

Ganzheitliches Clientmanagement im Landratsamt Neustadt a.d. Aisch

Im Landratsamt Neustadt a. d. Aisch betreuen Lead Administrator Markus May und seine Kollegen die Mitarbeiter in der Zentrale und den vier Außenstellen in allen Fragen um die IT. Als interner Dienstleister kümmert sich seine Abteilung von der Beschaffung und Instandhaltung der IT-Infrastruktur bis hin zur täglichen Betreuung der rund 200 Anwendungen und 350 Anwender. Obwohl die Systemverwalter beizeiten für eine homogene IT-Landschaft aus Servern mit dem Betriebssystem Windows Server 2003 und Arbeitsstationen mit Windows XP gesorgt haben, können sie sich über mangelnde Arbeit nicht beklagen. „Trotz unserer klar strukturierten IT-Landschaft werden die Anforderungen an die IT immer komplexer und die Arbeit nimmt für uns Administratoren immer weiter zu. Daher sind wir auf effiziente Prozesse und effektive Werkzeuge angewiesen, um einen gleichbleibend guten Service auf hohem Niveau anbieten zu können“, erklärt Markus May.

Zu den 200 verschiedenen Anwendungen, die im Landratsamt zum Einsatz kommen, zählt beispielsweise Software zur Apfelsortenerkennung, zur Ausweisung von Naturschutzgebieten oder für die Verwaltung von Krankheiten im Gesundheitsamt. Durch diese Vielzahl an zu betreuenden Applikationen ist klar, dass eine automatisierte Softwareverteilung zu den wichtigsten Werkzeugen der IT-Abteilung gehört.

Ebenso wichtig ist auch die tägliche Beantwortung von Fragen der Benutzer, wenn diese ein Problem mit ihrem Rechner oder einem Programm haben. Und genau hier sah der Lead Administrator 2008 Handlungsbedarf: „Wir hatten zwar seit sieben Jahren ein Programm zur automatischen Verteilung von Software im Netzwerk. Aber Supportanfragen haben wir manuell verwaltet. War dann einmal ein Kollege krank oder im Urlaub, wussten die anderen über einen bestimmten Fall teilweise nicht Bescheid. Außerdem mussten wir uns bei jeder Benutzeranfrage erst mühsam alle Daten des jeweiligen Rechners zusammensuchen und dann über weitere Werkzeuge versuchen, das Problem zu lösen. Der ganze Prozess kostete in der Summe viel zu viel Zeit“, erklärt der Systembetreuer May.

Integriertes Clientmanagement gesucht

Um für Abhilfe zu sorgen, legte der IT-Verantwortliche des Landratsamts zunächst die Kriterien für das gewünschte Clientmanagementsystem fest. Neben den Standardfunktionen wie der Installation von Betriebssystemen über das Netzwerk und die automatische Verteilung von Software an die Arbeitsplätze sollte das System einen kompletten Helpdesk mitbringen sowie ein umfassendes Management der in der Behörde vorhandenen Software-Lizenzen ermöglichen.

Zudem wünschten sich die Administratoren eine Integration des Systems in die Benutzerdatenbank des Microsoft Active Directory, um Mitarbeiterdaten nicht mehrfach erfassen zu müssen. Das wichtigste Feature war für Markus May jedoch, dass alle genannten Funktionen unter einer einheitlichen Oberfläche verfügbar sind und alle verschiedenen Module nahtlos zusammenarbeiten. Im Rahmen einer beschränkten Ausschreibung anhand von Funktionalitäten machte sich die IT-Truppe dann an die Evaluation der auf dem Markt verfügbaren Lösungen. Dabei stellte sie schnell fest, dass viele Angebote entweder einige wichtige Funktionen nicht unterstützten oder deren Module nicht konsequent integriert waren.

Zudem war bei einigen Herstellern zumindest fraglich, ob ein Kunde wie das Landratsamt Neustadt überhaupt angemessen bedient werden würde. „Der Hersteller unserer alten Softwareverteilung ist sehr schnell gewachsen und hat sich zunehmend in Richtung USA orientiert. Dabei hatten wir immer mehr den Eindruck, dass für ihn Kunden unserer Größenordnung nicht mehr interessant waren. In der Praxis machte sich das durch Ärger und lange Support-Wartezeiten bemerkbar“, erinnert sich May. Schließlich stießen die Administratoren des Landratsamts auf die Clientmanagement Suite ACMP des deutschen Softwareherstellers Aagon aus Soest, die zumindest auf dem Papier alle wichtigen Anforderungen zu erfüllen versprach. Daraufhin luden sie den Hersteller zu einer Produktdemonstration ein, um die Eignung der Software für die gewünschten Zwecke zu prüfen.

Unternehmensprofil

Die Bürger des Landkreises Neustadt an der Aisch-Bad Windsheim in Mittelfranken wissen, was gut ist. Nicht umsonst erfreuen sich über die Grenzen des Kreises hinaus die Aischgründer Karpfen bei Fischfreunden großer Beliebtheit. Das passende Getränk liefert wahlweise ein Weingut der mittelfränkischen Bocksbeutelstraße, eine Brauerei der Aischgründer Bierstraße oder der in Neustadt ansässige Getränkehersteller Franken Brunnen. Um die administrativen Belange der knapp 100.000 Einwohner, der lokalen Gewerbebetriebe sowie der zahlreichen Touristen kümmert sich dabei das Landratsamt in Neustadt mit seinen 36 Fachbereichen.

Herausforderung

Die stetige Optimierung ihrer Dienstleistungen steht für die Mitarbeiter der IT-Abteilung des Landratsamts Neustadt an der Aisch-Bad Windsheim an vorderster Stelle. Dabei kommt auch die Effizienz der internen Prozesse regelmäßig auf den Prüfstand. Um Benutzeranfragen bei IT-Problemen schneller und zielgerichteter beantworten zu können, hat das Landratsamt Ende 2008 die vollintegrierte Clientmanagement Suite ACMP von Aagon eingeführt. Damit erledigen die Administratoren neben der Inventarisierung von Hard- und Software, der Verteilung von Anwendungen und Betriebssystemen sowie dem Benutzersupport mit dem Helpdesk auch die Verwaltung aller Softwarelizenzen unter einer zentralen Oberfläche.

Nachdem ACMP auch hier die kritischen Administratoren überzeugen konnte, entschied sich Markus May schließlich im Oktober 2008 für die Anschaffung des Produkts. Dabei kam ihm zugute, dass Aagon für Anwender von Matrix42 Empirum und der Altiris Client Management Suite ein Trade-In-Programm ins Leben gerufen hatte. So konnte das Landratsamt bei Abschluss eines Wartungsvertrags seine bestehenden Clientmanagement-Lizenzen kostenlos gegen ACMP-Lizenzen umtauschen. Da der Wartungsvertrag bei Aagon zudem günstiger war als bei dem alten Produkt, fiel die Entscheidung nicht schwer. „Wenn man seine Fachverfahren optimieren möchte, ist nicht das günstigste Produkt das Beste, sondern das geeignetste. Wenn dieses dann trotzdem zu einem günstigen Preis erhältlich ist, freut man sich natürlich umso mehr“, so May.



Markus May,
Lead Administrator

Neuer Helpdesk, zufriedene Benutzer, weniger Arbeit

Besonders viel Nutzen versprach sich das Landratsamt von dem neuen Helpdesk, der direkt in die ACMP-Verwaltungskonsole integriert ist und nach der Installation der ACMP-Dienste sofort zur Verfügung steht. Zunächst installierte die Administration hier noch zwei Konnektoren von Aagon, die ACMP mit dem Microsoft Active Directory (AD) verbinden. Ein Konnektor synchronisiert dabei die Benutzerdatenbank des Helpdesks mit dem AD, während der andere die Organisationsstruktur des AD in das Clientmanagementsystem überträgt.

„Wir haben im Landratsamt sehr effizient strukturierte Organisationseinheiten, und diese können wir so direkt im Clientmanagementsystem abbilden“, erklärt der Lead Administrator. „Gleichzeitig gibt es auch in Zukunft nur eine Stelle, an der zentral alle Benutzerdaten gepflegt werden.“ Ruft jetzt ein Mitarbeiter des Landratsamts Neustadt beim Helpdesk an, kann der diensthabende Administrator direkt ein sogenanntes Trouble-Ticket mit der Beschreibung des Nutzerproblems anlegen und dem Anrufer eine Ticket-Nummer mitgeben. Mit dieser Nummer kann sich dieser jederzeit über den Stand der Bearbeitung informieren. Ist der zuständige Systembetreuer einmal krank, haben auch seine Kollegen sofort Zugriff auf alle relevanten Informationen. Neben dem Ende der „Zettelwirtschaft“ hat der Helpdesk noch weitere Verbesserungen mit sich gebracht. Denn mit nur einem Mausklick sieht der Administrator sofort alle relevanten Daten des betroffenen Rechners und muss diese nicht mühsam aus anderen Programmen zusammensuchen.

Auch in der Behörde verteilte IT-Gerätschaften wie Netzwerkdrucker oder Temperatursensoren im Etagenverteiler des Netzwerks gehören nun zu den „Kunden“ der Systemverwalter. Staut sich bei einem Drucker beispielsweise das Papier, so schickt dieser automatisch eine Email an den Helpdesk. Dieser erzeugt daraus ebenfalls automatisch ein Trouble-Ticket und weist es dem nächsten freien Administrator zu. Ebenfalls automatisieren konnten die IT-Mitarbeiter die Überwachung des Faxservers, der sich unter bestimmten Bedingungen aufhängte. Mithilfe von sogenannten Client Commands prüft ACMP nun automatisch den Zustand des Dienstes, räumt bei Bedarf die Fax-Queue auf, löscht Einträge oder startet den Dienst neu. Den Administrationsmöglichkeiten durch selbstentwickelte Client-Tasks sind dabei fast keine Grenzen gesetzt. Auch bei der Verwaltung der Software-Lizenzen musste ein selbstentwickeltes Tool auf Basis von Microsoft Access der Software von Aagon weichen. Da das Lizenzmanagement ebenfalls direkt in das Clientmanagement und dabei insbesondere in die Inventarisierungsfunktion integriert ist, spart dieses Modul allein rund 15 Prozent an Verwaltungsaufwand ein.

Abrechnung

Insgesamt hat das Landratsamt Neustadt an der Aisch-Bad Windsheim rund drei Personentage in die Installation und erste Einweisung in ACMP investiert. Zudem nahmen vier der fünf Administratoren an einem einwöchigen Workshop von Aagon teil, um das Clientmanagementsystem künftig selbst um Funktionen wie eine umfangreiche Kaufdatenerfassung erweitern zu können. In den ersten 14 Wochen hat der Helpdesk bereits rund 1.400 Tickets verwaltet und ACMP die Administratoren bei der Lösung der Fälle unterstützt. Für Markus May hat sich dabei bestätigt, dass seine Wahl richtig war: „Nur durch ein vollintegriertes Management von Clients, Anwendungen, Helpdesk und Lizenzen waren wir in der Lage, diese Synergien zu erzielen“, resümiert er zufrieden.

Fazit

„Insgesamt schätze ich, dass wir durch ACMP rund 25 Prozent weniger Arbeit beim Clientmanagement haben als vorher“, rechnet Markus May vor. „Unsere Erreichbarkeit ist besser geworden und wir sind bei der Bearbeitung der Support-Anfragen deutlich schneller - was auch unsere Kollegen im Haus freut.“