

## AAGON ACMP IM EINSATZ BEI DER SORG-GRUPPE

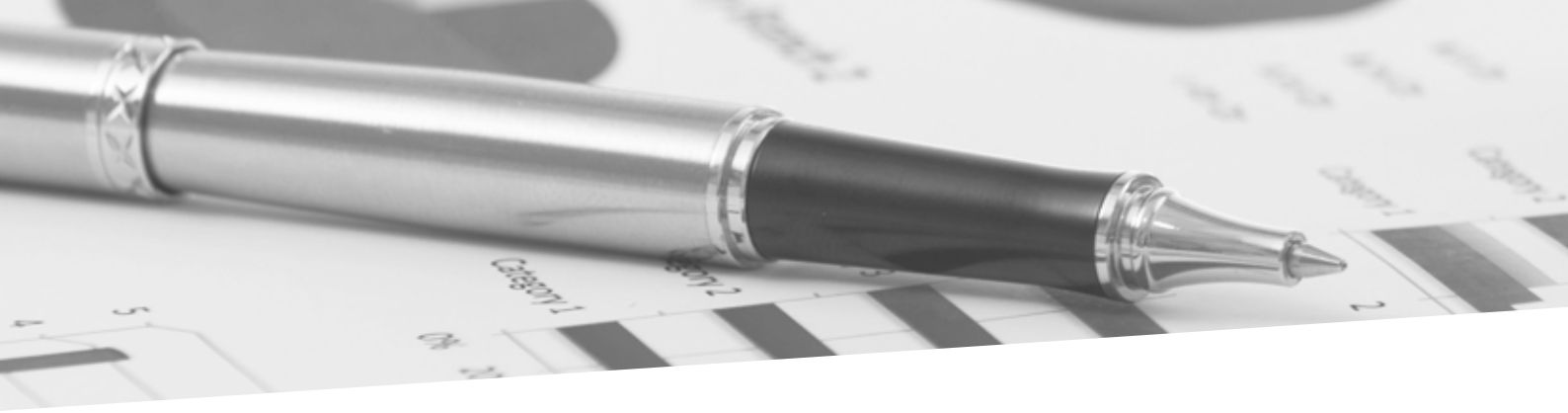
### Client Management reduziert IT-Aufwand

350 Arbeitsplatzstationen, verteilt auf drei Standorte in Deutschland und eine Niederlassung in China, verwaltet die IT-Abteilung der Sorg-Gruppe aus Lohr am Main per ACMP von Aagon – und das mit gutem Grund!

Rund 50 Rechner umfasste das IT-Netzwerk der Sorg-Gruppe aus Lohr am Main, als IT-Leiter Klaus Rüppel im Jahr 1998 seinen Dienst antrat. Seitdem hat sich der weltweit tätige Hersteller von Anlagen und Öfen für die Glasindustrie glänzend entwickelt. 350 Arbeitsplatzstationen müssen angesichts des Unternehmenswachstums heute verwaltet werden. Wenn die IT-Abteilung da nicht entsprechend mitwächst, wird es schwer, alle Rechner stets auf aktuellem Stand zu halten. Deshalb arbeitet das Unternehmen seit mehreren Jahren mit einem Client-Management-System, der ACMP Suite von Aagon. Es ermöglicht eine automatisierte zentrale Verwaltung und Steuerung des PC-Bestandes im Konzern.

Die IT-Abteilung der Nikolaus Sorg GmbH & Co. KG ist nicht nur für die eigene EDV-Ausstattung zuständig, sondern die aller Sorg-Tochterunternehmen sowie der Konzernholding. Auf drei Standorte in Deutschland verteilen sich die rund 450 Beschäftigten der Sorg-Gruppe; außerdem gibt es eine Niederlassung in China mit elf Konstrukteuren. Insgesamt fallen in den Verantwortungsbereich der IT heute rund 350 Anwender mit EDV-Equipment.





Die IT-Landschaft basiert auf Windows Active Directory mit Client PCs auf Basis von MS Windows. Die Grundausstattung eines PCs besteht aus Microsoft Office, Acrobat Reader, einem Oracle Java Runtime Environment (JRE) sowie diversen Viewern für CAD- und normale Bilddateien sowie zusätzlichen, teilweise selbst programmierten Anwendungen. Darüber hinaus sind auf rund 40 Rechnern AutoCAD und ProEngineer (künftig Inventor) als 3D-CAD-Systeme sowie das Zeichnungsverwaltungsprogramm CIM-Database der Firma Contact installiert. Als ERP-System kommt an allen Arbeitsplätzen Infor ERP LN zum Einsatz. Wechselnde Arbeitsplätze gibt es kaum, es herrscht überwiegend eine 1:1-Beziehung zwischen User und PC.

Das ERP-System läuft komplett webbasiert, also ohne Client-Installation. Die Konstruktionsprogramme werden aufgrund ihres Umfangs und spezialisierten Einsatzes ohnehin seit jeher – so auch heute – manuell gewartet. Microsoft Updates spielt Sorg traditionell über WSUS-Server auf die Rechner. Trotzdem blieb eine Reihe wichtiger Softwareaktualisierungen, die das IT-Team in der Vergangenheit äußerst aufwändig und per Hand auf die Arbeitsplätze spielen musste, wie etwa neue Versionen von JRE und Flash Player oder Sicherheitseinstellungen im Browser.

Dazu IT-Leiter Klaus Rüppel: „Für solche Zwecke konfigurieren wir früher einen Beispiel-Rechner mit diesen Anwendungen vor und erstellen davon ein Basis-Image. Dieses spielen wir manuell auf die PCs und mussten es dort personalisieren, also auf den Anwender anpassen.“

## Immer kürzere Update-Zyklen

Das Problem: Einmal erstellte Images veralten schnell, weil ständig neue Softwareversionen erscheinen. So entsteht durch die ständigen Updates rasch eine Lücke zwischen dem installierten Image und dem bestmöglichen Zustand des Rechners. Die Aktualisierungen musste das IT-Team dann auf den einzelnen PCs manuell nachziehen. Die Pflege der Rechner geriet damit zur zeitraubenden Angelegenheit.

Die heutigen Herausforderungen an die IT erwachsen nicht nur aus der gestiegenen Anzahl an Arbeitsplätzen. Klaus Rüppel beobachtet – im Zuge der Sicherheit – auch immer kürzere Update-Zyklen für alle Produkte, ob von Microsoft, Adobe oder Oracle. „Bei Adobe können innerhalb von fünf Wochen schon mal vier Updates kommen“, erklärt er. So war das dreiköpfige IT-Team bei Sorg permanent damit beschäftigt, Rechner-Images mit den aktuellen Lizenzen neu zu erstellen, nachzupflegen und die Images per Hand auf die PCs zu spielen. Zudem gab es auch kein Inventarisierungs-Tool für den Überblick über Release-Stände.



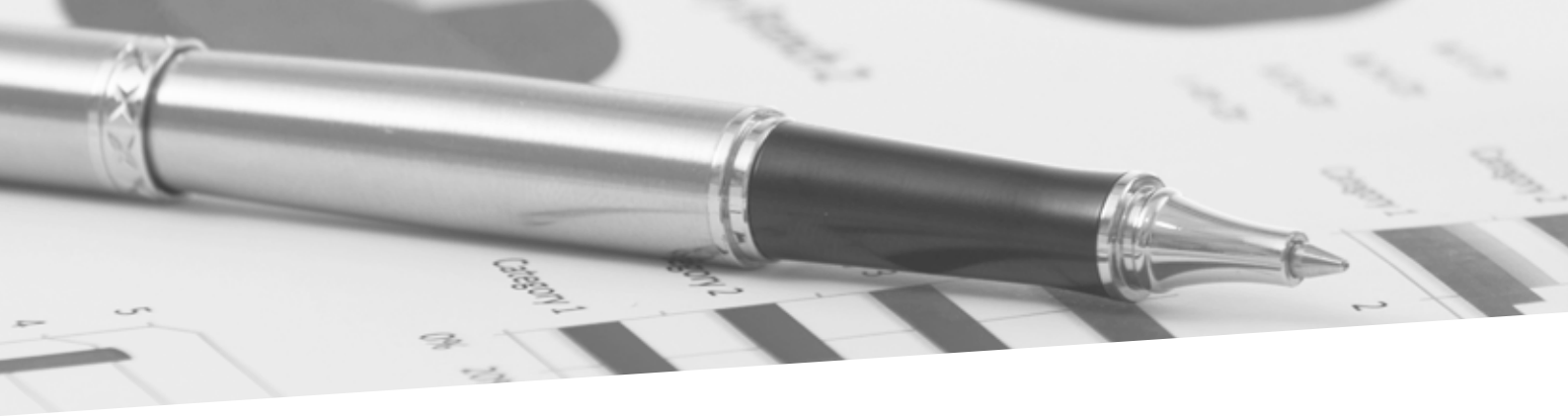
## Mitarbeiter von wiederkehrenden Standardaufgaben entlasten

Die Personalsituation in der Sorg-IT ist angespannt. So gibt es nur vier Mitarbeiter, die sich nicht nur um die immer häufiger notwendigen Software-Aktualisierungen, sondern auch um alle anderen EDV-Themen kümmern müssen. „Deshalb haben wir uns Gedanken über die Einführung eines Client-Management-Systems gemacht“, erzählt Klaus Rüppel. Dieses sollte für die automatisierte Installation neuer oder neu aufzubauender PCs, für Softwareverteilung, Lizenzverwaltung und Inventarisierung genutzt werden. Ziel war es, die Mitarbeiter der IT-Abteilung von automatisch ausführbaren und immer wiederkehrenden Standardaufgaben zu entlasten.

Nach Sichtung und Bewertung mehrerer Produkte führte Sorg die ACMP Suite von Aagon ein. Drei Tage waren für die Installation veranschlagt, abgeschlossen war sie tatsächlich bereits innerhalb eines Tages. „Bei Aagon hatten wir einfach das beste Gefühl, das zeigte sich schon während der Präsentation“, so der IT-Leiter. „Mit dem mittelständischen Anbieter befinden wir uns auf gleicher Wellenlänge. Wir kommunizieren nicht mit einem Call Center, sondern haben persönliche Ansprechpartner“

Bei vielen mittelständischen Unternehmen ist diese Zusammenarbeit auf Augenhöhe ein wesentliches Element bei der Auswahl ihres Softwarelieferanten und IT-Dienstleisters. Für Sorg hat sich dies auch im Nachhinein bestätigt. So gäbe es zwar immer wieder mal Stolpersteine im Betrieb des Client Management, doch bei Aagon kümmere sich stets sofort jemand darum – aus Sicht von Klaus Rüppel eine „beispielhafte Kundenbetreuung“.





## Eine zusätzliche Person wäre nötig gewesen

Mit ACMP Inventory startete das Client-Management-Projekt bei Sorg. Für jeden Rechner, der sich am System anmeldete, erstellte das Inventarisierungs-Tool der ACMP Suite eine Bestandsaufnahme. So verschaffte sich die IT-Abteilung – auch bezüglich der Zusatzprogramme – zunächst einen Überblick über alle Release-Stände. Im weiteren Verlauf konnte sich Sorg mittels der Inventurübersicht gezielt Rechner vornehmen und auf den aktuellen Stand bringen.

Auftretende Probleme bei der Einführung ließen sich gemeinsam schnell lösen. Ein halbes Jahr nach Einführung erzielte das IT-Team bereits erste brauchbare Ergebnisse mit dem neuen Client Management. Die PC-Grundeinstellungen, also Browser-konfigurationen, Sicherheitseinstellungen für Java Runtime Environment, Flash-Aktualisierungen etc. werden heute im Basis-Image festgehalten und per Client Commands der ACMP-Suite automatisch unternehmensweit auf alle 350 Rechner verteilt.

Klaus Rüppel ist sich sicher: „Müssten wir die Software-Aktualisierungen immer noch wie früher manuell vornehmen, hätten wir dafür angesichts des Arbeitsaufkommens eine Person zusätzlich einstellen müssen.“ Bei jedem neu aufzusetzenden Rechner hat sich die Zeit, bis dieser betriebsbereit ist, von früher vier auf heute knapp zwei Stunden reduziert.

## Erweiterung der Geräte in der Inventarisierung

Für die Sorg-Gruppe hat sich die Einführung der ACMP-Suite zweifellos gelohnt. Als größten Nutzen sieht Klaus Rüppel den nun schnellen Zugriff auf Informationen über die Clients. Derzeit rollt die IT-Abteilung an allen PCs Windows 7 automatisch über ACK aus, der Komplettlösung von Aagon zur automatischen, plattformunabhängigen Betriebssysteminstallation in Unternehmensnetzwerken.

Dabei werden die Rechner gleichzeitig auf den aktuellen Patch Level von Microsoft gebracht, sowie mit der Grundausstattung betankt. In Kürze will Sorg auch ACMP Helpdesk, das Ticketsystem der ACMP-Suite produktiv nutzen, um Fehlermeldungen und Hinweise an den Support effektiv und zeitsparend zu verwalten. Klaus Rüppel: „Wir fänden es außerdem reizvoll, neben den PCs künftig alles in die Inventarisierung aufzunehmen, was eine Seriennummer beziehungsweise IP-Adresse hat, also etwa auch Monitore oder Drucker. Somit könnten in ACMP z.B. Listen generiert werden, die Geräte auflisten, die aus der Wartung laufen.“ Gespräche dazu führt der IT-Leiter bereits mit Aagon.