

Beim Clientmanagement zählt jede Sekunde

Ausgefeilte Elektronik ermöglicht immer komfortablere und sicherere Autos. Müssen die dazu benötigten Hightech-Bauteile in engen Räumen wie in Außen spiegeln, im Dachhimmel oder in der Innenbeleuchtung untergebracht werden, schlägt die Stunde von Freudenberg NOK Mechatronics (FNM). Denn die flexiblen Leiterplatten des Unternehmens haben sich nicht nur in den Autos der Nobelmarken Audi, Jaguar oder Mercedes fest als Alternative zum traditionellen Kabelsatz etabliert. Das erst 2002 als Joint Venture der deutschen Unternehmensgruppe Freudenberg und des japanischen Industriekonzerns NOK gegründete Unternehmen beschäftigt heute 400 Mitarbeiter in seiner Zentrale in Weinheim bei Frankfurt, einem Werk in Ungarn, einem Produktionsstandort in Berlin sowie in einem Büro in Wuppertal.

Herausforderung

Da die Kosten für einen externen Dienstleister aus dem Ruder liefen, suchte Freudenberg NOK Mechatronics nach einem Weg, die Paketierung von Software schneller und günstiger durchführen zu lassen.

Paketierung von Anwendungen war zu aufwändig

Die Administration der rund 250 PC-Arbeitsplätze des Unternehmens hat FNM zwischen seinem IT-Verantwortlichen und zwei externen Dienstleistern aufgeteilt. Der IT-Spezialist vor Ort ist dabei unter anderem für die Installation von Betriebssystem und Anwendungen auf den rund 170 Office-PCs und Laptops verantwortlich. Dies erfolgt weitestgehend automatisiert mit Hilfe eines Clientmanagement-Systems (CMS). Die dazu notwendige Vorarbeit wie die Einbindung von Treibern in das CMS sowie die Paketierung von Software für die automatische Verteilung übernimmt hingegen ein Dienstleister. Ein weiterer Servicepartner betreut die sensiblen Produktionsrechner, die aus Sicherheitsgründen nicht in das unternehmensweite Clientmanagement integriert sind.

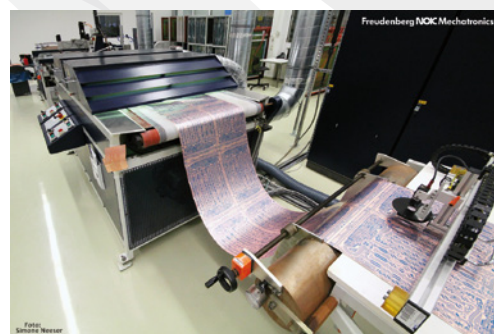
Während der Leistungsschnitt der arbeitsteiligen Systemadministration gut funktionierte, bereitete dem IT-Leiter von Freudenberg NOK Mechatronics Mitte 2011 der Aufwand für die Integration von Treibern und Software in das damals eingesetzte Clientmanagementsystem Netinstall von Enteo immer größere Sorgen: "Durch sehr lange Bearbeitungszeiten des damaligen Dienstleisters war die Paketierung von neuer Software für uns so teuer geworden, dass wir in vielen Fällen darauf verzichten mussten", erklärt Jörn Temme, IT-Leiter bei Freudenberg NOK Mechatronics. "Da dies auf Dauer kein Zustand sein kann, haben wir uns daher nach einem neuen Dienstleister und auch nach einem neuen Clientmanagement-System umgesehen."

Geschwindigkeit stand im Vordergrund

Nachdem mit der Firma CSN-Solutions recht schnell ein alternativer Dienstleister gefunden war, machte sich der IT-Leiter von FNM gemeinsam mit dem Partner auf die Suche nach einem passenden System zur Administration der hauseigenen PCs und Laptops. Die wichtigste Vorgabe war dabei, dass die Bereitstellung von neuen Treibern für das zu verteilende Betriebssystem sowie die Erstellung von Softwarepaketen möglichst schnell von statten geht - denn an dieser Stelle ist für Freudenberg NOK Mechatronics Zeit bares Geld.

Da CSN-Solutions bereits in der Vergangenheit praktische Erfahrungen sowohl mit den Systemen Netinstall von Enteo als auch ACMP von Aagon gesammelt hatte, sollte der Partner Freudenberg NOK Mechatronics eine passende Lösung empfehlen. Um die Eignung der Systeme im Vorfeld genau abzu prüfen, besuchte der Dienstleister unter anderem auch eine Schulung bei Aagon Consulting, um die Software zusammen mit den praxiserprobten und erfahrenen Beratern des Softwareherstellers zu diskutieren und zu prüfen. Nach der Veranstaltung stand die Präferenz von CSN-Solutions schnell fest: Insbesondere durch die hohe Geschwindigkeit bei der Einbindung von Treibern in Betriebssystem-Installationen und die schnelle Erstellung von Softwarepaketen fiel die Empfehlung klar zu Gunsten der ACMP Suite von Aagon aus.

Bevor Jörn Temme dieser folgte, informierte auch er sich detailliert über die Lösung von Aagon im Internet und nahm dabei auch die Support-Foren zu dem Produkt genau unter die Lupe. "Nachdem hier alles sehr gut aussah und natürlich auch die technischen Eigenschaften von ACMP gepasst haben, sind wir schließlich der Empfehlung von CSN-Solutions gefolgt und haben uns im Herbst 2011 für die ACMP Suite von Aagon entschieden", erklärt der IT-Leiter von Freudenberg NOK Mechatronics.



Freudenberg NOK Mechatronics

Mit Volldampf zu Windows 7

Die Einführung des neuen Clientmanagement-Systems nahm FNM gleich zum Anlass, rund 170 Client-PCs und Laptops softwareseitig auf einen aktuellen Stand zu bringen. Denn bislang arbeiteten die Mitarbeiter dort noch mit Office 2003 unter Windows XP. Die erste Aufgabe für den IT-Leiter, CSN-Solutions und ACMP lautete daher, alle Office-Clients des Unternehmens auf Windows 7 und Office 2010 zu migrieren.

Nach der Installation des ACMP-Servers im Rechenzentrum von Freudenberg NOK Mechatronics erging dazu der Auftrag an den Partner, jeweils eine 32-Bit- und 64-Bit-Version von Windows 7 in ACMP einzubinden und mit allen Treibern für die bei Freudenberg NOK Mechatronics vorhandene Hardware auszustatten. Danach galt es, für rund 85 Prozent der von FNM genutzten Anwendungen Softwarepakete zu erstellen, mit denen sich die Applikationen automatisch verteilen lassen.

Lösung

Gemeinsam mit einem neuen Dienstleister führte Freudenberg NOK Mechatronics die Clientmanagement-Suite ACMP von Aagon ein und konnte so die Bereitstellung von Softwarepaketen um das Vierfache beschleunigen.

Erst testen, dann ausrollen

Zur detaillierten Ausgestaltung des Migrationsprozesses wählte FNM zunächst einige Testsysteme aus, die als erste auf Windows 7 umgestellt werden sollten. Um damit möglichst viele Fälle abzudecken, fiel hier die Wahl auf Rechner so genannter Superuser, die neben den Standardprogrammen auch Spezialanwendungen nutzen. Da Freudenberg NOK Mechatronics seine PCs least und alle drei Jahre auswechselt, ist die Hardware-Infrastruktur des Unternehmens relativ aktuell und homogen. Trotzdem war der IT-Leiter sehr gespannt, ob CSN-Solutions die veranschlagten Zeiten tatsächlich einhalten würde.

Bereits bei der Einbindung der Treiber in das ACK-Modul von ACMP zur Betriebssysteminstallation erlebte Freudenberg NOK Mechatronics eine erste Überraschung: "Während wir früher zwischen zwei und vier Wochen auf die Integration von neuer Hardware warten mussten, stellt uns unser neuer Dienstleister Installationspakete jetzt in maximal zwei Tagen zu Verfügung", berichtet Jörn Temme begeistert. "Allein das ist für uns schon ein riesen Fortschritt."

Nach der Einbindung der Treiber in ACK folgte gleich die Paketierung der von FNM eingesetzten Software. Und auch bei dieser Aufgabe konnte die Clientmanagement-Suite den Hersteller von flexiblen Leiterbahnen positiv überraschen: "Je nach Software benötigt CSN-Solutions für die Erstellung eines Pakets mit ACMP maximal ein paar Stunden", freut sich der IT-Leiter von FNM. "So konnten wir es uns problemlos leisten, rund 85 Prozent unserer Anwendungen paketieren zu lassen." Die restlichen 15 Prozent sind Applikationen, die von weniger als fünf Anwendern eingesetzt werden. Und hier ist eine Installation per Hand im Bedarfsfall einfacher.

Freudenberg NOK Mechatronics

"Mit ACMP stellt unser IT-Dienstleister CSN-Solutions neue Rekorde bei der Einbindung von Treibern und der Paketierung von Software auf. Das spart uns bares Geld." - Jörn Temme, IT-Leiter Freudenberg NOK Mechatronics



Jörn Temme - IT-Leiter

Reibungsloser Umstieg

Zeitgleich mit der Umstellung auf ein neues Lizenzmodell für Windows 7 fiel Anfang Mai 2012 bei Freudenberg NOK Mechatronics dann der Startschuss zur offiziellen Migration. Dabei überführt der IT-Leiter jeweils zunächst eine kleine Gruppe von PCs in seinem IT-Labor auf Windows 7 und tauscht die aktualisierten Geräte dann beim Anwender gegen deren bisherige Rechner aus. Deren "alte" PCs werden dann im Anschluss ebenfalls auf Windows 7 migriert und in der nächsten Welle bei einer neuen Anwendergruppe zum Austausch gebracht.

Bis zum aktuellen Zeitpunkt läuft die Migration bei Freudenberg NOK Mechatronics mit Hilfe der ACMP Suite von Aagon ohne Probleme. Dies ist einerseits auf die gute Planung und Vorbereitung zurückzuführen. Andererseits bewähren sich die Best Practices von Aagon zur Windows-7-Migration ein weiteres Mal in der Praxis, die der Softwarehersteller aus unzähligen Migrationsprojekten entwickelt hat. Das Ziel, die Umstellung bis zum Herbst 2012 abzuschließen, wird FNM daher aller Voraussicht nach schon vorher erreichen.

Mehrwert

Die leistungsstarke Clientmanagement-Lösung von Aagon ermöglicht dem Dienstleister von Freudenberg NOK Mechatronics eine schnelle Bereitstellung von Softwarepaketen für die automatische Installation beim Anwender. Dies beschleunigt die Reaktionszeiten der IT-Abteilung von FNM und spart dem Unternehmen bares Geld.

Die richtige Entscheidung getroffen

Mit seiner Entscheidung für ACMP ist Jörn Temme auch heute noch mehr als zufrieden: "CSN-Solutions und ACMP haben ihre Versprechen mehr als erfüllt", resümiert der IT-Leiter von Freudenberg NOK Mechatronics. "Denn für die Integration von Treibern und die Paketierung von Software benötigen wir heute im Schnitt nur noch ein Viertel der Zeit."

Für die Zukunft plant Jörn Temme neben der Einführung des ACMP Helpdesks zudem eine intensivere Nutzung der Inventarisierungsfunktion von ACMP. Denn da FNM die Zertifizierungsreife für ISO 27001 anstrebt, spielt ein aktuelles Inventar der vorhandenen Hard- und Software eine wichtige Rolle. Und auch für das geplante Lizenzmanagement sowie den Helpdesk-Betrieb ist die zentrale Datenbank des integrierten Clientmanagement-Systems genau die richtige Basis.

Als abschließendes Credo erklärt Jörn Temme:

„Nur ein zufriedener Anwender, dessen PC störungsfrei funktioniert, ist ein motivierter Mitarbeiter, der seine Ziele im Fokus behält und einen Mehrwert zum Unternehmen beiträgt.“