

Auswahl einer Client-Management-Lösung

IT-Kosten senken durch Automation

In vielen deutschen Unternehmen sind nach wie vor hoch bezahlte Spezialisten dafür zuständig, Routineaufgaben der IT manuell durchzuführen: Rechner aufzusetzen, Patches einzuspielen, Lizenzen zu verwalten, Geräte und Software zu inventarisieren. Während in der Produktion auf Prozessebene die meisten Vorgänge automatisiert stattfinden, setzen viele IT-Abteilungen noch auf Handarbeit. Doch mittlerweile sprechen sich die Einsparpotenziale von bis zu 85 Prozent des IT-Budgets herum.

Eine ganze Reihe von Unternehmen bietet Systeme für automatisiertes Client-Management an. Die grundlegende Frage bei der Auswahl ist: Was will ich mit welchem Aufwand erreichen? Software auf Rechner installieren können schließlich alle aktuellen Lösungen. Wenn es um spezielle Schnittstellen, Standards und Leistungsstärke geht, erkennt man die ersten Unterschiede. Achtet man auch auf Hersteller, Produktzyklen und Consulting-Leistungen, lassen sich weitere Differenzen erkennen. Prinzipiell gilt es, Fragen zu zwei Bereichen zu beantworten: Wie gut passen die Features der zur Wahl stehenden Lösungen zu den eigenen technischen Anforderungen und Prozessen im Unternehmen? Was weiß man über den Hersteller und seine Roadmap? Denn Daten über den Hersteller und die Produktentwicklung sowie Erfahrungen anderer Anwender mit der Software und dem Support müssen in die Evaluierung mit einfließen.

Schritt eins: Wie flexibel muss das System sein?

Schon die erste Frage hilft, die Auswahl einzuschränken. Bleibt die IT-Infrastruktur über viele Jahre gleich oder rechnet man mit Veränderungen? Client-Management soll ja Software auf alle Rechner im Unternehmen automatisiert und zuverlässig

verteilen. Wenn sich die IT-Infrastruktur nie verändert, genügt ein Vollautomat, der Software nach den immer gleichen Regeln in der gleichen Umgebung verteilt. Anders sieht es aus, wenn die IT heterogen organisiert ist und immer neue oder sich wandelnde Aufgaben übernimmt. So wie etwa in der Prozesstechnik ein Roboter an unterschiedliche Aufgaben anzupassen sein muss, ist auch beim Client-Management oft Flexibilität gefragt – vor allem, wenn der Aufgabenbereich über das reine Verteilen von Software hinausgeht.

Sollen zum Beispiel Daten mit anderen Systemen wie Buchhaltung, Helpdesk oder ERP getauscht werden? Wechseln installierte Betriebssysteme und Programme? Müssen unterschiedlichste Arbeitsgruppen mit divergierenden Anforderungen automatisiert betreut werden? Sind auch freie und mobile Mitarbeiter mit ihren Rechnern einzubeziehen? Dann wird das passende Produkt eher im Bereich der individuell konfigurierbaren Systeme mit vielen Schnittstellen zu finden sein. Ein wichtiger Unterschied: Letztere passen selten „von der Stange“, sondern werden gezielt an die jeweilige Aufgabe angepasst. Damit bringen sie aber den Vorteil mit, dass sie mit dem Unternehmen wachsen und flexibel einsetzbar sind. Diesem ersten Schritt sollte ein Unternehmen viel Aufmerksamkeit

widmen: Hier kann eine falsche Entscheidung heute Kosten sparen und in einigen Jahren sehr teuer werden.

Schritt zwei: technische Anforderungen

Ganz am Anfang steht auch das Prüfen technischer Anforderungen. Dabei sollte man sich Aspekte wie die Durchgängigkeit der Lösung, unterstützte Mechanismen und Techniken sehr genau ansehen. Ein Beispiel: Gilt die Unterstützung für ein Betriebssystem Windows 7 ohne Einschränkungen für alle Module einer Suite oder nur für die einfache Betriebssysteminstallation? Lassen sich alle Aufgaben mit aktivierter UAC (User Access Control) durchführen – oder muss man per Deaktivierung die Sicherheit des Betriebssystems herabsetzen? Müssen durch die Einführung des neuen Systems alle Clients neu installiert werden, um hundert Prozent der Funktionalität zu erhalten, oder wird einfach auf dem aktuellen Stand weitergearbeitet? Brauche ich für die Installation von Windows im Windows-Netzwerk erweitertes Wissen, etwa über Linux, oder reicht Windows-Know-how aus?

Die Frage nach dem Know-how stellt sich auch für das ganze Paket. Wie viel Aufwand an Schulung ist nötig, und wie groß ist die Abhängigkeit von externen Experten? Der Schulungsaufwand sollte nicht nur für die Zeit der Umstellung berechnet werden, sondern auf die geplante Laufzeit. Das bedeutet einerseits, schon bei der Auswahl auf Standards zu achten. Manche Systeme setzen anfangs höheren Schulungsbedarf voraus, aber später kann das eigene Personal sie konfigurieren und ausbauen. Diese Systeme sind insgesamt nicht immer teurer als solche, die mit geringem Schulungsbedarf beginnen, sich später aber nur von externen Experten erweitern lassen.

Schnittstellen und Sicherheit

Welche Schnittstellen ein Client-Management bereitstellen soll, hängt vor allem vom Einsatzgebiet ab. Faustregel: Je mehr standardisierte und dokumentierte Schnittstellen zur Verfügung stehen, desto besser kann das Client-Management mit anderen

Applikationen Daten austauschen. Sollen zum Beispiel die Buchhaltung oder der Helpdesk ständig aktuelle Daten über das Inventar an Hard- und Software oder Lizenzen erhalten, ist es hilfreich, diese Daten komfortabel aus dem Client-Management auslesen zu können. Aus zwei oder mehr spezialisierten Applikationen wird so eine maßgeschneiderte Lösung.

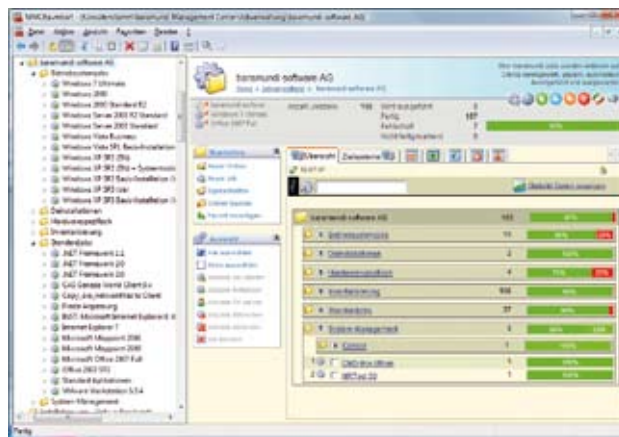
Wer seine IT einem Management-Programm anvertraut, hat guten Grund, auf Sicherheit zu achten, und zwar in doppelter Hinsicht: Erstens muss dafür gesorgt sein, dass das Client-Management nicht die Rechtestruktur im Unternehmen gefährdet. Kann der Administrator Aufgaben an Kollegen mit eingeschränkten Rechten delegieren? Dabei muss die Verwaltung der Rechte einfach und sicher zu erledigen sein. Zweitens muss der Datenschutz gewährleistet sein – schließlich sammelt ein Client-Management viele Daten, die auch Mitarbeiter betreffen. Wie geht der Hersteller mit den Anforderungen des Betriebsdatenschutzgesetzes um?

Schritt drei: Tests

Ist die Auswahl nach den ersten beiden Schritten übersichtlich geworden, sollte man sich genügend Zeit für den wichtigsten Schritt nehmen: den Praxistest. Das heißt, alle in Frage kommenden Systeme unter realistischen Bedingungen auf Herz und Nieren zu testen – also selbst den Testrahmen vorzugeben, alle Personen, die später mit dem System arbeiten sollen, hinzuzuziehen und in aller Ruhe Szenarien durchzuspielen.

Diese Situation eignet sich auch, um Consulting und Support der Anbieter zu testen. Fragen, fragen, fragen – so entdeckt man schnell, wie kompetent die Gesprächspartner sind, wie viel sie vom künftigen Einsatzgebiet verstehen – und wie sehr man sich später auf sie verlassen kann. Hier ist auch der Raum, um die Häkchen auf der Checkliste auf ihre Praxistauglichkeit zu prüfen. Manche Zusage einer Produkteigenschaft zeigt erst da gewisse Einschränkungen

oder Vorbehalte. Sind Umwege nötig oder werden Features nur über Tricks erreicht? Ein Tipp: Geben Sie die Testaufgabe erst vor Ort bekannt und lassen Sie sich zeigen, wie die Aufgabe gelöst wird. Der Testkandidat soll keine vorbereitete und für genau diesen Einsatz optimierte



Eine Client-Management-Software sollte dem Administrator eine anschauliche kumulierte Übersicht über die Aktivitäten geben.
Bild: Baramundi

Lösung mitbringen, sondern live zeigen, was sein Produkt kann. Damit lassen sich tatsächlicher Aufwand und eventuelle Probleme schnell erkennen. Mit im Testszenario sollte immer auch unternehmenskritische Software sein, zum Beispiel KIS oder SAP. Gerade für diese besonders wichtigen Anwendungen gilt es, genau zu prüfen, ob Installation, Patch-Management und Deinstallation reibungslos funktionieren.

Schritt vier: Herstellervergleich

Für welches Produkt man sich auch entscheidet: Man geht eine enge Bindung an den Hersteller ein. Schließlich soll Client-Management als Basis-Service nicht ständigen Wechseln unterworfen sein. Es empfiehlt sich, Vergangenheit, Gegenwart und Ziele des Herstellers zu recherchieren. Konzentriert sich der Anbieter auf Client-Management oder bietet er nur ein „Me too“-Produkt in einem großen Portfolio? Arbeitet der künftige Lieferant mit anderen spezialisierten Unternehmen zusammen oder setzt er auf eine All-inclusive-Lösung? Kann man davon ausgehen, dass die Lösung auch in vielen Jahren noch am Markt ist, weiterentwickelt wird und der Service bestehen bleibt? Wer sich noch an

OS/2 erinnert, weiß, dass große Hersteller keine Garantie für die Langlebigkeit von Produkten sind.

Ob ein internationaler Konzern oder ein heimischer Hersteller der richtige Partner ist, hängt von vielen Faktoren ab. Geht es um Ansprechpartner in vielen Ländern oder um starke regionale Präsenz? Wer seine Wünsche gerne in künftigen Versionen des Produkts umgesetzt sehen will, wird eher einen nahen europäischen Lieferanten wählen als ein Unternehmen, das auf einem anderen Kontinent beheimatet ist. Interessant ist auch ein Blick auf die Finanzstruktur des Herstellers. Eigenfinanziert, Tochter eines Konzerns, Venture Capital? Diese Fakten sollten in die Bewertung mit einfließen.

Bietet der Hersteller an, Referenzen zu nennen, sollte man sich diese gut ansehen. Ein kleiner Tipp dazu: Die vom Hersteller genannten sind oft spezielle Kunden. Es kann sich durchaus lohnen, selbst einige Anwender des gewünschten Produkts ausfindig zu machen, am besten in der eigenen Region und Branche.

Schritt fünf: Kosten evaluieren

Bevor der Kaufvertrag unterschrieben wird, sollte man noch einen genauen Blick auf die Kosten werfen. Welche Kosten fallen zusätzlich zu den Lizenzen für Support und Schulung an – heute und in fünf Jahren? Wie teuer wird es, wenn die Anzahl der Lizenzen wachsen soll? Da auch ein Test im Rahmen der Evaluierung nicht immer alle Fragen endgültig klären kann, empfiehlt sich, ein Rücktrittsrecht zu vereinbaren. Wenn Software und Hersteller den eigenen Vorstellungen und Anforderungen entsprechen und zudem Support wie auch Schulung funktionieren, ist der wichtigste Schritt für gutes Client-Management getan. Viele Anwender berichten von Kosteneinsparungen, die die Kosten für die Einführung innerhalb von zwei Jahren wieder hereingespielt haben. Tobias Frank/wg

Tobias Frank ist Gründer und Vorstandsvorsitzender der Baramundi Software.