

## Stadtverwaltung Ettlingen löst Zenworks und Notes-basiertes Helpdesk-System ab

Um auf eine zukunftsfähige IT-Infrastruktur bauen zu können, hatte die Stadt Ettlingen bereits 2008 beschlossen, ihre Serverumgebung von Netware 6.5 auf den Windows Server 2008 R2 zu migrieren. Im Rahmen dieses Projekts kam auch die bislang eingesetzte Clientmanagement-Lösung Zenworks von Novell auf den Prüfstand, die eng in die Netware-Umgebung integriert war. „Wir suchten nach einer Management-Lösung für unsere PC-Arbeitsplätze, die unabhängig von Netware funktioniert“, erinnert sich Oliver Hermann, stellvertretender Abteilungsleiter IUK bei der Stadt Ettlingen: „Wir haben drei Monate lang die aktuelle Version von Zenworks unter einer Linux-Plattform getestet, aber wurden damit nicht glücklich.“

## Hohe Ansprüche

Aus diesem Grund machte sich Anfang April 2009 Andreas Kraut, IT-Leiter der Stadt Ettlingen, gemeinsam mit Oliver Hermann auf die Suche nach passenden Alternativen. Die Anforderungen, die sie dabei an die neue Lösung stellten, waren hoch. So verteilen sich beispielweise die 400 PC-Arbeitsplätze der Stadt Ettlingen auf 48 verschiedene Standorte. Und so heterogen wie die Gebäudestruktur ist auch die Anwendungslandschaft der Stadt. Denn die insgesamt sechs Kollegen der IT-Abteilung müssen für die Verwaltung von Bürgern und Unternehmen rund 180 Anwendungen für die verschiedensten Fachverfahren bereitstellen. Neben Standard-Applikationen wie Microsoft Office, Lotus Notes und Java gehören hierzu auch unzählige Spezial-Applikationen, die oft nur von einigen wenigen Anwendern benötigt werden.

## Systematische Suche

Auf einer Informationsveranstaltung des IT-Dienstleisters BWG Informationssysteme GmbH stießen Andreas Kraut und Oliver Hermann auf die Clientmanagement-Suite von Aagon Consulting, die vom Betriebssystem-Rollout über Softwareverteilung, Patch-Management, Fernwartung und Helpdesk bis hin zum Lizenz-Management alle Funktionen zur Administration von PC-Arbeitsplätzen abdeckt. Neben den Produkten von Aagon schafften es drei weitere Lösungen auf die Liste der Kandidaten, die sich alle in einer dreimonatigen Evaluationsphase von Juni bis August in der Praxis beweisen mussten.

„Um das beste Produkt für uns herauszufinden, haben wir eine Bewertungsmatrix entwickelt“, erklärt Hermann. „Hierbei haben wir unter anderem die Punkte intuitive Bedienung, ganzheitliche Benutzeroberfläche und nahtlose Integration der einzelnen Module sowie unsere Testergebnisse in Bereichen wie Software-Verteilung, OS-Deployment, Fernsteuerung, Lizenz-Management und Helpdesk bewertet.“ Von allen getesteten Produkten entschied sich die Stadt Ettlingen schließlich für die Lösung von Aagon, die nicht nur wegen ihrer Funktionsvielfalt, sondern auch aufgrund des günstigen Preises in der Bewertungsmatrix den ersten Platz belegte.

## Implementation mit dem Partner

Schon in der Testphase stand die BWG der Stadt Ettlingen beratend zur Seite und unterstützte die Administratoren bei Fragen zur richtigen Implementation. Dabei kam der BWG einerseits zugute, dass bereits zwei ihrer Techniker in vollem Umfang von Aagon geschult und auch entsprechend zertifiziert sind. Dies weiß auch Oliver Hermann zu schätzen:

## 48 Standorte unter gemeinsamer Verwaltung

Im Zuge der Migration ihrer IT-Umgebung von Netware auf den Windows Server 2008 wechselte die Stadt Ettlingen zur Verwaltung ihrer rund 400 PC-Arbeitsplätze auf die Clientmanagement-Lösung ACMP von Aagon.



Die Clients in der Verwaltung der Stadt Ettlingen sind so facettenreich wie das Gebäude.

## Das Projekt

Kunde: Stadtverwaltung Ettlingen

Problem: Ablösung von Novell Zenworks sowie eines Notes-basierten Helpdesk-Systems im Rahmen der Migration auf den Windows Server 2008 R2

Lösung: ACMP und ACK von Aagon

Dienstleister: BWG Informationssysteme GmbH aus der BWG Systemhaus Gruppe AG, Ettlingen

Zeitaufwand: Rund zehn Tage für Installation, Implementation, Schulung (drei Tage) und Migration von Softwarepaketen.

„Es ist immer einfacher, wenn man vor Ort jemanden hat, der gut ausgebildet ist und einem bei Bedarf schnell und unbürokratisch hilft.“ Andererseits war für die Stadt Ettlingen von Vorteil, dass die BWG gemeinsam mit Aagon bereits während der Testphase umfangreichen und kostenlosen Support leistete.

Ende September begann die Stadt Ettlingen gemeinsam mit zwei BWG-Technikern mit der Implementation der Aagon-Produkte in ihr Netzwerk. Hierzu gehörte neben der Migration von Software aus der Zenworks-Umgebung auch die Migration von Benutzerprofilen, die Einbindung des Helpdesks in das neue Active Directory sowie die Erstellung von zahlreichen, „Client Command“ genannten, Skripten, die bei Bedarf automatisch wiederkehrende administrative Tätigkeiten auf den Arbeitsplatzrechnern ausführen können. An insgesamt vier Beratungstagen konnten die IT-Spezialisten der BWG dabei alle Anforderungen der Stadtverwaltung umsetzen. Um zukünftig auch selbst die System-Management-Umgebung durch eigene Client Commands erweitern zu können, besuchten mehrere Administratoren der Stadt noch eine dreitägige Schulung von Aagon im eigenen Haus.

## Partner auf Augenhöhe

Seit Anfang Oktober 2009 untersucht die Inventarisierungsfunktion von ACMP bei der Stadt Ettlingen regelmäßig die Hard- und Software aller Arbeitsplätze und aktualisiert automatisch die zentrale Datenbank. Auf diese Weise haben die Administratoren bei Benutzeranfragen über den Helpdesk per Mausklick sofort alle Daten über den betroffenen PC auf ihrem Bildschirm. Neue PCs betanken die Administratoren per Mausklick zunächst über „Unattended Setup“ mit Windows XP und zukünftig auch mit Windows 7, bevor automatisiert je nach Abteilung alle benötigten Anwendungen auf dem Arbeitsplatz installiert werden. Mithilfe spezieller Client Commands migriert die Stadt sukzessive ihre Arbeitsplatzrechner auf die neue Serverumgebung.

Clemens Feigl, Security Consultant der BWG, ist mit dem Verlauf des Projekts sehr zufrieden. „Das Gute bei Aagon ist, dass man hier mit einem echten Partner auf Augenhöhe arbeitet. Das macht sich nicht nur in attraktiven Konditionen für Reseller bemerkbar, sondern zieht sich auch durch die komplette Geschäftsbeziehung von der Schulung über die Weitergabe von Leads bis hin zur Zusammenarbeit im konkreten Projekt.“

Dass auch dies der Kundenzufriedenheit dient, zeigt sich bereits am nächsten Projekt der BWG. Denn Anfang 2010 wollen auch die Stadtwerke Ettlingen ihre rund 100 Arbeitsplätze auf das Clientmanagement-System von Aagon migrieren.

## Fazit

„Es sind oft die kleinen Dinge, die einem in der Summe viel Zeit und Nerven sparen“, resümiert Oliver Hermann. „Unsere Erfahrung hat uns gezeigt, dass wir mit Aagon auf den richtigen Hersteller gesetzt haben“.



Clemens Feigl,  
Consultant der BWG



Oft benötigen nur wenige  
User Spezial-Anwendungen bei der Stadt Ettlingen.



Informationssysteme GmbH  
[www.bwg.de](http://www.bwg.de)

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](http://www.aagon.de)

