

Client-Management-Tool für den Service Desk

Mazda zoomt

Die europäische Mazda-Zentrale setzt beim standortübergreifenden Client-Management auf Technologie von baramundi. Damit »zoomt« sich Mazda europaweit in seine Clients hinein.

Die Mazda Motor Europe GmbH mit Sitz in Leverkusen ist die zentrale Vertretung von Mazda in Europa. Die europaweite Betreuung des Händlernetzes erfolgt national über derzeit 22 National Sales Companies (NSCs). Die überwiegende Anzahl der NSCs sind mit Mazda Motor Europe und Mazda Motor Logistic in Belgien vernetzt. Eine Vielzahl von mobilen Mitarbeitern greift zudem über ein SSL-VPN auf die zentralen Services zu. Für den Betrieb des europaweiten Automobilgeschäfts ist das Unternehmen auf eine zuverlässige IT-Infrastruktur angewiesen. Ein effizientes Client-Management ist dabei entscheidend für die standortübergreifende Verwaltung der Benutzer und Arbeitsplätze im europaweit vernetzten System.

Mitte 2008 stand das Service Desk von Mazda Motor Europe vor dem Problem, das bisher genutzte Client-Management-Tool zu ersetzen. Benötigt wurde ein neues System, das auch zukünftigen Anforderungen gerecht werden würde. Die Anforderungen umfassten die Skalierbarkeit auf über 2.000 Clients, den Parallelbetrieb während der Migrationsphase in allen Netzwerksegmenten sowie den Parallelbetrieb der Agenten auf den Clients. Weitere Kriterien waren die Unterstützung durch Assistenten, ein durchgängiges Variablenkonzept zur Paketierung und die Möglichkeit Silent-Installatio-

Bild: Shutterstock.com/BelleMedia



nen von Anwendungen durchzuführen. Ebenso gefordert waren eine Oberflächensteuerung der Anwendungsinstallation, Login-Fähigkeit des Installationsbenutzers und Multidomänenfähigkeit. Die zukunftsichere Unterstützung von Client- und Serverbetriebssystemen, auch 64-Bit, sollte ebenfalls gewährleistet sein. Zuletzt sollte ein guter Herstellersupport gegeben sein und die Möglichkeit, Unterstützungsleistungen vor Ort in Anspruch zu nehmen. Insgesamt hatten die Service-Desk-Verantwortlichen von Mazda Motor Europe sehr exakte Vorstellungen, wie die künftige Client-Management-Lösung aussehen sollte.

Anforderungskatalog sprach für baramundi. Es folgte eine ausgiebige Evaluierungsphase mit einer Marktanalyse und mehreren Inhouse-Präsentationen in Frage kommender Anbieter. Schließlich fiel die Entscheidung auf die ebenfalls begutachtete, von der GIB mbH angebotene baramundi Management Suite. Die GIB mbH mit Sitz in Düsseldorf ist regionaler baramundi-Partner und nimmt als zertifiziertes Competence Center selbstständig die Beratung und Implementierung sowie den First-Level-Support für die Produkte des Augsburger Softwareunternehmens vor. »Ausschlaggebend bei der Entscheidung für die baramundi Management Suite waren mehrere Faktoren und inhaltliche Funktionen, wie wir sie im Anforderungskatalog definiert haben. Diese Voraussetzungen waren aus unserer Sicht nur mit der Lösung von baramundi gegeben«, erklärt Leonard Williams, Leiter Service Desk bei der Mazda Motor Europe GmbH.

Die baramundi Management Suite umfasst Komponenten für Hard- und Software-Inventarisierung, Patch-Management, Softwareverteilung sowie Betriebssysteminstallation. Das Projekt zur Umstellung auf baramundi-Technologie startete 2009 mit der geplanten »sanften« Migration. Dabei war ein Parallelbetrieb der zwischenzeitlich Symantec LiveState Delivery bezeichneten Vorgänger-Lösung und des baramundi Management Suite vorgesehen. Die

Mazda Motor Europe GmbH vertraute dabei auf die externe Unterstützung der GIB mbH, an die zwei Aufträge erteilt wurden. Der erste Auftrag beinhaltete die Migration und Aktualisierung aller aktuellen Anwendungspakete für alle Hardwareplattformen unter Windows XP Service Pack 3 zu einem Festpreis. Im zweiten Auftrag war die allgemeine Unterstützung beim Aufbau und Betrieb der neuen Strukturen in der Zentrale und für die immer weiter wachsende Anzahl der NSCs vereinbart. Durch den Ausbau der regionalen Präsenz in Europa stieg die Anzahl der vom Service Desk zu betreuenden NCSs und damit auch von 500 auf über 2.000 Clients an. Gleichzeitig erhöhte sich auch die Anzahl der zu verwaltenden Anwendungen, hinzu kam die Vielzahl der zu unterstützen-



Die Mazda Motor Europe GmbH mit Sitz in Leverkusen ist die zentrale Vertretung von Mazda in Europa.

den Sprachen. Eine echte Herausforderung also für das Service-Desk-Team, das zuversichtlich war, mithilfe der baramundi Management Suite alle Aufgaben meistern zu können.

Europaweiter Roll-out von Windows 7. Das Jahr 2010 stand im Zeichen des Roll-outs von Windows 7 (x64), nachdem zuvor die Entscheidung zwischen Windows XP oder Windows 7 und 32 Bit oder 64 Bit gefällt worden war. Dies erfolgte unter Berücksichtigung einer gegebenenfalls erneuten kostenintensiven Betriebssystemmigration in der nahen Zukunft. Aus diesem Grund wurden nach einer Überprüfung der neuen und der weiter zu nutzenden Hardware sowie der Kompatibilität der Anwendungen die Weichen für die Einführung von Windows 7 (64 Bit) gestellt. Hierbei musste ein großer Teil der bisher verwendeten Hardware, über 1.000 Systeme, Desk-

tops und Laptops, ausgetauscht werden. Damit stand eine komplette Neuinstallation mit Datenübernahme an. Für eine geringe Anzahl von Clients, die dringend Windows 7 (32 Bit) benötigten, wurden entsprechende Profile innerhalb der baramundi Management Suite angelegt. Anwendungen, die momentan nicht unter Windows 7 lauffähig sind, wurden mithilfe der baramundi-Lösung in einer virtuellen Maschine, die wiederum ebenfalls mit dem baramundi-Tool auf einem Windows-7-Client (64 Bit) angelegt wurde, installiert. Diese Anwendung startet damit fensterlos auf einem Windows-7-Client.

Die gesamte Umsetzung des Windows 7 Roll-outs – inklusive Betriebssystem, Treibern, Anwendungspaketierung und Inventarisierung – wurde er-

neut im Rahmen eines 14-Personentage-Auftrags an das GIB Competence Center in Düsseldorf vergeben. Der manuelle Roll-out mit dem überwiegenden Hardwareaustausch wurde von der kleinen Service-Desk-Mannschaft mit geringer externer Unterstützung durchgeführt. Die Datenübernahme erfolgte nach dem Peer-to-Peer-Prinzip mithilfe von baramundi-Jobs. Auch dieses Projekt wurde im Dezember 2010 erfolgreich abgeschlossen.

Positive Bilanz. Service-Desk-Leiter Leonard Williams kann nach knapp zwei Jahren Erfahrung mit der baramundi-Lösung eine durchwegs positive Bilanz ziehen: »Mit der baramundi Management Suite haben wir die richtige Wahl getroffen. Die Lösung konnte unsere Anforderungen erfüllen und hat sich bislang in der Praxis in strategisch wichtigen Projekten bestens bewährt.«