



Standort
Deutschland

Branche
Einzelhandel

Lösungen
LANDesk Management Suite
LANDesk Patch Manager

Website
www.porta.de

„Die LANDesk® Management Suite bietet eine leistungsfähige Lösung mit einer einzigen, benutzerfreundlichen Oberfläche, mit der sich praktisch alle Aspekte unseres Netzwerks überwachen und steuern lassen. Die Vorteile liegen auf der Hand: Wir wenden weniger Zeit für Problemlösungen auf, unsere Rechner sind sicherer und zuverlässiger, und durch die Möglichkeit, genaue Bestandslisten unserer Software-Assets zu erstellen, verringern sich unsere Kosten.“

Heinfried Döpke
Stellvertretender Leiter der IT-Abteilung, porta IT

Porta bietet Personal in Filialen schnelle und effektive IT Unterstützung mit der LANDesk® Management Suite

Übersicht

porta möbel & mehr ist einer der größten Möbeleinzelhändler in Deutschland, mit 22 Einrichtungshäusern unter eigenem Markennamen und weiteren 82 Discounter-Märkten der Marke „SB-Möbel BOSS“. Das 1965 gegründete Unternehmen ist immer noch ein Familienunternehmen und beschäftigt etwa 5.000 Mitarbeiter in ganz Deutschland. Alle porta-Möbelhäuser bieten Dienste zur maßgeschneiderten Planung von Küchen und Badezimmern. Unter einem Dach finden Kunden hier alles, was sie zur Gestaltung der eigenen vier Wände benötigen.

Eine effektive Unterstützung für die PCs und Point-of-Sale (POS) Geräte in den porta-Einrichtungshäusern bereitzustellen, war eine große Herausforderung. Das zentrale IT-Team von porta musste häufig in örtliche Filialen fahren, um Probleme zu beheben, wodurch die Kosten stiegen und wichtige IT-Ressourcen daran gehindert wurden, an strategisch bedeutsameren Projekten zu arbeiten. Darüber hinaus gab es im Unternehmen wenig Transparenz in Bezug auf vorhandene Software-Assets, und man wollte gerne mehr Klarheit darüber haben, dass man im Bereich Lizenzen die richtigen Investitionen vornahm.

Die Herausforderung

Die 16 IT-Mitarbeiter bei porta sind für etwa 1200 PCs und POS-Geräte im Firmennetzwerk verantwortlich. Sie sind für Wartungs- und Helpdesk-Dienste, die Verwaltung der Firmenserver und die Entwicklung firmeninterner Softwarelösungen zuständig. Es standen zwar Tools zur Fernverwaltung zur Verfügung, häufig war es jedoch schwierig, den Benutzern effektive Unterstützung zu bieten: Im Verlauf des Arbeitstags gab es wenig Gelegenheit zu routinemäßigen Wartungsvorgängen und nachts waren die Computer oft ausgeschaltet und damit unzugänglich. Da jeder Rechner außerdem von mehreren Benutzern genutzt wurde, war es schwierig, zu bestimmen, bei welchem Benutzer das Problem aufgetreten war und das Problem zur Zufriedenheit des Benutzers zu beheben. All das führte dazu, dass die IT-Mitarbeiter wertvolle Zeit damit verbrachten, zu den Filialen zu fahren und Probleme vor Ort zu beheben, neue Software zu implementieren und routinemäßige Wartungsvorgänge durchzuführen.

Eine weitere Herausforderung, die sich aus der geografisch verteilten Infrastruktur ergab, war der Mangel an Transparenz in Bezug auf die Hardware- und Software-Assets. Ohne genaue Informationen darüber, welche Softwareversionen auf den einzelnen Computern installiert waren, war es für das IT-Team von porta schwierig, die Anwendungen zu pflegen und sicherzustellen, dass man über die richtigen Lizenzen der Anbieter verfügte. Die Software-Implementierung war größtenteils ein manueller Prozess. Durch die Gefahr von Versionskonflikten auf den einzelnen Rechnern barg dieser auch Risiken.

„Wir brauchten ein effektiveres Tool zur Verwaltung unseres verteilten Netzwerks. Es war klar, dass wir mit unserer vorhandenen Technologie nicht das Servicelevel bieten konnten, das wir anstrebten, ohne eine Vielzahl neuer Techniker einzustellen“, so Heinfried Döpke, stellvertretender Leiter der IT-Abteilung bei porta.

Die Lösung

Porta arbeitete gemeinsam mit IT-SysTeam, dem Partner des Unternehmens für strategische Infrastrukturen und Hosting, daran, eine Lösung auszuwählen und zu implementieren. Sie entschieden sich für die LANDesk® Management Suite. Die LANDesk-Lösung vereint fortgeschrittene Fernverwaltungstools, automatisierte Softwareimplementierung, Sicherheitspatches und Bestandsverwaltung.

„Die LANDesk Management Suite stellt alle Funktionen, die wir benötigten, innerhalb einer einzigen Oberfläche bereit“, sagt Heinfried Döpke. „Der integrierte Fernzugriff ermöglicht unserem Helpdesk-Team, schnell auf Supportanfragen zu reagieren, und die Problemlösung ist jetzt viel einfacher, weil wir mit einem Blick genau sehen, mit welcher Hardware und Software wir es zu tun haben.“

Neben der Verwendung zur Implementierung von Sicherheitspatches nutzt porta die LANDesk Management Suite auch dazu, Pakete mit neuer oder aktualisierter Software zu erstellen und diese dann mit nur einem Mausklick an alle relevanten Computer zu verteilen. Dadurch spart das IT-Team bei wichtigen neuen Softwareversionen pro Filiale etwa einen ganzen Arbeitstag ein. Die Implementierung beschleunigt sich und wichtige IT-Ressourcen bleiben für Projekte von größerer strategischer Bedeutung verfügbar.

Die Funktionen zur Bestandsverwaltung liefern porta ein genaues, fortwährend aktualisiertes Bild seiner Software-Assets. Das ermöglicht dem Unternehmen, sicherzustellen, dass es genau über die richtige Anzahl an Lizenzen verfügt – und weder für Anwendungen zahlt, die es nicht nutzt, noch nicht lizenzierte Software einsetzt.

Die Ergebnisse

Mithilfe der LANDesk® Management Suite können die IT-Supportmitarbeiter von porta fast alle Probleme per Fernzugriff lösen – was sowohl schneller als auch effektiver als früher ist. Durch die Möglichkeit, Probleme aus der Entfernung zu beheben, entfallen die Kosten der Fahrten zu verschiedenen Standorten, verringern sich die Ausfallzeiten und minimieren sich potenzielle Beeinträchtigungen des Betriebs durch Softwareprobleme.

„Im umkämpften Einzelhandel ist es wichtig, optimalen Service zu bieten. Absolut zuverlässige Systeme sind deshalb essenziell“, so Heinfried Döpke. „Mit der LANDesk Management Suite können wir sicherstellen, dass die Systeme in unseren Filialen richtig funktionieren und stets mit den aktuellsten Sicherheitspatches versehen sind.“

Porta hat so großes Vertrauen in die Funktion zur automatisierten Patchverwaltung der LANDesk Management Suite, dass es der Software auch die Verwaltung der POS-Systeme überlässt, die für das Unternehmen von höchster Bedeutung sind. Früher erschwerten potenzielle Konflikte bei der Konfiguration die Einschätzung, ob die Patches und Updates auf allen Rechnern wie erwartet funktionieren würden. Mit der LANDesk-Lösung ist klar zu erkennen, welche Softwareversionen auf den verschiedenen Computern installiert sind. Dadurch kann ermittelt werden, welche Patches wo benötigt werden.

Durch die vollständigen Informationen zum Hardwarebestand gestalten sich die Planung von Systemupgrades und die Lösung von Treiberproblemen viel einfacher und schneller als früher. Die Möglichkeit, die Einhaltung von Softwarelizenzen automatisch zu überprüfen, verringert den Zeit- und Arbeitsaufwand beträchtlich. Außerdem kann porta so sicher sein, immer über die korrekten Lizenzen zu verfügen.

„Die LANDesk Management Suite bietet eine leistungsfähige Lösung mit einer einzigen, benutzerfreundlichen Oberfläche, mit der sich praktisch alle Aspekte unseres Netzwerks überwachen und steuern lassen. Die Vorteile liegen auf der Hand: Wir wenden weniger Zeit für Problemlösungen auf, unsere Rechner sind sicherer und zuverlässiger, und durch die Möglichkeit, genaue Bestandslisten unserer Software-Assets zu erstellen, verringern sich unsere Kosten“, resümiert Heinfried Döpke.

Avocent Deutschland GmbH
Herriotstrasse 5
D-60528 Frankfurt
Tel: +49 (0)69 941757-0
Fax: +49 (0)69 941757-40
www.landesk.de

IT-SysTeam GmbH
Frankfurter Strasse 229 B
D-34134 Kassel
Tel: +49 (0)561/47561-0
Fax: +49 (0)561/47561-45
www.it-sys team.de



Die Herausforderung

- Die Tatsache, dass es deutschlandweit hunderte von PCs in dutzenden Filialen gab, erschwerte es dem zentralen IT-Supportteam von porta, für die Sicherheit, Aktualität und den optimalen Zustand aller Systeme zu sorgen. Häufig mussten Mitarbeiter zu weit entfernten Standorten fahren, um Systeme zu reparieren, und Informationen zum Software- und Hardwarebestand waren nur eingeschränkt vorhanden

Die Lösung

- Porta arbeitete gemeinsam mit IT-SysTeam an der Implementierung der LANDesk® Management Suite – einem umfassenden Toolset zum Überwachen und Verwalten der Infrastruktur über den gesamten Lebenszyklus hinweg

Geschäftsvorteile

- Durch den Einsatz der LANDesk® Management Suite können die IT-Mitarbeiter von porta fast alle Probleme per Fernzugriff lösen, was zu einer drastischen Verbesserung ihrer Effektivität, Effizienz und Reaktionszeit führte
- Die LANDesk-Lösung bietet umfassende Möglichkeiten zur Bestandsberichterstattung, sodass porta Klarheit über alle Hardware- und Software-Assets in seinem Netzwerk hat und die Einhaltung von Software-Lizenzvereinbarungen sich leichter gewährleisten lässt
- Durch die automatische Bereitstellung von Patches und Sicherheitsupdates für alle Rechner im Netzwerk verfügt porta über eine stabilere und sicherere Infrastruktur und bessere Abwehrmechanismen gegen Schadsoftware