

Stadtwasserversorgungsbetriebe Köln (StEB)

Sauber und kosteneffizient gelöst - die Stadtwasserversorgungsbetriebe Köln vertrauen beim Management Ihrer IT-Umgebung auf FrontRange Desktop & Server Management als SaaS Modell

Unternehmen

Stadtwasserversorgungsbetriebe Köln (StEB), AöR

Branche

Kommunalverwaltung

Partner

sds business services GmbH

Lösung

FrontRange™ Desktop & Server Management

- FrontRange NetInstall®
- FrontRange Patch Management™
- FrontRange OS Deployment™
- FrontRange LiveManage™
- FrontRange Discovery™

Geschäftsvorteile

- Systemstatus aller IT Assets ist jederzeit bekannt
- Erhöhte Sicherheit der Infrastruktur durch automatisiertes Patch Management
- Keine Kosten für eigene Server-Infrastruktur dank SaaS-Lösung
- Geringerer Personalaufwand der IT durch automatisierte Rechnerverwaltung
- Schnellere Reaktionszeit der IT auf Nutzeranfragen
- Nahtlose Implementierung dank Out-of-the-box-Ansatz von FrontRange

Kundenprofil

Abwasserbeseitigung, Hochwasserschutz, Gewässerunterhaltung und Straßenentwässerung – mit 650 Mitarbeitern widmen sich die Stadtwasserversorgungsbetriebe Köln (StEB) den unterschiedlichsten Aufgaben rund um die Wasserqualität in der Domstadt. Als junges und modernes Kommunalunternehmen gehört für die StEB auch eine effiziente Verwaltung dazu. Ein Ansatz, der sich auch im Management des IT-Netztes widerspiegelt: Ein Desktop & Server Management von FrontRange hält alle Rechner innerhalb der IT-Infrastruktur stets auf dem neuesten Stand.

Automatisierte Verwaltung gegen den IT-Wildwuchs

Die StEB verfügt derzeit über 160 mobile Rechner. Zu den Nutzern zählen unterschiedliche Personengruppen – vom Mitarbeiter im Heimbüro bis zum Bauleiter vor Ort. Waren es bis vor wenigen Jahren noch einige wenige

Notebooks, die von den Mitarbeitern der IT selbst eingerichtet und über Images konfiguriert wurden, kamen in den letzten Jahren immer mehr mobile Rechner zum Einsatz. Die Folge: Eine Pflege war manuell nicht mehr zu bewerkstelligen.

„Für uns kam nur eine gehostete Desktop- und Server-Management-Lösung in Frage. Wir haben uns auf den Fachmessen informiert. Dabei war schnell klar, dass lediglich FrontRange zusammen mit seinem Partner sds diese Anforderungen sofort erfüllen und liefern konnte.“

Jens Meyer,
Leiter Benutzerservice-Management bei den StEB

Ein weiteres Problem war die heterogene Systemlandschaft: Über die Zeit hatte die StEB in Hardware unterschiedlichster Hersteller investiert, was auch die Aktualisierung aufwändiger machte. Damit war es nicht mehr möglich, die Inventarisierung händisch durchzuführen, weil es schon am Überblick über die IT-Infrastruktur haperte. Denn: Jedes Mal, wenn Notebooks für Updates von der IT eingesammelt werden

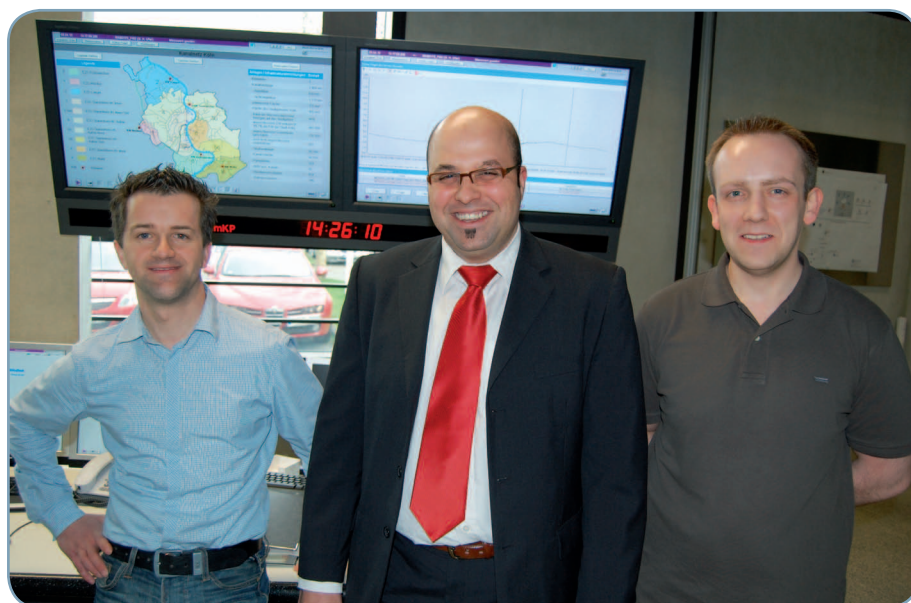


Quelle: Stadtwasserversorgungsbetriebe Köln, Foto: Hubert Harst

müssen, bedeutet das für die betroffenen Mitarbeiter Ausfallzeiten – schlimmstenfalls aber den Einsatz von Ersatzgeräten. Beide Varianten erwiesen sich jedoch als äußerst unwirtschaftlich.

Automatisiertes Desktop & Server Management als SaaS Modell

Im Jahre 2009 entschied sich die StEB daher für ein automatisiertes Desktop- und Server-Management von FrontRange Solutions. Wichtig für die StEB war, dass das neue Desktop- und Server-System als SaaS (Software as a Service)-Modell aufgesetzt werden konnte. Da die StEB nur über eine dezentrale IT-Infrastruktur verfügt, wäre die Anschaffung eines eigenen Servers für das Management der installierten Programme eine recht kostspielige Angelegenheit gewesen.



Quelle: Stadtentwässerungsbetriebe Köln: Team Benutzerservice-Management StEB, von links nach rechts: Jens Meyer, StEB; Youssif Salhiu, sds; Christian Dretzke, StEB

Zudem hatte die StEB klare Vorstellungen von der neuen Software: Die Anwender sollten über eine sichere HTTPS-Verbindung verwaltet werden, da aufgrund der dezentralen IT-Infrastruktur ein Zugriff

dem Datenschutzbeauftragten durchleuchtet und ein Datenanforderungskatalog entwickelt, der vom späteren SaaS-Anbieter übernommen werden sollte. Weiterhin sollte die neue Lösung in der

„Die Aktualisierung unserer Clients läuft vollautomatisiert. Wir können uns als IT-Management somit rein auf die Verwaltung unserer Systeme konzentrieren. Dazu gehört die Beantwortung der Fragen nach dem Systemstatus einzelner Rechner und dem aktuellen Stand der eingesetzten Hardware. Gleichzeitig können neue Rechner schneller eingesetzt werden, da alle PCs nun mit einer genormten Erstinstallation schnell verfügbar sind.“

Jens Meyer,

Leiter Benutzerservice-Management bei den StEB

Lage sein, Betriebssysteme zu installieren und zu inventarisieren, neue Software und Sicherheits-Updates zu verteilen sowie alle Anwendungen zu inventarisieren, damit das IT-Management stets über den aktuellen Stand der Systemlandschaft informiert sein konnte.

Als Berater und SaaS-Provider hatte man sich den FrontRange-Partner sds business services GmbH aus Leonberg mit ihrer Lösung Managed Application SaaS ins Boot geholt. sds bietet leistungsübergreifende IT-Services an und ist auf das Outsourcing von Rechenzentrums- und Infrastrukturservices spezialisiert. So stellte sds nicht nur die notwendige Infrastruktur zur Verfügung, sondern unterstützte die StEB auch bei der Konzeption der Desktop- und Server-Management-Lösung.

Das Resultat: Nachdem sds gemeinsam mit der StEB die Anforderungen an die neue Desktop- und Server-Management-Lösung definiert hatte, wurden die ersten beiden FrontRange-Clients dann in einer virtuellen Umgebung getestet. Dieses Vorgehen garantierte der StEB die Minimierung von Problemen im späteren Betrieb und die richtige Dimensionierung der neuen Lösung entsprechend der Anforderungen.

Youssif Salhiu, Manager Sales bei sds, kommentiert die Implementierung: „Ein Desktop- und Server-Management via SaaS ist eine kostengünstige Alternative. Unternehmen müssen nicht in neue Hardware und deren Management investieren und können ihre IT-Infrastruktur dennoch automatisiert pflegen.“

Da alle FrontRange-Lösungen quasi Out-of-the-box eingesetzt werden konnten, benötigte die Implementierung nur wenig Zeit: Binnen zwei Monaten hatte die IT-Abteilung der StEB auf allen Rechnern die FrontRange-Agents installiert. Dabei profitiert die StEB von gewachsenen Automatisierung: Sobald der Rechner eine Anbindung an das lokale Netz erkannt hat oder ins Internet geht, wird das System über den FrontRange-Agent auf seine Aktualität hin überprüft.

Das automatisierte Desktop & Server Management in der Praxis

Die Automatisierung des Desktop- und Server-Managements über FrontRange Solutions stellt sicher, dass auf allen Rechnern die gleichen Software-Versionen installiert sind und entsprechende Sicherheits-Updates umgehend aufgespielt werden. In der Demilitarisierten Zone (DMZ) von sds liegen auf den Servern sowohl die FrontRange-Anwendung als auch alle Applikationspakete. Sie umfassen die wichtigsten Programme wie Microsoft Office, Acrobat Reader und Virenschutzprogramme für die Mitarbeiter der StEB. Auf den Rechnern der Angestellten befindet sich nur der FrontRange-Agent, der sich mit dem Serverpool der sds verbindet. Hier werden die entsprechenden Software-Pakete und Sicherheits-Updates für die stationären und mobilen Rechner der StEB paketiert und über eine verschlüsselte Verbindung auf die Rechner aufgespielt.

Die Vorteile liegen auf der Hand

Der Aufwand zur Pflege der mobilen Endgeräte konnte durch die Lösung gesenkt werden. Daneben profitieren auch die Anwender: Benutzerfragen bei eventuellen Problemen mit dem Rechner können schneller beantwortet werden, da dank der integrierten Inventarisierungslösung von FrontRange der Systemstatus der einzelnen PCs bekannt ist und die IT somit umgehend reagieren kann.

„Die Aktualisierung unserer Clients läuft vollautomatisiert“, sagt Jens Meyer. „Wir können uns als IT-Management somit rein auf die Verwaltung unserer Systeme konzentrieren. Dazu gehört die Beantwortung der Fragen nach dem Systemstatus einzelner Rechner und dem aktuellen Stand der eingesetzten Hardware.“ Gleichzeitig können neue Rechner schneller eingesetzt werden, da alle PCs nun mit einer genormten Erstinstallation schnell verfügbar sind. Dadurch hat sich die Effizienz der IT bei der StEB nachhaltig gesteigert.

Daneben ist auch die Sicherheit ein zunehmend wichtiger Aspekt. Bisher musste sich die IT darauf verlassen, dass Mitarbeiter eventuelle Bugfixes, Updates oder Patches selbst installierten. Da die FrontRange-Lösung nun alle Prozesse rund um das Desktop- und Server-Management automatisiert, werden diese Updates über das Internet aufgespielt. Der Rechner ist damit stets auf dem aktuellsten Stand, Sicherheitslücken im System gehören der Vergangenheit an.

Vom Desktop & Server Management zum Lizenzmanagement

Mit FrontRange Discovery, der Inventarisierungskomponente des Desktop- und Server-Managements, hat die StEB gleichzeitig die Grundlage für ein Lizenzmanagement geschaffen, das zukünftig auch implementiert werden soll. Die entsprechenden Basisdaten existieren. So kann die StEB dann im zweiten Schritt nicht nur ihre Software Assets, sondern auch die dazugehörigen Lizenzen automatisiert verwalten. „Die Implementierung eines Lizenzmanagements ist derzeit in Planung“, sagt Jens Meyer. „Die Discovery-Lösung liefert uns dafür die Basisdaten. Durch ein Lizenzmanagement wollen wir die Effizienz unserer IT nun im nächsten Schritt weiter verbessern und uns damit auch vor den Gefahren einer Über- oder Unterlizenzierung schützen.“

Die StEB vertraut auch dabei wieder auf eine Lösung aus dem Hause FrontRange. „Wir sind mit der Leistung des Desktop- und Server-Managements und der kompetenten Implementierung durch sds vollauf zufrieden. Außerdem hat uns der Out-of-the-box-Ansatz der Produkte von FrontRange bei der nahtlosen Implementierung überzeugt. Von daher ist es nur sinnvoll, wenn wir das Lizenzmanagement modular in unsere Desktop- und Server-Management-Lösung integrieren.“

Über sds business services GmbH

sds business servicesA **xerox** Company

Die 1969 gegründete sds business services GmbH ist eine Tochter der ACS Inc., Dallas (einem Unternehmen der Xerox-Gruppe), mit Sitz in Mülheim an der Ruhr. Die sds bietet nationalen und internationalen Kunden leistungsübergreifende IT-Services an und ist auf das Outsourcing von Rechenzentrums- und Infrastrukturservices spezialisiert. Dazu gehören das Hosting und die Pflege von Anwendungen, die Entwicklung und Integration von Systemen sowie die IT-Beratung und das IT-Lebenszyklusmanagement. Ergänzt wird das Angebot durch dezentrale IT-Dienstleistungen. Hierzu zählt insbesondere der branchenunabhängige IT-Betrieb vor Ort, standardisierte Service-Pakete zum IT-Betrieb und umfangreiche Kompetenzen und Partnerschaften mit System- und Softwareherstellern, die eine Standardisierung des Angebotes gewährleisten. Des Weiteren verfügt das Unternehmen über umfassende Erfahrungen im SAP Beratungs- und Integrationservice sowie in der Entwicklung kundenspezifischer Software.

Mehr Informationen über sds erhalten Sie unter: www.sds-bs.de.

Über FrontRange Solutions

FrontRange Solutions entwickelt seit mehr als 20 Jahren Softwarelösungen und Dienstleistungen für wachsende, mittelständische Unternehmen und für Unternehmen mit verteilten Standorten.

Durch den Einsatz der Software Lösungen von FrontRange können Unternehmen ausgezeichnete Kundenbeziehungen aufbauen und tagtäglich qualitativ hochwertige Dienstleistungen anbieten.

Der Ansatz von FrontRange ist eine einzigartige Kombination aus Innovation und Automatisierung auf Grundlage von Standards, um wichtige Geschäftsprozesse wie das IT Service Management, Customer Relationship Management, Sales Force Management und IT Asset Management zu vereinfachen. Über 150.000 Unternehmen, darunter weltweit bekannte Markenunternehmen greifen auf die Lösungen und Dienstleistungen von FrontRange zurück, um die Interaktion mit externen und internen Kunden zu verbessern und den Unternehmenserfolg auszubauen.



WEITERE INFORMATIONEN

FrontRange Solutions Deutschland GmbH

Ohmstr. 4, Haus C
85716 Unterschleißheim/München
Telefon: +49 (0)89 31883-0

Gottlieb-Manz Strasse 10
70794 Filderstadt
Telefon: +49 (0)711 340190-0

Email: info.germany@frontrange.com
Internet: www.frontrange.de

Corporate Headquarters

FrontRange Solutions USA Inc.
5675 Gibraltar Drive
Pleasanton, CA 94588, USA
Telefon: 800.776.7889 und
+1 925 398 1800
www.frontrange.com