

Schnelles Wachstum macht viel Arbeit

Parallel mit dem Erfolg des Unternehmens wuchsen auch die Herausforderungen an die IT. Diesen stellen sich heute erfolgreich fünf Mitarbeiter der hauseigenen IT-Abteilung - die jedoch in der Vergangenheit immer wieder an die Grenzen des Machbaren stieß. So hatte die IT-Mannschaft durch die rapide Expansion der letzten Jahre beispielsweise kaum Zeit gefunden, die Administration ihrer PC-Arbeitsplätze zu automatisieren. Dies rächte sich insbesondere dann, wenn - wie so gut wie jeden Monat - mehrere neue Mitarbeiter zu dem Unternehmen stießen. Denn die neuen Kollegen benötigten natürlich zunächst einen Arbeitsplatzrechner. Und selbst, wenn der PC-Hersteller diesen bereits mit Windows XP ausstattete, musste die IT-Truppe doch jedes Mal die jeweils benötigten Anwendungen per Hand installieren - was pro Arbeitsplatz rund vier Stunden in Anspruch nahm.

„Mitte 2009 haben wir ernüchert festgestellt, dass wir in der IT eigentlich nur noch reagieren, statt Probleme bereits im Vorfeld zu erkennen und so zu vermeiden“, erinnert sich Michael Mrugowski, technischer Verantwortlicher für die Client- und Serverumgebung bei Schauinsland-Reisen zurück. „Daher haben wir damals beschlossen, neben der Aufstockung unseres IT-Personals auch unsere Administrationsprozesse grundlegend zu optimieren.“

Nur integrierte Lösung ist zukunftsfähig

Bereits seit einigen Jahren nutzen die Administratoren von Schauinsland-Reisen eine Software zur Inventarisierung der Hard- und Software ihrer PC-Arbeitsplätze, um der Buchhaltungsabteilung für den Jahresabschluss den Status der IT-Anlagegüter melden zu können. Da lag es nahe, diese Basisfunktion des Clientmanagements um weitere Features wie eine automatische Softwareverteilung, einen automatisierten Betriebssystem-Rollout, einen Helpdesk sowie ein umfassendes Lizenzmanagement zu ergänzen. Dabei hatte der Reiseveranstalter die Wahl, entweder die bislang zur Inventarisierung eingesetzte Software um Drittprodukte zu ergänzen oder auf ein neues und komplett integriertes Clientmanagement zu setzen.

„Für mich war von vorne herein klar, dass nur eine ganzheitliche Lösung wirklich Sinn ergibt“, erklärt der IT-Verantwortliche Mrugowski. „Denn ein Konstrukt aus separaten Produkten verursacht immer Schnittstellenprobleme, man muss verschiedene Benutzeroberflächen und Bedienungskonzepte verinnerlichen und wenn Probleme auftreten, schieben sich die Hersteller gegenseitig die Schuld zu.“

Volle Funktionalität, guter Preis

Auf der Suche nach einem geeigneten Produkt stieß Michael Mrugowski auf einen unabhängigen Vergleichstest von Clientmanagement-Software in der angesehenen Fachzeitschrift IT-Administrator. Testsieger war dort die ACMP-Suite von Aagon Consulting. Daraufhin besorgte sich Mrugowski zunächst eine Testversion von der Website des Herstellers, die er über den Zeitraum von zwei Wochen evaluierte, um sich einen Eindruck von dem Funktionsumfang der Administrationswerkzeuge zu verschaffen. Hierauf folgten intensive Gespräche mit dem Vertrieb sowie Technikern von Aagon, bevor er sich für die Anschaffung der ganzheitlichen Clientmanagement-Lösung entschied.

Unternehmensprofil

Als Erich Kassner nach dem ersten Weltkrieg damit begann, mit seinem 2-PS-Leiterwagen Transporte aller Art anzubieten, konnte er nicht ahnen, dass seine Unternehmung rund 90 Jahre später zu den zehn größten Reiseveranstaltern Deutschlands zählen würde. Über Zwischenstationen als Omnibusbetrieb und Reisedienst firmiert der bereits in der dritten Generation von der Kassner-Familie geführte Touristik-Anbieter heute unter dem Namen Schauinsland-Reisen und vertreibt seine Angebote über rund 10.000 Reisebüros in Deutschland, Österreich und der Schweiz. Einen großen Wachstumsschub erfuhr das Unternehmen in den letzten vier Jahren, in denen es seine Mitarbeiterzahl von 80 auf rund 160 verdoppelte.



„Die ACMP-Suite konnte alles, was wir gesucht haben, der Preis hat gestimmt, die Tests sind gut gelaufen und ich habe in den Vorgesprächen Aagon als ein offenes und sympathisches Unternehmen kennengelernt, das auf die Wünsche seiner Kunden wirklich eingeht“, erläutert Mrugowski seine Entscheidung für ACMP. „Warum hätte ich da noch weitersuchen sollen?“

Agent bringt Mehrwert

Nach dem Kauf begann das Administratoren-Team zunächst damit, den Agenten der ACMP-Suite auf allen Arbeitsplatzrechnern im Unternehmen zu installieren. Da ACMP diesen Vorgang weitestgehend automatisiert, war dies bereits nach weniger als zwei Tagen erledigt. Ab diesem Zeitpunkt lieferten die Agenten regelmäßig Inventarisierungsdaten über die Hard- und Software der Arbeitsplatzrechner an die zentrale Managementkonsole von ACMP. Bereits hier konnte Schauinsland-Reisen eine deutliche Verbesserung feststellen. Denn im Gegensatz zur alten Inventarisierungslösung, die ohne Agenten arbeitete, waren die angelieferten Daten deutlich detaillierter und genauer.

Im nächsten Schritt widmete sich das Team den ACMP-Konnektoren zum Active Directory, um von dort Informationen über Benutzer und Organisationseinheiten in die Clientmanagement-Lösung einzulesen und dort abzubilden. Zudem begannen die IT-Mitarbeiter damit, ihre Software für die automatische Verteilung zu paketieren. Da viele Programme, wie etwa Microsoft Office, bereits als MSI-Paket bereitstehen, bereitete dies für die meistgefragten Applikationen im Unternehmen nicht viel Arbeit. Insgesamt sind bei Schauinsland-Reisen rund 50 verschiedene Applikationen im Einsatz - vom Office-Paket über Statistik-Software bis hin zum ERP-System für die Reisebranche. Und wenn auch bis heute noch nicht alle Anwendungen paketierte sind, ist die Zeitersparnis beim Rollout eines neuen Rechners schon deutlich spürbar: „Mit ACMP dauert die Bereitstellung eines neuen PCs jetzt statt vier nur noch eine halbe bis maximal eine Stunde“, erklärt Michael Mrugowski.



Michael Mrugowski,
technischer Verantwortlicher für
die Client- und Serverumgebung

Helpdesk verbessert Qualität des IT-Service

Ein weiterer Meilenstein war die Einführung des Helpdesks, an dem sich wiederum die Vorteile einer integrierten Clientmanagement-Lösung zeigten: „Öffne ich im Support ein neues Ticket im Helpdesk, sehe ich auf einen Blick sofort alle Daten des betroffenen Arbeitsplatzrechners aus dem aktuellen Inventarisierungslauf“, freut sich der IT-Verantwortliche. „Oft kann ich das Problem dann bereits direkt von meinem Arbeitsplatz aus lösen, indem ich beispielsweise über den ACMP-Agenten per Mausklick ein Client Command auf dem betroffenen Rechner ausführe.“ Schnelle Reaktionszeiten und eine transparente Ticket-Bearbeitung haben auch die Service-Qualität der IT-Abteilung deutlich verbessert. So gibt es auch vonseiten der Endanwender viel Lob für den neuen Helpdesk.

Dies merkt Schauinsland-Reisen auch daran, dass seit Einführung des Helpdesks die Zahl der Support-Anfragen deutlich zugenommen hat. Denn jetzt wenden sich die Mitarbeiter auch bei kleineren Sorgen an die IT-Kollegen, die so etwa auch bei Problemen mit dem Kopfhörer des Telefons am Arbeitsplatz schnell und gerne helfen können. Um optimierten Service auch anderen Abteilungen zugutekommen zu lassen, überlegt das Unternehmen sogar, den Helpdesk zukünftig auch für Anfragen an die Marketing- oder Grafik-Abteilung einzusetzen.

Fazit

Auch ein halbes Jahr später steht Michael Mrugowski noch voll hinter seiner Entscheidung für die ACMP-Suite. Und er hat auch in der Zukunft mit dem Produkt noch viel vor. Neben einer intensiveren Nutzung der Client-Commands zur Automatisierung weiterer Administrationstätigkeiten steht demnächst die Umstellung der Arbeitsplatzrechner von Windows XP auf Windows 7 auf dem Plan. Und auch hier wird die ganzheitliche Clientmanagement-Lösung von Aagon wieder gute Dienste leisten.

Lange Wende 33
D-59494 Soest

Fon: +49 (0) 29 21 - 78 92 00
Fax: +49 (0) 29 21 - 78 92 44

www.aagon.de

