

CLIENT MANAGEMENT BEI ALLTOURS

ACMP entlastet den IT-Benutzerservice

Im Oktober 2014, als die alltours flugreisen gmbh ihre Konzernzentrale aus Duisburg nach Düsseldorf ins ehemalige Thyssen-Gebäude verlegte, waren mehr als nur ein paar Koffer zu packen. Die gesamte IT-Hardware zog mit um, und in der IT-Abteilung war man froh, zu diesem Zeitpunkt mit der ACMP Suite bereits über ein modernes, integriertes Client Management zu verfügen. So ließ sich ein exakter Ist-Stand der Rechner festhalten und damit der Umzug sauber planen: Welche Softwarepakete mit welchen Parametern sind nach dem Wiederaufbau auf welche PC zu spielen? Im laufenden Betrieb vereinfacht die Aagon-Lösung seitdem die Verwaltung der Arbeitsplatzrechner um ein Vielfaches.

Bereits vor drei Jahren hatte alltours, größter konzernunabhängiger Reiseveranstalter Deutschlands, die ACMP Suite von Aagon eingeführt. Die IT-Abteilung verwaltet damit einen Bestand von rund 1.000 Fat Clients, davon jeweils rund die Hälfte in der Düsseldorfer Firmenzentrale sowie in den deutschlandweit über 200 Reisebüros der Tochtergesellschaft Reisecenter alltours GmbH.

Ein typischer alltours-Arbeitsplatz beherbergt knapp 20 Applikationen. Neben Office-Programmen sind es Standard-CRM-Anwendungen im Touristikbereich wie Amadeus oder Bistro, in der Regel laufen auch mehrere Browser parallel. In dieser Zusammensetzung gibt es immer wieder kurzfristige Änderungen. „Touristische Applikationen greifen oft tief ins System ein und benötigen viele Berechtigungen“, weiß Sven Joost, Gruppenleiter IT-Administration der alltours flugreisen gmbh. Lokale Administratoren jedoch sieht das IT-Konzept von alltours nicht vor. Deswegen sind die Roll-out-Zyklen kurz, innerhalb derer neue Software-Release remote aufgespielt werden müssen.

Hoher Aufwand durch verschiedene Systeme zur Administration

Basis-Image-Roll-outs mit Windows XP verteilte die IT-Abteilung bis 2012 – also vor Einführung des Client-Management-Systems – über Windows Distribution Server, Applikationen über selbst generierte Skripte. Für die Inventarisierung wurde ein reines Asset Management System von Alloy genutzt, der Helpdesk wiederum arbeitete mit einem rudimentären Ticket-System desselben Herstellers. Eine heterogene Administrationsinfrastruktur also, wodurch sich das Client Management von alltours in der Vergangenheit vor allem durch einen hohen manuellen Aufwand auszeichnete. „Bei der Arbeit mit Skripten fehlt generell die Flexibilität, einfach über Nacht mal einen größeren Schwung verschiedener Updates aufzuspielen und dann auch noch einen Virencheck zu fahren“, weiß Joost. Kennt die IT-Abteilung den Stand vor Ort nicht, gibt es auch immer wieder Fehlermeldungen – und sei es deshalb, weil der Anwender seinen Rechner entgegen der Anweisung ausgeschaltet hat.





Da das Asset Management ohnehin erweitert werden sollte, suchte man gleich nach einer komplett neuen Lösung für das Client Management. Sie sollte schnell einsatzfähig sein, in der Handhabung intuitiv und über multiple Möglichkeiten verfügen: Inventarisierung, Software Deployment sowie das gesamte Handling von Abfragen von Informationen über die Clients in einem System. „Wir müssen in allen Bereichen des Clients Veränderungen vornehmen, nicht nur reine Software-Installationen, sondern auch Registry-Bearbeitungen, Verteilen von Berechtigungen und ähnliches“, erklärt Joost.

ACMP-Suite zeigt sich in Bezug auf Abfragen am flexibelsten

Seitens alltours wurden Lösungsmodelle verschiedenen Anbieter begutachtet, die alle Software-Installation, Roll-Out und Patch Management beherrschen. Es ging dem IT-Leiter aber um die Feinheiten: Wie kommt man am schnellsten an Informationen, und wo ist welche Software installiert? „Die ACMP-Suite war in Bezug auf Abfragen deutlich flexibler als vergleichbare Produkte. Sie ist außerdem weniger stark reglementiert und integriert alle Funktionen zum Client Management in einem System. Als Administrator hat man sofort sämtliche Informationen zu einem Arbeitsplatz im Zugriff; auf eine Abfrage können direkt die Client Kommandos ausgerollt werden. Kurz: Die ganze Lösung ist insgesamt weniger umständlich.“

Mit Hilfe von ACK, dem Tool zur automatischen Betriebssysteminstallation aus der ACMP Suite, hat alltours zunächst ihre PC-Landschaft von Windows XP auf Windows 7 umgestellt. Anfang 2015 war die Reisecenter alltours GmbH komplett migriert, die alltours flugreisen gmbh folgte zügig im Anschluss. „ACK war für uns ein wesentliches Hilfsmittel dabei, die gesamte Roll-out-Thematik zu automatisieren“, sagt Sven Joost. „Das Erstellen von Skripten, die Altdatenübernahme der Geräte war damit nur einmaliger Aufwand für Entwicklung und Design. Anschließend konnte man das Konzept auf alle Geräte anwenden.“

Weil die Bedienung des Systems intuitiv ist, war die Eingewöhnungsphase sehr kurz. Aagon unterstützte das IT-Team von alltours bei der Einführung und erweiterte ACMP im Bereich Asset Management noch um alltours-Spezifika, wie etwa die Hinterlegung von Rechnungen zu einem Client oder Hardware-Garantien. Im laufenden Betrieb gibt es einen engen Dialog zwischen alltours-IT und Aagon-Service, Updates werden zügig bereitgestellt.

3.000 Lizenzen für den Helpdesk

Helpdesk und IT-Administration sind innerhalb der IT autarke Bereiche, können aber nun vernetzt über ACMP miteinander agieren und gemeinsam Sachverhalte bearbeiten. Vom Client Management hat der Reisekonzern 1.000 ACMP-Lizenzen erworben, mithin für alle angeschlossenen Rechner. Der Helpdesk dagegen, das Ticketsystem von ACMP für die Beantwortung von Benutzeranfragen, wurde separat lizenziert. Der Grund: Dort müssen alle hinterlegten Kontakte lizenziert werden, also nicht nur die 1.000 internen Arbeitsplatzstationen, sondern auch jene 3.000 von den Agenturen in Zielgebieten und sonstigen externen Partnern. Diese kommunizieren im Fehlerfall mit der alltours-IT und setzen folglich viele Tickets im Helpdesk ab.



Bei der Verteilung von Applikationen gibt die Aagon-Software kontinuierlich Feedback zum Stand des Roll-outs, teilt mit, wie viele Clients schon installiert sind, wie viele nicht erreicht wurden etc. So kann der IT-Betreuer bei Rückfragen durch den Anwender sofort Auskunft geben, wo die Fehlerquelle liegt – dass z.B. der Rechner während eines Update-Vorgangs nicht eingeschaltet war. Dies nimmt insgesamt sehr viel Druck vom IT-Benutzerservice. Dessen Arbeitsablauf hat sich mit dem neuen System komplett geändert. So dauerte früher eine normale PC-Installation, also automatisierte Arbeit über Skripte plus manuelle Nacharbeit, bislang einen halben Arbeitstag. Jetzt ist es nur noch eine Stunde.

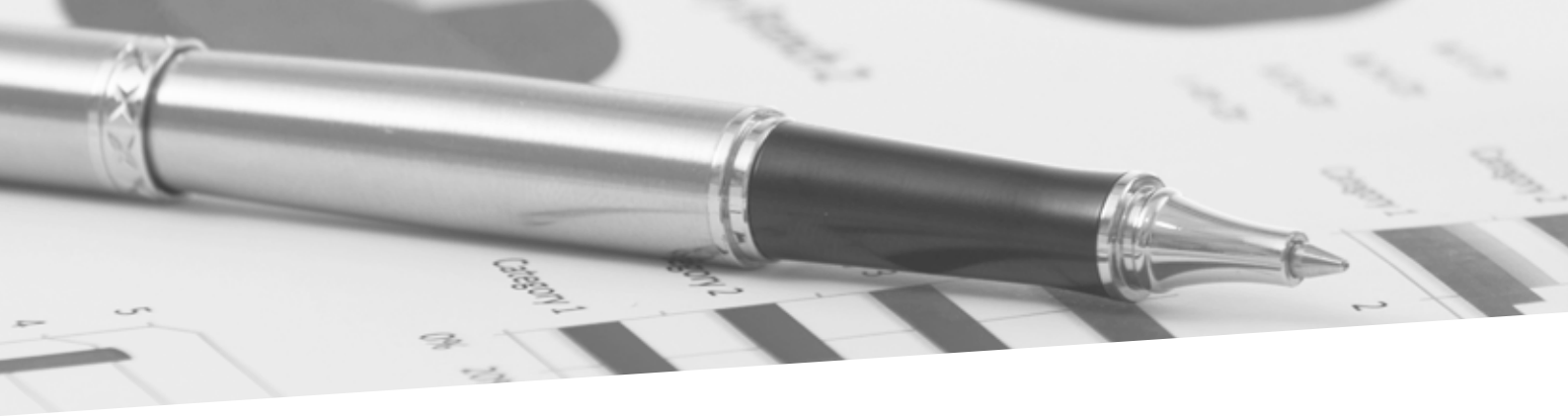
Für die Administration seiner mobilen Geräte nutzt alltours ACMP Mobile Device Management. Im Einsatz sind iPhones sowie Blackberrys, die aber in Kürze von Samsung-Geräten abgelöst werden.

„Die Qualität unserer Arbeit im Bereich der Inventarisierung und des Software-Deployment ist mit dem Client Management von ACMP ganz klar gestiegen“, sagt Sven Joost. „Jeder kennt zu jeder Zeit den Stand des Tickets oder der Problematik, selbst wenn der Kollege nicht da ist. So arbeitet der Helpdesk wesentlich effizienter.“ Auch der Benutzer weiß jederzeit, wie der Stand seiner Bearbeitung ist und wo sich das Ticket befindet, da der Helpdesk über das Ticket-System Feedback an den Anwender gibt.

Zeitnah will alltours nun auf die aktuelle Version der ACMP Suite mit ihren neuen Features für Betriebssystem-Verteilung wechseln und damit eine sukzessive Migration auf Windows 10 bewerkstelligen. Das IT-Team stellt sich im Client-Roll-out derzeit neu auf und realisiert keine großen Roll-outs mehr, sondern praktiziert eher eine sukzessive Integration. Von der neuen ACMP-Suite verspricht man sich hier weitere Geschwindigkeitsvorteile und ist sicher, damit kurzfristig die ersten W10-Clients implementieren zu können.

„Jeder kennt zu jeder Zeit den Stand des Tickets oder der Problematik, selbst wenn der Kollege nicht da ist. So arbeitet der Helpdesk wesentlich effizienter.“

Sven Joost,
Gruppenleiter IT-Administration
der alltours flugreisen gmbh



alltours

Über alltours:

alltours ist seit seiner Gründung vor über 40 Jahren auf Wachstumskurs und hat sich zum größten konzernunabhängigen Reiseveranstalter Deutschlands entwickelt. Das Unternehmen bietet ein breites Angebot an Reiseprodukten; jährlich buchen heute über 1,8 Millionen Reiseteilnehmer bei alltours. Auch die Zahl der Mitarbeiter ist kontinuierlich gewachsen, mittlerweile arbeiten allein am Hauptsitz über 450 Mitarbeiter. Insgesamt ca. 2.000 Mitarbeiter weltweit beschäftigt die Unternehmensgruppe, zu der u. a. auch eine Reisebüroketten, eine spanische Gesellschaft für die Gästebetreuung vor Ort sowie eine Hotelkette gehören.



Kurz notiert:

- Herausforderung: Eine heterogene Administrationsinfrastruktur verursachte bei alltours einen permanent hohen Aufwand beim Client Management:
- Anzubindende Arbeitsplatzstationen: 1.000 deutschlandweit
- Eingesetzte Produkte:
 - ACMP für Inventarisierung und Softwareverteilung,
 - ACK für automatische Betriebssysteminstallation,
 - ACMP MDM
- Einführung und Anpassung: drei Tage
- Zeitersparnis bei PC-Installationen: ca. 75 Prozent

EIN PRODUKT DER
Aagon GmbH
Lange Wende 33
D-59494 Soest
Fon: +49 (0)2921 - 789200
Fax: +49 (0)2921 - 789244
sales@aagon.com
www.aagon.de

