

## ANWENDERBERICHT AVIATION POWER GMBH

### All Systems checked: Luftfahrt Dienstleister setzt auf ACMP

Managed Services sind ein gängiges Modell in der IT: Die Infrastruktur befindet sich dabei im eigenen Haus, wird aber durch einen externen Dienstleister gesteuert. Das war lange Zeit auch bei dem Luftfahrt Dienstleister AviationPower GmbH aus Hamburg der Fall. Als neuer Head of IT and Quality Management setzte sich Stephan Witt das Ziel, die IT fortan im eigenen Haus zu zentralisieren, auszubauen und dafür Standardanwendungen wie ein funktionsfähiges Client Management zu etablieren. In der Aagon-Suite fand das Unternehmen eine Lösung, die mit automatisierter Softwareverteilung, Lizenzmanagement, Inventarisierung und Helpdesk über die größtmögliche Funktionsbreite verfügt.

Das Rechnernetzwerk der AviationPower GmbH zählte bis vor wenigen Jahren noch rund 130 Clients. Mit Firmenwachstum und der Erschließung neuer Produktfelder hat das Unternehmen die IT-Infrastruktur in den letzten Jahren deutlich aufgerüstet. Neben seinem Kerngeschäft, dem Personal-Recruitment und -Management, positioniert sich das Unternehmen als Lösungsanbieter für die Luft- und Raumfahrt. Als innovativer Luftfahrt Dienstleister sichert die AviationPower die Flexibilität und Wettbewerbsfähigkeit ihrer Kunden – sowohl in Form klassischer Personaldienstleistungen als auch in ganzheitlicher Übernahme von Werk- und Dienstverträgen.

Für diese neuen Geschäftsbereiche ist zusätzliche IT-Infrastruktur notwendig. Die IT-Abteilung betreut inzwischen deutschlandweit elf Standorte sowie die Tochtergesellschaft AviationPower UK Ltd. in London. Das Netzwerk umfasst 190 Clients, zum Einsatz kommt im Client- wie im Serverumfeld reine Microsoft-Windows-Technologie. 55 mit Microsoft Hyper-V virtualisierte Server verteilen sich auf die AviationPower GmbH sowie ihre Tochtergesellschaft AviationStaffManagement GmbH (ASM). Als strategischer Partner übernimmt die ASM die Rekrutierung und die Administration der über unterschiedliche Personaldienstleister verpflichteten Zeitarbeitnehmer bei verschiedenen Kundenunternehmen. Hierfür wurde eigens eine Software entwickelt, mit der Anfragen nach Zeitpersonal aus den Fachbereichen entgegengenommen und an die jeweiligen Lieferanten weiter geleitet werden. 600 bis 700 Anwender nutzen diesen Dienst mittlerweile.

  
**AviationPower**  
Luftfahrt Dienstleistungen





## Sicherheitsrisiken dauerhaft beseitigen

AviationPower nutzt die Desktop-PCs fast ausschließlich als Windows-Terminal-Server-Clients, auf denen lokal nur wenige Standardanwendungen installiert sind wie Adobe Reader, Java Flash oder Virens Scanner. Kernsysteme für Buchhaltung, Personal-Recruitment und -Management werden über den Terminal-Server bereitgestellt. 70 der 190 Clients sind Notebooks, auf denen zusätzlich Office und Projektmanagementsoftware läuft. „Bis auf Windows-Updates geschah in der Vergangenheit wenig“, erinnert sich Stephan Witt an den Zustand, den er ursprünglich vorfand. „Die Kernapplikationen ließen sich zwar über Terminal Server aktuell halten, aber was sicherheitstechnische Updates der Standardanwendungen auf den Clients anging, fanden wir zum Teil historische Release-Stände vor – ein definitives Sicherheitsrisiko.“

Die Aagon-Suite stellte vor diesem Hintergrund eine umfängliche Lösung dar, durch deren Einsatz sich solche Sicherheitslücken in der Zukunft gar nicht mehr auftun. Ein Client-Management-System ist aus Sicht von Stephan Witt immer dann erforderlich, wenn es gilt, IT-Arbeitsplätze an verteilten Standorten zu verwalten und aktuell zu halten – wie bei AviationPower der Fall. Integriert in einem System kann der Luftfahrt-Dienstleister mit der ACMP-Suite verschiedenste Aufgaben lösen: Softwareverteilung, Inventarisierung von Hard- und Software, Automatisierung von Client-Vorgängen (Verteilung von Desktop-Icons, Registry-Anpassungen) sowie eine Helpdesk-Anwendung. Stephan Witt: „Mit dem Funktionsumfang der Aagon-Systeme können wir ein sehr breites Spektrum an Anwendungsfällen abdecken. Dies macht die Lösung im Vergleich zu anderen aus unserer Sicht zum Favoriten, und dies zu einem überzeugenden Preis-Leistungs-Verhältnis.“

## Helpdesk-System als Basis zum Aufbau einer Wissensdatenbank

In der Vergangenheit war es stets sehr aufwändig, die in der IT eingehenden Störungsmeldungen richtig mit dem Dienstleister zu koordinieren und nachverfolgen zu können. Mit den Tickets aus dem Aagon-Helpdesk baut AviationPower nun kontinuierlich eine Wissensdatenbank auf, um schnell auf Vorgänge der Vergangenheit zugreifen und damit schneller Lösungen anbieten zu können. „Für unsere spezialisierten Softwareanwendungen im Personalmanagement findet man nicht mal eben Lösungen bei Google. Und der Support durch den Hersteller ist auch nicht gerade günstig“, so Stephan Witt. Der Aufbau der Datenbank aus dem Ticket-System spart dem IT-Team daher viel Geld.

Mit der Client-Automatisierung von Aagon kann das IT-Team nahezu alles an den sicherheitskritischen Anwendungen auf den Arbeitsplätzen aus der Ferne verändern. Über ACMP werden auch die Grafikanwendungen verwaltet, die auf Hochleistungs-PCs im Engineering-Büro der AviationPower laufen. Über Terminal Services lassen sich solche Spezialanwendungen nur schwer praktikabel betreiben, da sie sehr hohe Rechnerkapazitäten, spezielle Grafikkarten etc. benötigen.

## Alle Systeme waren wenige Tage nach Implementierung auf dem aktuellem Stand

Bei der Implementierung der ACMP-Suite ließ sich AviationPower von einem Aagon-Berater unterstützen, der das System installierte, konfigurierte und anschließend eine Schulung durchführte. Einen Arbeitstag dauerte es, die Umgebung vorzubereiten, also ACMP-Server und Verwaltungskonsolen zu installieren. In der darauffolgenden Nacht wurde der ACMP-Client über die Microsoft-Gruppenrichtlinien auf die Arbeitsplätze ausgerollt. Im Rahmen der Schulung spielte man auch gemeinsam konkrete Beispiele durch und erarbeitete Lösungen für die einzelnen Fälle. Es wurden dabei außerdem die sicherheitskritischsten Pakete vorbereitet und dann sogleich auf die Arbeitsplätze aufgespielt. Nicht einmal eine Woche nach der Einführung waren alle Systeme im ACMP aufgeführt und auf die jeweils aktuellste Version gebracht. Alle Sicherheitslücken waren damit geschlossen.

Das Ticketsystem bedienen alle vier Beschäftigten der IT-Abteilung. 230 Anwender bei der AviationPower schicken ihre Störungsmeldungen ein, teils über das Self-Service-Portal von Aagon, teils über eine zentrale E-Mail-Adresse, über die sich die Tickets automatisiert im Helpdesk erfassen lassen. Die Tochtergesellschaft AviationStaffManagement GmbH nutzt das Ticketsystem ebenso für Fehlermeldungen – bis zu 630 Anwender sind es theoretisch, in der Praxis reichen aber nur einige Fachbereichsverantwortliche Tickets ein, nachdem sie Störungsmeldungen zuvor aus ihrem Verantwortungsbereich gesammelt haben.



Mit der Inventarisierung hat die IT-Abteilung des Servicedienstleisters heute immer im Überblick, wie viele Systeme im Einsatz sind. Fragen wie:

- Welche Hardware ist vorhanden, mit welcher Software und welchem Versionsstand?
- Wo ist man überlizensiert oder welche Anwendungen sind u.U. gar nicht mehr im Einsatz und können abgeschafft werden?
- Sind die Systeme bei Einführung eines neuen Programms (oder Betriebssystems) überhaupt fähig, dieses zu betreiben?
- Wo ist eine Nachlizensierung erforderlich?

sind heute schnell und vollständig zu beantworten. Für eine sichere IT-Budgetplanung ist die präzise Beantwortung solcher Fragen essentiell. So gab es vor Einführung des Client Management etwa im Engineering-Bereich Software, die nicht eingesetzt wurde und dennoch Kosten verursachte.

Hinzu kommt eine gewaltige Zeitersparnis. Für eine komplette Rechner-Neuinstallation brauchte die IT-Abteilung früher drei bis vier Stunden, heute sind es gerade mal 30 Minuten. Auch für die Zukunft hat Stephan Witt spannende Pläne: Er will sich verstärkt um die Anbindung der vorhandenen Mac-Rechner in die ACMP-Suite kümmern und plant außerdem, das Mobile Device Management von Aagon einzuführen.

8013 Zeichen inklusive Leerzeichen



## Kurz notiert:

Herausforderungen:

Identifizieren von Release-Ständen auf verteilten Arbeitsplätzen, Verbesserung der IT-Budgetplanung, Schließen von Sicherheitslücken durch veraltete Software

Anzubindende Arbeitsplatzstationen: 190 an zwölf Standorten

Eingesetzte Produkte: ACMP Desktop Automation, ACMP Software Detective, ACMP Helpdesk

Einführung und Anpassung: < 1 Woche

Eingesparte Zeit bei der Arbeitplatzeinrichtung: 80 Prozent

„Mit ihrem Funktionsumfang deckt die ACMP-Suite ein sehr breites Spektrum an Anwendungsfällen ab, von der Softwareverteilung über die Inventarisierung und die Automatisierung von Client-Vorgängen bis zum Helpdesk.“



Stephan Witt,  
Head of IT and Quality Management AviationPower GmbH

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

AAGON  
UNTERSTÜTZT  
DIE ARBEIT DES  
WWF DEUTSCHLAND

