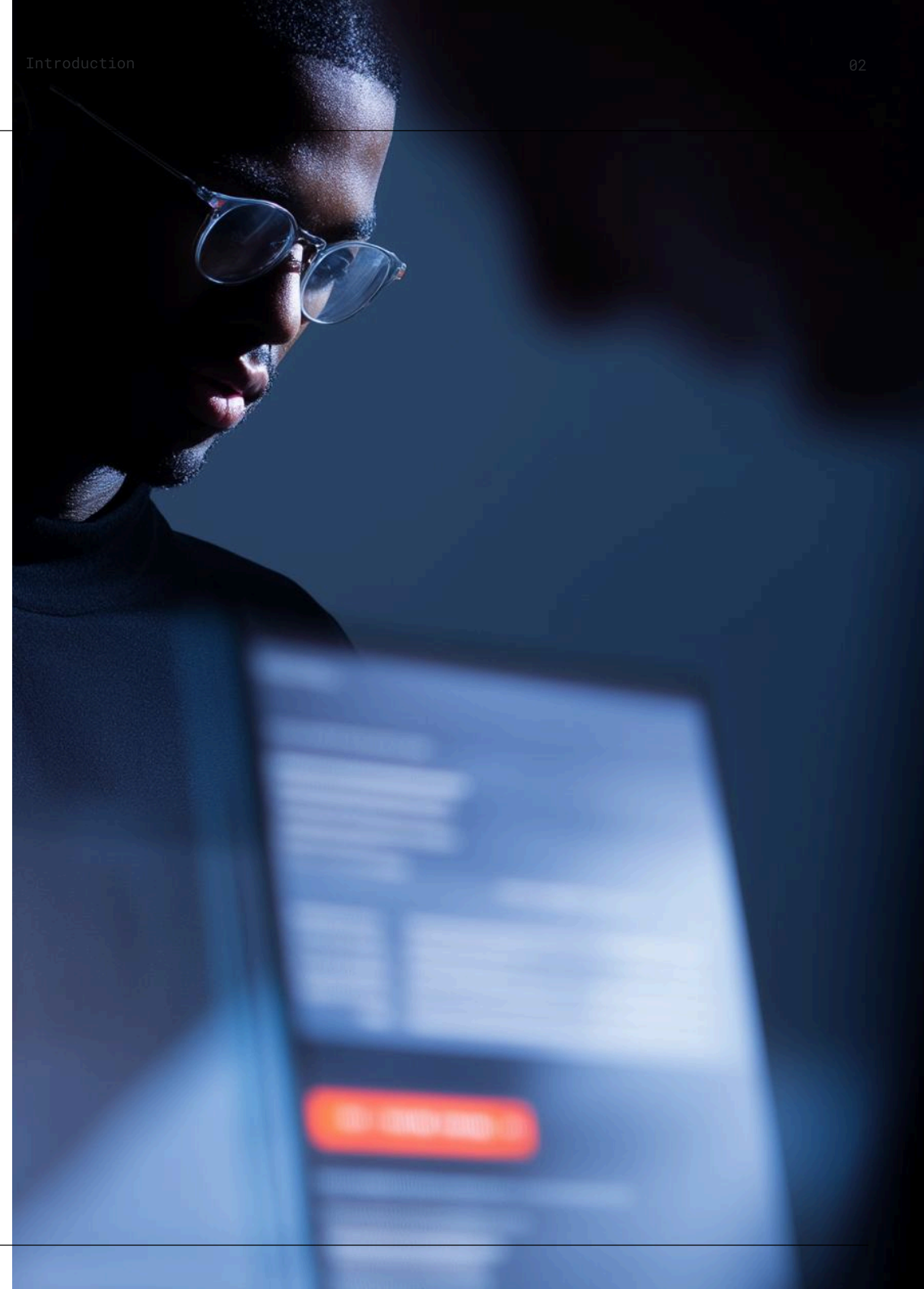




EINFÜHRUNG

Syntegon ist ein strategischer Lebenszykluspartner für die Pharma-, Biotech- und Lebensmittelindustrie, der kontinuierlich in Innovation und operative Exzellenz investiert. Mit mehr als sechstausend vernetzten Maschinen unterstützt das Unternehmen weltweit zahlreiche Anlagen über sein zentrales Remote-Service-Portal (RSP).

Die Plattform ermöglicht es Service-Technikerinnen und -technikern sowie Ingenieurteams, komplexe Maschinen schnell und sicher zu diagnostizieren, zu warten und zu optimieren. Diese Echtzeit-Unterstützung von Syntegon stellt hohe Produktivität bei seinen Kunden sicher. Somit ist kontinuierlicher, effizienter Support nicht nur ein Wettbewerbsvorteil, sondern eine Grundvoraussetzung für langfristige Kundenbeziehungen und die Einhaltung strenger Zuverlässigkeitsvereinbarungen. Mit dem wachsenden Kundenstamm und der internationalen Expansion stieg der Bedarf an einer belastbaren, flexiblen und skalierbaren digitalen Grundlage.





DIE HERAUSFORDERUNG: GRENZEN DER ON-PREMISES-INFRASTRUKTUR

Besonders kostspielig sind Verzögerungen in den Branchen, in denen Produktivitätsverluste unmittelbar das Ergebnis der Kunden und den Ruf des Anbieters beeinflussen. Darüber hinaus brachte eine veraltete Infrastruktur noch weitere, tiefgreifendere Herausforderungen mit sich:

- Zunehmende Sicherheitsrisiken durch veraltete kritische Infrastruktur.
- Zusätzliche Angriffsflächen durch den Zugriff verteilter Teams.
- Starre Architektur, die sich nicht an veränderte Marktanforderungen anpassen konnte.
- Effizienz- und Reaktionsfähigkeitseinbußen durch Leistungsprobleme.

Die Leistungsfähigkeit des Remote-Service-Portals (RSP) wurde also zunehmend durch eine VMware-basierte On-Premises-RDS-Architektur eingeschränkt. In Verbindung mit Legacy-Abhängigkeiten von Bibliotheken mit auslaufendem Support und ausfallgefährdeter Hardware war das RSP den modernen geschäftlichen Anforderungen nicht länger gewachsen.

Mangelnde Flexibilität und Skalierbarkeit beeinträchtigten das Geschäft in mehreren Dimensionen:

- **Die Bereitstellung neuer Serviceumgebungen dauerte aufgrund manueller, arbeitsintensiver Prozesse bis zu acht Stunden.**
- **Die statische On-Premises-Infrastruktur erschwerte die Skalierung** von Ressourcen für neue Serviceteams, die Expansion in neue geografische Regionen und die Anpassung an Nachfrageschwankungen.
- **Lange Hardware-Lieferzeiten und eine manuelle Bereitstellung verlangsamten die Skalierung** und machten sie kostspielig und betrieblich komplex.



DIE LÖSUNG: CLOUD-NATIVE TRANSFORMATION MIT MICROSOFT AZURE

Da die Herausforderung sowohl operativ als auch strategisch war, setzte Syntegon gemeinsam mit SoftServe auf eine Ende-zu-Ende-Modernisierung, die auf Cloud-nativen Prinzipien und Effizienz beruht. Aufbauend auf Azure-Expertise und enger Zusammenarbeit mit Microsoft entwickelte SoftServe eine sichere, skalierbare Lösung, die passgenau auf die Anforderungen von Syntegon zugeschnitten ist. Mit der Migration von der lokalen RDS-Umgebung zu Azure Virtual Desktop (AVD) löst sich Syntegon von den Grenzen physischer Hardware hin zu einer dynamischen, elastischen Lösung für globalen Einsatz.

Die Einführung erfolgte über mehr als 50 vorkonfigurierte AVD-Umgebungen. Diese virtuellen Arbeitsplätze liefern zuverlässige, produktivitätssteigernde Arbeitsumgebungen für die Technikerinnen und Techniker von Syntegon über Zeitzonen und Regionen hinweg.

Zur Beseitigung manueller Ineffizienzen wurde zudem Infrastruktur als Code (IaC) mit Terraform eingeführt. Zudem ermöglichen skriptbasierte Abbildungen der Infrastrukturkonfigurationen wiederholbare und fehlerarme Deployments, die zentral ausgelöst, überwacht und verwaltet werden können. Dank Automatisierung lassen sich Umgebungen mit kürzeren Bereitstellungszeiten und geringerer Fehlkonfiguration über drei Azure-Abonnements hinweg bereitstellen.

Die Sicherheit wurde dadurch bereits auf der untersten Ebene der Architektur verankert. Über das perimeter-basierte Sicherheitsmodell hinaus wurde Microsoft Entra ID für die Identitätsverwaltung integriert. Zur verbesserten Überwachung, Steuerung und Governance der Verbindungen wurden die bisherigen On-Prem-VPN-Server durch Connectivity-Cloud-Lösungen wie Phoenix Contact Secure Cloud ersetzt. Ergänzt durch Azure Firewall, Netzwerksicherheitsgruppen und Private Endpunkte wurde die Angriffsfläche minimiert und der berechtigte Zugriff vereinfacht. So unterstützt die neue Sicherheitsarchitektur eine zunehmend globale und mobile Belegschaft mit Vertrauen.



““

Syntegons Modernisierung zeigt, welche Wirkung sichere Produktivität entfalten kann, wenn sie bewusst gestaltet wird. Durch Azure Virtual Desktop als sichere, skalierbare Basis und in Kombination mit SoftServes Engineering- und Industriekompetenz arbeitet eine global verteilte Belegschaft schneller und widerstandsfähiger. Gemeinsam mit Microsoft spiegelt diese Partnerschaft ein gemeinsames Ziel wider: ergebnisorientierte Lösungen zu mitzugestalten, die mit den Ambitionen unserer Kunden mitwachsen.

— Rebecca Christiansen
Vice President & General Manager
of Microsoft Partnership, SoftServe





DIE LÖSUNG

Implementierung

Da die Betriebskontinuität zentrale Priorität hatte, setzte SoftServe auf eine stufenweise, risikominimierte Migrationsstrategie:

- Discovery:** Systematische Analyse der Legacy-VMware/RDS-Architektur zur Identifikation von Integrationspunkten und Migrationsherausforderungen.
- Proof of Concept (PoC)** Architektur und Stresstest der neuen Azure-Umgebung unter realen Bedingungen inklusive Einhaltung strenger Latenz- und Performancekriterien.
- Minimum Viable Product (MVP):** Frühzeitige Bereitstellung für ausgewählte Nutzergruppen zur Feinjustierung von Performance und Workflows vor dem Skalieren.
- Full-Scale Product:**
- Inkrementelles globales Rollout mit Mechanismen für kontinuierliches Monitoring und schnelle Support-Eskalation.

Dieses Vorgehen ermöglichte iterative Risikoabwägungen und schnelle Kurskorrekturen, um ein nahtloses Erlebnis für Technikteams und Endanwender zu gewährleisten.

Technologie-Stack

Die Lösungsarchitektur basiert auf einem robusten, skalierbaren Technologie-Stack, der an Microsoft-Best-Practices ausgerichtet ist und optimale Performance, Sicherheit und Governance sicherstellt. Zentrale Komponenten sind:

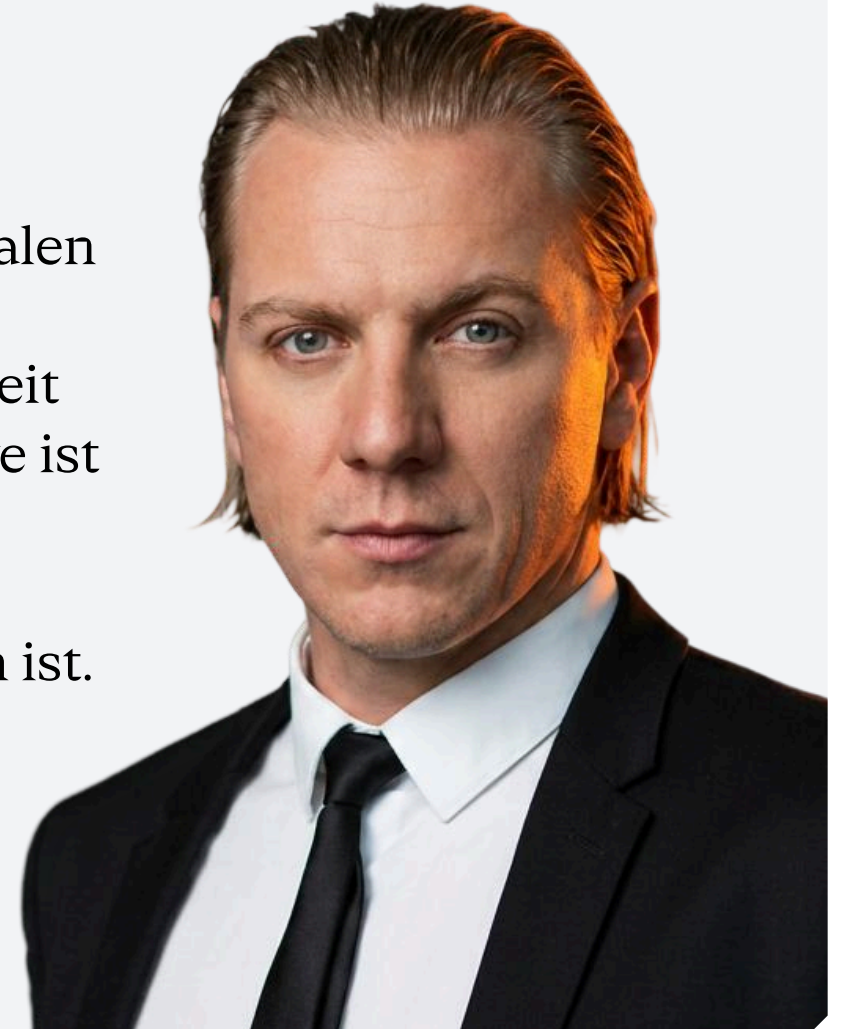
- Microsoft Landing-Zone für AVD** Sichere, skalierbare Grundlage im Einklang mit Best Practices für Cloud-Adoption und Architektur.
- Entra ID:** Zentrale Identitätsverwaltung und sicherer Benutzerzugriff.
- Dynamische Skalierung:** Laufzeitumgebung passt sich Arbeitslasten an und hält hohe Performance aufrecht.
- Azure Policy:** Automatisierte Governance und Compliance-Durchsetzung über virtuelle Desktops hinweg.
- AKS:** Steuert das Self-Service-Portal (RSP2) mit hoher Verfügbarkeit und agilen Updates.
- Azure Monitor:** In Kombination mit Log Analytics und Grafana für kontinuierliches Performance-Tracking und Systemoptimierung.



““

Syntegons Erfolg unterstreicht den Wert strategischer Partnerschaften in komplexen digitalen Landschaften. Durch den Einsatz des Microsoft Azure Virtual Desktop hat Syntegon seine Fähigkeit verbessert, globale Kunden zu bedienen. SoftServe ist stolz darauf, widerstandsfähige, leistungsstarke Services zu liefern. Das ist ein Beleg dafür, dass technische Exzellenz die Basis für Kundennutzen ist.

— Ben Bach
Senior Vice President
& General Manager - D/A/CH, SoftServe





ERGEBNISSE: FLEXIBILITÄT, OPERATIVE EXZELLENZ UND KOSTENEFFIZIENZ

Die Umstellung auf Microsoft Azure lieferte messbaren, nachhaltigen Geschäftsnutzen und veränderte den Support-Betrieb grundlegend:

30%

Geringere jährliche Infrastrukturkosten

Der Wechsel zu Azure reduzierte die Ausgaben um knapp ein Drittel und schuf Spielräume für Innovation und kundenorientierte Initiativen.

90%

Kürzere Bereitstellungszeit

Automatisierte Bereitstellung verkürzte die Einrichtung von Umgebungen auf 10–20 Minuten statt mehrerer Stunden. Reaktionen auf Kundenanforderungen erfolgen nahezu in Echtzeit.

0

Verzögerungen in der Image-Vorbereitung

Vorkonfigurierte VM-Images stellen beim Sitzungsstart spezialisierte Diagnosesoftware bereit. Teams erhalten sofort Zugriff auf essentielle Tools.

99.9%

Systemverfügbarkeit

Unternehmensweite Zuverlässigkeit ermöglicht nahezu unterbrechungsfreien Remote-Support: ein zentraler Pfeiler der operativen Exzellenz für globale Kunden.

100%

Automatisierte Sitzungsverwaltung und Compliance

Maßgeschneiderte, in Microsoft Entra ID integrierte Anwendungen erlauben sichere On-Demand-AVD-Sitzungen, automatisches De-Provisioning sowie die Durchsetzung strenger rollenbasierter Zugriffssteuerung und Compliance-Vorgaben.



NÄCHSTE SCHRITTE

Für Syntegon war die Migration zu Microsoft Azure weit mehr als nur ein IT-Projekt: Sie wurde zum geschäftlichen Enabler, der kritische Servicefähigkeiten zukunftssicher macht und die IT vom Supportbereich zu einem strategischen Wertschöpfungszentrum weiterentwickelt. Mit Automatisierung, Cloud-Skalierbarkeit und robusten Sicherheitskontrollen stärkt Syntegon seine Rolle als Innovator und ist bestens gerüstet für den Wettbewerb in einer zunehmend digitalen Wirtschaft.

Syntegons Erfolg steht exemplarisch für die strategische Wirkung einer Cloud-Migration. Höhere Agilität, nachweisbare Kosteneinsparungen und verbessertes Risikomanagement sprechen für die Neu-Bewertung veralteter Architekturen.

Organisationen, die sichere und skalierbare Lösungen anstreben, profitieren von erprobten Vorgehensmodellen. Als Microsoft Solutions Partner mit über 20 Jahren Erfahrung in Azure, Microsoft Fabric und KI-Services unterstützt SoftServe bei Cloud-Migrationen mit messbaren Ergebnissen.



Erfahren Sie mehr über die Azure-Leistungen von SoftServe und fordern Sie eine persönliche Beratung an.



Erfahren Sie mehr über unsere Azure-Angebote.

Oder kontaktieren Sie SoftServe noch heute für eine persönliche Beratung!

Über uns

SoftServe ist ein Unternehmen für digitale Ingenieur- und Technologiedienstleistungen. Wir erschließen die Möglichkeiten neuer Technologien, um die komplexen Herausforderungen der heutigen Geschäftswelt zu meistern und für unsere Kunden nachhaltige Ergebnisse zu erzielen. Unternehmen verlassen sich auf SoftServe, wenn es darum geht, ausgereifte und innovative Lösungen in den Bereichen Digital Engineering, Data & Analytics, Cloud und KI/ML zu entwickeln und zu implementieren.

Mit mehr als 30 Jahren Erfahrung in der Bereitstellung fortschrittlicher digitaler Lösungen in marktführender Geschwindigkeit sind wir stolz auf unseren weltweiten Ruf. Unsere erstklassigen Ingenieure sind in Branchen wie Hightech, Finanzdienstleistungen, Gesundheitswesen, Biowissenschaften, Einzelhandel, Energie und Fertigung tätig.

Weitere Informationen finden Sie auf unserer [Website](#) und [Blog](#) sowie bei [LinkedIn](#), [Facebook](#) und [X](#).

Social Links



info@softserveinc.com
www.softserveinc.com

Contact

NORTH AMERICAN HQ

201 W 5th Street, Suite 1550
Austin, TX 78701
+1 866 687 3588 (USA)
+1 647 948 7638 (Canada)

EUROPEAN HQ

30 Cannon Street
London EC4 6XH
United Kingdom
+44 333 006 4341