



22.12.2014

NETZ- SYSTEMMANAGEMENT

Von: Joachim Siegl

Baramundi Management Suite im Einsatz

Wachablösung beim Client-Management

Der Caritasverband der Erzdiözese München und Freising e.V. ersetzte die bestehende Client-Management-Lösung reibungslos durch die Baramundi Management Suite.



Der Caritasverband in der Erzdiözese München und Freising ist der größte Wohlfahrtsverband in Oberbayern.

Wegen der schwierigen Zusammenarbeit mit dem Hersteller löste der Caritasverband der Erzdiözese München und Freising e.V. Ende 2013 seine alte Client-Management-Lösung ab. Die IT-Verantwortlichen entschieden sich für die Baramundi Management Suite der Augsburger Baramundi Software AG. Der Umstieg gelang innerhalb von acht Wochen. Dabei hatten die IT-Verantwortlichen des Wohlfahrtsverbands aufgrund der komplexen IT-Struktur und der vielfältigen Aufgaben zuvor noch eine mehrmonatige Umstellungsphase einkalkuliert.

„Nah. Am Nächsten.“ – Dieser Slogan ist für den Caritasverband der Erzdiözese München und Freising e.V. mehr als ein Schlagwort. Mehr als 7.200 Beschäftigte und ähnlich viele ehrenamtliche Mitarbeiter bieten in über 350 Einrichtungen vielfältige soziale Dienstleistungen für Menschen aller Konfessionen an – von der Altenpflege über die Unterstützung psychisch kranker Menschen bis hin zu Kindertagesstätten und sozialer Beratung. Die Caritas ist der größte Wohlfahrtsverband Oberbayerns – das macht sich auch in der IT-Landschaft bemerkbar: 1.300 Clients – sowohl Desktopgeräte als auch Notebooks – an rund 250 Standorten waren zum Zeitpunkt der Migration zu verwalten, ein Ausbau auf 1.900 Clients war zu diesem Zeitpunkt bereits fest eingeplant. Dieser Zuwachs ergibt sich durch 500 Thin Clients, die durch Fat Clients ersetzt werden. Dies bringt der Caritas mehr Flexibilität bei vergleichbaren Hardwarekosten. Den höheren Wartungsaufwand der Fat Clients gleicht das automatisierte Client-Management aus. Hinzu kommen rund 160 Terminalserver, von denen immer die Hälfte produktiv ist, während die andere Hälfte für Wartungsaufgaben zur Verfügung steht. Insgesamt 25 Mitarbeiter kümmern sich im Team von IT-Leiter Rainer Brunner um die EDV des Caritasverbands.

Voller Funktionsumfang beim Client-Management

Um die IT-Landschaft rationell pflegen zu können, setzte das IT-Team eine Lösung für automatisiertes Client-Management ein, mit der der zuständige Fachgruppenleiter Joachim Siegl eigentlich zufrieden war. Für Unmut sorgte dagegen der Support des Herstellers. Das Maß war voll, als aufgrund der steigenden Client-Zahl neue Lizenzen für die Managementsoftware beschafft werden mussten und der Hersteller sich unkooperativ zeigte: „Es wurden extrem hohe

>

- Lizenzgebühren aufgerufen. Wir hatten den Eindruck, der Hersteller legte keinen Wert auf einen Nachkauf“, so Siegl, der daraufhin begann, sich nach einer Alternative umzusehen.

Seine Anforderungen: Das bestehende Automatisierungsniveau sollte beibehalten und die Effizienz mit einer kostenoptimierten Lösung möglichst noch gesteigert werden. Im Pflichtenheft stand zudem die Unterstützung der automatischen Komplettinstallation neuer PC-Arbeitsplätze auf dem Band des Herstellers. Dabei müssen die Geräte innerhalb eines schmalen Zeitfensters während des rund um die Uhr laufenden Produktionsprozesses installiert, mit allen Anwendungen und Netzwerkeinstellungen versehen und gepatcht werden. Endanwender in den 250 Standorten des Caritasverbands erhalten damit direkt ab Werk einen Rechner, den sie nur noch auspacken und einschalten müssen.

Anhand dieser Kriterien kristallisierte sich die Suite des Augsburger Herstellers als Alternative heraus. Punkten konnte die Lösung mit einer besseren Unterstützung bei (Re-)Paketierungsaufgaben und dem Patch-Management. Die Preise passten zu den Vorstellungen der Caritas – der Hersteller hat einen Rahmenvertrag mit der Wirtschaftsgesellschaft der Kirchen in Deutschland mbH (WGKD) abgeschlossen.

Systemumstieg im Eiltempo

Die Ablösung des alten Systems gelang in kurzer Zeit: Innerhalb von fünf Tagen wurde eine Umgebung für den Proof of Concept aufgebaut, die später als Produktivumgebung weiterverwendet werden konnte. Insgesamt nahm die Konzepterstellung, Implementierung und Rollout der Baramundi Management Suite nur zwei Monate in Anspruch. In dieser Zeit wurden Workshops mit Consultants der Hersteller durchgeführt, in denen die Lösung Schritt für Schritt in der Umgebung der Caritas implementiert, angepasst und getestet wurde. Sobald eine Aufgabenstellung abgearbeitet und der Nachweis für das Funktionieren erbracht war, wurde dieser Punkt übernommen.

Der Münchner Caritasverband nutzt seitdem nahezu alle angebotenen Funktionen der Suite. Betriebssysteminstallation, Softwarepaketierung und -Deployment, Inventarisierung, Patch-Management für Microsoft-Produkte sowie automatisierte Updates für Nicht-Microsoft-Anwendungen. Monatlich werden mit der Lösung 6.000 Installationen von Microsoft-Patches abgewickelt sowie eine ähnlich hohe Zahl von Updates für Anwendungen ausgerollt. Zwei Mitarbeiter erledigen jeden Monat über 10.000 Installationsjobs über die Suite. Insgesamt müssen sich allein zwei IT-Mitarbeiter um die Server und ein Kollege um die PC-Clients kümmern. „Auf Client und Terminalservern läuft nun praktisch alles automatisiert. Installationen von Hand gibt es nur noch in absoluten Ausnahmefällen“, so Siegl. „Gerade das einfache Skripten von Setup-Routinen und die Softwarepaketierung sind eine Entlastung. Musste früher ein Mitarbeiter den Acrobat Reader paketieren, kann er sich nun um andere Aufgaben kümmern.“

Wartungsaufgaben wie das Patch-Management und Softwareupdates, die der Caritasverband vor dem Umstieg auf die Suite an externe Dienstleister auslagern musste, werden nun wieder im Haus erledigt. Und falls ein Client Fehler verursacht, kann jetzt die IT schnell und unkompliziert eine Neuinstallation durchführen, statt aufwendig nach dem Fehler zu suchen – im Schnitt geschieht das ein bis zweimal pro Tag. Das Ergebnis: eine höhere Wirtschaftlichkeit.

„Insgesamt ist der Umstieg glatter gegangen als erwartet. Wir haben innerhalb von acht Wochen die tragende Säule unseres Client-Managements ausgetauscht, ohne dass es zu nennenswerten Standzeiten oder sonstigen Problemen kam. Das spricht eindeutig für das Produkt und die Kompetenz der begleitenden Consultants“, fasst Siegl zusammen. „Wir konnten den zuvor erreichten sehr guten Automatisierungslevel halten und dabei sogar auf externe Unterstützung weitgehend verzichten. Dass dies bereits in der Anfangsphase erreicht werden konnte, übertrifft unsere Erwartungen. Die Qualität unserer Prozesse konnte bei besserer Wirtschaftlichkeit gesteigert werden. Das Produkt ist absolut konkurrenzfähig, in einigen Bereichen der alten Lösung sogar deutlich überlegen. Ein deutliches Alleinstellungsmerkmal und ein wichtiger Erfolgsfaktor ist aber der hervorragend verfügbare und überdurchschnittlich kompetente Support.“