

Maßgeschneiderte Arbeitsplätze für jeden Mitarbeiter

Herford, Nordrhein-Westfalen, Deutschland



Wie lassen sich die Einsparung von Zeit und Kosten mit einer Erhöhung des IT-Servicelevels verbinden? Mit Ivanti Workspace Control und Ivanti Automation fand die Ahlers AG eine unkomplizierte Lösung.

Die Ahlers AG ist einer der größten börsennotierten Männermode-Hersteller in Europa. International anerkannte Marken wie Baldessarini, Otto Kern, Pierre Cardin oder Pioneer gehören zum Portfolio des Unternehmens. Ahlers betreibt verschiedene eigene Geschäfte in Deutschland sowie Osteuropa. Hinzu kommen insgesamt ca. 2.370 Shop-in-Shops oder Stores, die über den Fachhandel bewirtschaftet werden. Inzwischen arbeiten 2.000 Mitarbeiter für den Hersteller. Pro Jahr werden 11 Millionen Modeteile produziert.

Überlastung der internen IT-Abteilung

Die stetige Vergrößerung des Unternehmens brachte für die zentral agierende IT-Abteilung in den letzten Jahren große Herausforderungen mit sich. Schließlich gilt es, mehrere Standorte und eine Vielzahl mobiler Mitarbeiter rund um die Uhr mit allen notwendigen Anwendungen, Updates etc. zu versorgen. Dass dabei die Einhaltung höchster Sicherheitsstandards eine wesentliche Rolle spielt, versteht sich von selbst. Themen wie die Vernetzung der europaweiten Standorte über Virtual Private Networks (VPN) und die Virtualisierung der Server-Infrastruktur konnten in den letzten Jahren bereits erfolgreich umgesetzt werden.

Derzeit sind von 80 Windows Servern 70 virtuell eingebunden – auf Basis einer VMware ESX-Infrastruktur. Darüber hinaus kommen weitere 10 Citrix Server zum Einsatz. Doch während die übergeordneten IT-Projekte effizient gelöst werden konnten, häuften sich die Probleme bei der Verwaltung: Die Aufrechterhaltung des gewohnten Servicelevels verlangte viel Zeit für Routineaufgaben. Zudem fehlte es an der Übersichtlichkeit, was einzelne Anwendungen und Tasks betraf. Anfang 2008 war der Second Level IT-Support schließlich chronisch überlastet – es galt eine langfristig wirksame Lösung zu finden.

Auf der Suche nach einer zukunftsorientierten Lösung

Mit einer bloßen Erweiterung der IT-Mannschaft war es hier jedoch nicht getan – die Kernprobleme lagen in der mangelnden Übersichtlichkeit und der immer stärker werdenden Belastung durch Routineaufgaben. Letzteres machte sich nicht nur als Zeitfaktor bemerkbar, sondern auch als erhebliche Fehlerquelle. „Unsere IT-Experten konfigurierten jeden einzelnen Desktop eines jeden einzelnen Mitarbeiters manuell – jedes Laufwerk, jeder Drucker, sämtliche Daten und Verknüpfungen mussten separat zugewiesen werden“, so Ivo Schnüll, Bereichsleiter Technischer Support der Ahlers AG. „Dass es dabei immer wieder zu Fehlern kam, ließ sich kaum vermeiden.“ Auch eine übergreifende Dokumentation konnte nur unter immensem Zeitaufwand erstellt werden.

„Unserem IT-Department fehlten die notwendigen Tools, um strategisch planen und handeln zu können – was jedoch mit der zunehmenden Mitarbeiterzahl und Internationalisierung der Standorte immer unabdingbarer wurde.“ >

Mehr Transparenz + weniger Komplexität = besserer Service

Die Ziele waren deshalb genauso umfassend wie zusammenhängend: Die Automatisierung der verschiedensten Routineaufgaben sollte mögliche Fehlerquellen abschaffen und dem IT-Team Zeit für strategisch wichtigere Prozesse freigeben. Damit einhergehend versprach man sich von der zentralen Steuerung der einzelnen Desktops einen umfassenden Status-Überblick: Eine Historie zu den installierten Anwendungen sollte ebenso unkompliziert abrufbar sein, wie die Anzahl aktuell verwendeter Softwarelizenzen oder eine Übersicht geplanter Tasks. Kurz gesagt: Eine Reduktion der Komplexität bei gleichzeitiger Erhöhung des IT-Servicelevels waren die erklärten Ziele.

Evaluation verschiedener Lösungen

Um die einzelnen Mitarbeiter-Desktops zukünftig zentral verwalten und konfigurieren zu können, evaluierte das interne IT-Department verschiedene Produkte zum Profile & User Environment Management bzw. User Workspace Management. Darunter Appsense Environment Manager, ScriptLogic Desktop Authority und Ivanti Workspace Control. Relativ schnell zeichnete sich ab, dass das Produkt von Ivanti aus Sicht der Ahlers AG funktional und strategisch anderen Lösungen vorzuziehen war. Auch die einfach zu bedienende Management-Konsole und die umfassenden Auditfähigkeiten überzeugten die Entscheider.

Schnelle Integration durch den Partner five(9)s

Für die Integration der neuen Lösung in die vorhandene Infrastruktur holte man einen Partner ins Boot, der sich schon in anderen Fällen bewährt hatte. Die Firma five(9)s hat sich der Effizienzsteigerung und der Sicherheit von IT-Infrastrukturen verschrieben. Mit Hilfe des erfahrenen Ivanti Partners konnte der Rollout innerhalb kürzester Zeit vollzogen werden: So nahm die Software-Installation und Implementierung nur drei Tage in Anspruch, die Umsetzung und das Design der einzelnen User-Arbeitsplätze mit den 25 wichtigsten Applikationen erfolgten in den ersten zwei Wochen.

Automatisierung im zweiten Schritt

Nachdem das erste Problem in punkto zentrales Desktop-Management so erfolgreich gelöst werden konnte, vertraute die Ahlers AG auch hinsichtlich der Automatisierung von Routineaufgaben auf die Empfehlung der five(9)s-Experten. Ein weiteres Produkt von Ivanti bot die optimale Antwort auf die sich stellenden Fragen: „Ivanti Automation überzeugte uns schnell aufgrund seines einfachen Handlings“, so Ivo Schnüll. „Nach Beratung durch five(9)s konnten wir die gesamte Installation schnell und unkompliziert

selbst durchführen.“ So wurden weite Teile des Desktop-Managements bei Ahlers automatisiert. Mittlerweile läuft die gesamte Softwareverteilung innerhalb des Unternehmens nicht mehr über die ehemals etablierte Desktop-Management-Lösung, sondern über Ivanti Automation.

Positives Resümee nach einem Jahr Laufzeit

Die Arbeit mit der neuen Software bedeutet für die IT-Mannschaft der Ahlers AG eine erheblich verbesserte Transparenz. Erstmals stehen alle erforderlichen Daten zur PC-Infrastruktur zentral bereit, was wiederum Kosten senken hilft. So vermeidet der genaue Überblick über die Nutzung bestimmter Software-Lizenzen zum Beispiel deren Über- oder Unter-Lizenzierung. „Der Einsatz von Ivanti Workspace Control und Ivanti Automation bedeutet für uns eine erhebliche Zeit und damit Kostenersparnis. Zum einen, weil unsere Administratoren nun von Routineaufgaben entlastet werden. Zum anderen führt die Automatisierung auch zu wesentlich weniger Supportanfragen“, erklärt Ivo Schnüll. Ein weiterer Vorteil: Viele Aufgaben lassen sich nun auch an weniger versierte IT-Mitarbeiter übergeben, sobald sie einmal von Experten in so genannten RunBooks angelegt wurden. „Unsere erfahrensten Leute können sich jetzt den Dingen widmen, die strategisch von großer Bedeutung sind.“ Dabei ist es nur folgerichtig, dass damit auch der gesamte IT-Servicelevel und die Mitarbeiterzufriedenheit gestiegen sind. „Jeder einzelne Anwender findet nun einen Desktop vor, der absolut zuverlässig funktioniert und mit dem er effizient arbeiten kann. Und zwar jederzeit und an jedem Ort“, meint der Bereichsleiter abschließend.

“Der Einsatz von Ivanti Workspace Control und Ivanti Automation bedeutet für uns eine erhebliche Zeit- und damit Kostenersparnis.”

— Ivo Schnüll

Bereichsleiter Technischer Support der IT/TK Services-Abteilung der Ahlers AG.



[ivanti.de](https://www.ivanti.de)



+49 (0)69 941 757-0



contact@ivanti.de

Copyright © 2017, Ivanti. All rights reserved.