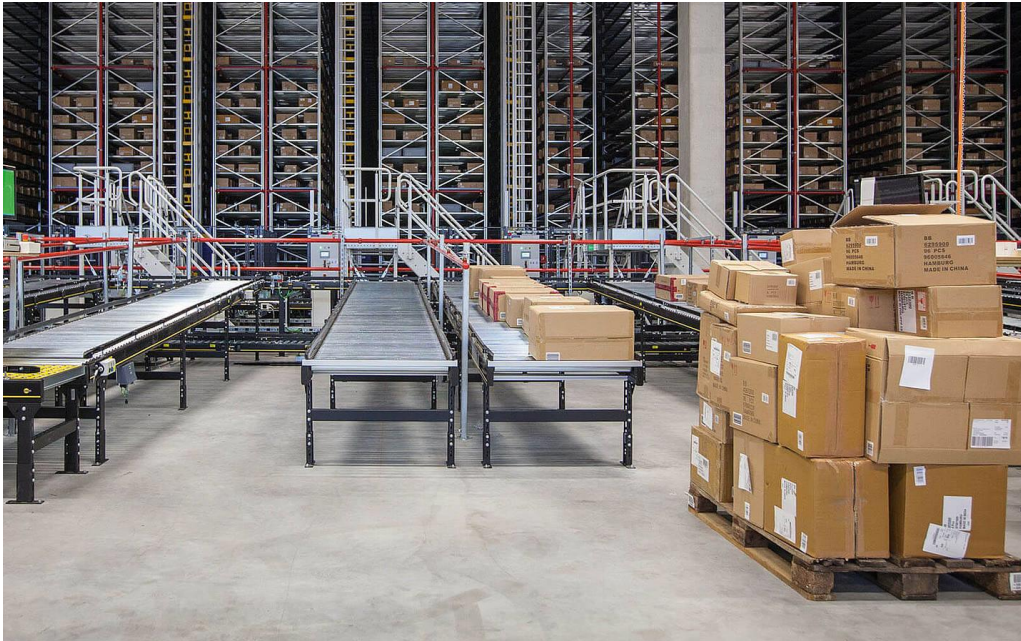


Client-Management: Stunden statt Tage

Von: Paula Hansen

Durch die Verknüpfung von Client-Management- und Ticket-System erhält die IT-Abteilung des Großhandelsunternehmens Boltze eine vollständige Übersicht über Assets, Clients und Tickets und weiß, in welcher Weise die Komponenten zusammenhängen.



Um alle Anwendungen auf den Arbeitsplätzen aktuell zu halten, nutzt Boltze heute das software-gestützte Client Management.

Zum Client Management kam die Boltze Ideen GmbH auf Umwegen: Vor einigen Jahren führte das Großhandelsunternehmen zunächst ein neues Ticket-System namens ACMP Helpdesk ein. In der Folge wurde die IT-Abteilung zudem auf den Funktionsumfang der Client-Management-Produkte des Anbieters der Helpdesk-Lösung, Aagon, aufmerksam und stockte sein Portfolio auf. „Früher oder später hätten wir uns ohnehin mit dem Thema beschäftigt“, so Daniel Butkiewicz, Netzwerkspezialist bei Boltze. Damit befinden sich Ticket-System und Client Management auf derselben Plattform.

Dies ist ein Artikel aus unserer Print-Ausgabe 12/2018. Bestellen Sie ein kostenfreies Probe-Abo.

Das Ticket-Management-System erlaubt mit der Funktion „Embedded Pictures“ die Einbindung von Bildern in den Fließtext eines Tickets. Denn viele Anwender führen Fehlerbeschreibungen anhand von Bildern durch, was die Ticket-Erstellung beschleunigt. Die Einrichtung und Produktivsetzung des Systems erfolgte binnen weniger Tage, weil viele Abfragen bereits vordefiniert sind. Benutzerspezifische Anforderungen sind ebenfalls rasch umsetzbar.

Client Management statt manueller Rollout

IT-technisch setzt der Großhändler auf [Microsoft](#). Es gibt rund 450 Windows-Clients, die sich auf die Firmenzentrale in Braak und vier weitere Standorte verteilen. Einen Standard-Client gibt es bei Boltze nicht, je nach Abteilung ist jeder PC bzw. jedes

Notebook anders konfiguriert. Als Software-Produkte sind ein Branchen-ERP von SOG, ein Warehouse-Management von Inconso, ein Archivsystem von ELO, die komplette Microsoft-Office-Palette, Flash Player, Java und Adobe Photoshop im Einsatz.

Um alle Anwendungen auf den Arbeitsplätzen aktuell zu halten, nutzt Boltze heute das software-gestützte Client Management. Zuvor führten Praktikanten die Rollout-Arbeiten mittels Images-CDs durch – ein zeitaufwendiges Prozedere. Bei einigen Tools wie Java oder Flash Player ist es schon aus Sicherheitsgründen erforderlich, stets mit der neuesten Version zu arbeiten. Und wenn unterschiedliche Word-Releases im Einsatz sind, kann es gar unmöglich werden, Texte untereinander zu tauschen und zu bearbeiten.

Kontrolle über Bestand und Ausstattung

„Als wir den ACMP-Client ausgerollt hatten, staunten wir nicht schlecht, was wir alles im Einsatz haben“, erinnert sich Daniel Butkiewicz. Client Management bedeutet für ihn und seine Kollegen deshalb heute die vollständige Kontrolle über Anzahl und Ausstattung aller Arbeitsplätze. Regelmäßige Administrationsaufgaben werden in der Software definiert und laufen automatisiert ab. Ein Client-Rollout dauert inzwischen etwa anderthalb Stunden ohne weiteres Zutun; der Rechner muss lediglich mit dem Netzwerk verbunden sein. Ohne die Unterstützung der Software benötigte das Team früher mitunter zwei bis drei Tage, bis auf allen Clients auch nur ein Java-Update durchgeführt war.

Heute lässt sich Software an allen Standorten per Knopfdruck aktualisieren oder es lassen sich Betriebssystem-Upgrades durchführen, ohne dass dabei IT-Kräfte vor Ort unterstützen müssten. Die Migration von Windows XP auf 7 sowie von MS Office 2003 auf 2010 erledigte das IT-Team vollständig mit ACMP OS Deployment. Ebenso soll es bei den kommenden Upgrades auf Windows 10 und Office 2016 der Fall sein. Die Vorgänge laufen automatisiert im Hintergrund – auch am Standort in China, wo höchstens Bandbreitenprobleme eine schnelle Synchronisierung manchmal erschweren. Die Aufgaben der zentralen IT verlagern sich damit hin zu Qualitätsmanagement und Berichtswesen.

In Reihe geschaltet

Als einen der größten Vorteile des Client-Managements nennen die IT-Administratoren die Push-Queue. Mit diesem Feature lässt sich Software-Verteilung per Timing steuern – ohne separaten Container. Updates werden dabei nicht vom Hauptstandorts, sondern von der Queue, dem verteilten File Repository des jeweils definierten Standorts gezogen. Dies ist insbesondere bei Aktivitäten in der chinesischen Niederlassung vorteilhaft, weil Synchronisierungen zu dortigen Nachtzeiten gestartet werden können, um Bandbreitenengpässe zu umgehen. Neben „Embedded Picture“ beim Helpdesk wird der Paket Wizard im Client Management häufig genutzt, der den Administratoren wesentliche Arbeit bei der Software-Paketierung abnimmt. Beim Asset Management hilft der Massenimport über Schnittstellen wie CSV – „gerade bei Assets, die nicht nur ein PC sind, wo wir also die Informationen schon im ACMP-Client vorliegen haben“, wie Daniel Butkiewicz erläutert. Zudem zeigt das Client Management jederzeit an, in welcher Beziehung Clients, Assets und Tickets miteinander stehen.

Bildquelle: Boltze Ideen GmbH

Die Boltze Ideen Deutschland GmbH & Co. KG

Branche: Großhandelsunternehmen für Wohnaccessoires und Geschenkartikel

Gründung: 1964

Mitarbeiter: 250