

Goethe-Universität Frankfurt

Zentral administrierte Akademiker-PCs: Goethe-Universität Frankfurt vereinfacht Client Management mit LANDesk

Unternehmen

Goethe-Universität Frankfurt am Main

Standort

Frankfurt, Deutschland

Website

www.uni-frankfurt.de

Lösung

- LANDesk® Management Suite 9.0

Vorteile

- Deutlich spürbare Zeitersparnis am Helpdesk
- Unmittelbare Reaktion bei Softwareanforderungen
- Reibungsloser Betriebssystemwechsel
- Möglichkeit der Übernahme weiterer Aufgaben

Übersicht

Für eine Software-Verteilungsanwendung mit Remote-Unterstützung suchte das IT Service Center des Fachbereichs Wirtschaftswissenschaften an der Goethe-Universität in Frankfurt eine effiziente Client-Management-Lösung. Die Entscheidung fiel nach sorgfältiger Auswahl auf die LANDesk® Management Suite. Diese erwies sich im Alltag als so nützlich, dass der Helpdesk nur noch einen Bruchteil der Zeit für die Betreuung der Anwender benötigt. "LANDesk bietet die absolut beste Lösung in diesem Bereich", so Gruppenleiter Raymond Velte. "Wir möchten die LANDesk Management Suite nicht mehr missen."

Die Herausforderung

Als Gruppenleiter IT Service Center ist Raymond Velte für die IT-Versorgung zweier Gebäude der Goethe-Universität in Frankfurt am Main zuständig: für die Räumlichkeiten des Fachbereichs Wirtschaftswissenschaften sowie für das "House of Finance", eine interdisziplinäre Forschungs- und Lehrinrichtung für Rechts- und Wirtschaftswissenschaften. Raymond Velte leitet ein Team von zehn Mitarbeitern: Acht Studenten leisten First-Level-Support, zwei hauptberufliche Mitarbeiter verantworten den Second-Level-Support sowie IT-Administrationsaufgaben. Das Team ist für knapp 600 Computer und rund doppelt so viele Benutzer zuständig. Die IT-Umgebung besteht aus zwei Windows-Domänen unter Windows Server 2008 R2. Auf der Client-Seite verfügte der Fachbereich zunächst über Vista- und Windows-7-Clients eines einzigen Hardwarelieferanten. Alle PCs sollen im Laufe des Jahres 2011 auf Windows 7 standardisiert werden.

Die Goethe-Universität Frankfurt suchte deshalb eine effiziente Client-Management-Lösung. Zu deren Funktionsumfang sollten die Verteilung von Betriebssystemen und Software mit Unterstützung für Intel AMT und Feedbackschleife, Inventarisierung, Fernadministration sowie Multiplattformunterstützung zählen – all dies natürlich zu einem akzeptablen Preis. Betriebssystemwechsel und Software-Updates sollten sich zentral steuern lassen, und vor allem sollte der Fernwartungszugriff auch von außerhalb der Domäne möglich sein.

Denn die von Raymond Veltes Team betreute Systemlandschaft besteht aufgrund ihrer Historie aus zwei Domänen. Zwar sollen diese demnächst zusammengeführt werden, aber auch die Umgebungen anderer Institute will Raymond Velte künftig mitverwalten können. Es galt also, eine Lösung zu finden, mit der man Endgeräte einer Domäne von einer anderen aus managen kann. "Diese Konstellation bereitete der zuvor genutzten Verwaltungslösung (Microsoft System Center Configuration Manager) große Probleme", so Raymond Velte. "Ein weiterer Nachteil war, dass Fernzugriffe auf Endgeräte durch unsere Administratoren stets eine Benutzerabmeldung erforderten, da die Endanwender bei uns ohne Administratorrechte arbeiten. Wir wollten auch unter diesen Bedingungen die ineffiziente Turnschuhadministration vermeiden und zumindest das Gros der Administrationsaufgaben vom Büro aus erledigen können."

Die Lösung

Per Ausschreibung holte Raymond Velte im Herbst 2009 Angebote ein, fünf Lösungen führender Hersteller kamen für einen Praxistest in die engere Wahl. Ende 2009 fiel die Entscheidung zugunsten der LANDesk® Management Suite 9.0. Denn die LANDesk-Lösung erreichte in der Bewertungsmatrix der Frankfurter bei den Punkten Funktionsumfang, Softwareverteilung, Inventarisierung sowie AMT-Support jeweils den ersten Platz, in allen übrigen Kategorien den zweiten. Multiplattform-Unterstützung boten alle evaluierten Lösungen. Positiv hob sich LANDesk von der Konkurrenz durch seine Softwaredatenbank und den inbegriffenen Package Builder ab,

ebenso dadurch, dass sich die Suite an ein beliebiges Helpdesk-System anbinden lässt. Auch beim Preis wurde man sich mit dem LANDesk-Vertriebspartner five(9)s GmbH einig, sodass five(9)s die Lösung im Frühjahr 2010 implementieren konnte.

Die Implementierung verlief angenehm glatt: "Nach einer Woche hat die LANDesk-Installation, so wie wir sie jetzt verwenden, komplett funktioniert", erinnert sich Raymond Velte. Im Projektverlauf besonders positiv aufgefallen ist dem Administrator die Professionalität des LANDesk-Partners: "Der five(9)s-Techniker ist absolut kompetent", lobt er. "Wir waren immer auf einer Wellenlänge, und bei Problemen hat er stets für schnelle Lösungen gesorgt."

Zu den Anforderungen zählten aber auch einige Punkte, die zum Evaluierungszeitpunkt noch über den Funktionsumfang der LANDesk-Software hinausgingen: So wünschte er sich eine 64-Bit-Administrationskonsole, Unterstützung von Windows Server 2008, die gleichzeitige Einbindung mehrerer Treiber in ein Image, einen User Mode Agent, um UAC (User Access Control) nicht ausschalten zu müssen, sowie eine einheitliche Konsole für Security- und System-Managementaufgaben. Diese Forderungen hat LANDesk inzwischen erfüllt. "Die zusätzlichen Funktionen hatte LANDesk damals in Aussicht gestellt", so Raymond Velte, "aber dass tatsächlich alles so schnell umgesetzt wird, damit hatten wir nicht gerechnet."

Als größte Hürde für alle evaluierten Client-Management-Lösungen hatte sich die geforderte domänenübergreifende Verwaltung erwiesen, und auch LANDesk konnte dies nicht aus dem Stand liefern. Als Workaround richtete Raymond Velte im Active Directory temporär eine zentrale Administrationsdomäne ein. "Heute funktioniert die LANDesk-Lösung aber auch mit fremden Credentials", erklärt Herr Velte zufrieden.

Der Schulungsaufwand für die Mitarbeiter und studentischen Hilfskräfte hielt sich in engen Grenzen: "Es gab eine kurze Einweisung für den Remote Support, eine weitere Schulung war nicht erforderlich", erinnert sich Raymond Velte. "Die Paketverteilung zählt zu meinen eigenen Aufgaben. Auch hier war keine Schulung nötig, sie ist praktisch selbsterklärend."

Die Ergebnisse

Eine große Erleichterung ist für den IT-Spezialisten der Frankfurter Uni, dass er bei Anfragen nun sofort die jeweilige Software zuweisen kann: "Unser vormaliges Tool SCCM (Microsoft System Center Configuration Manager) hatte die Angewohnheit, Software nicht sofort verteilen zu wollen. Es gab ein stündliches Polling-Intervall, aber das war für uns nicht tragbar: Wenn ein Professor anruft und eine Anwendung anfordert, dann will und soll er sie sofort erhalten." Die ausgereiften LANDesk-Mechanismen der Softwareverteilung kommt dem Support-Team sehr entgegen: Die Verteilung erfolgt unmittelbar, sobald der Systemverwalter sie angestoßen hat und lässt sich präzise steuern. "Die LANDesk Management Suite erfüllt diese Aufgaben sehr zuverlässig", so Raymond Velte, "und über den Status der Softwareverteilung gibt sie automatisch Feedback."

Herr Velte hat die PCs in seinem Verantwortungsbereich auf eine Handvoll Konfigurationen standardisiert. "Das hat zunächst viel Kraft gekostet, erleichtert aber nun den Administrationsalltag erheblich", erklärt der IT-Profi. Für die Migration hat er ein hardwareunabhängiges Template (Hardware-Independent Software Image) erstellt. "Damit lassen sich PCs jederzeit migrieren", erläutert Raymond Velte. "Wir haben alle Daten und Profile auf dem Server gespeichert, so ist die Migration relativ leicht." Dazu trägt die LANDesk-Lösung ihren Teil bei: "Sie holt sich beim Rollout automatisch die richtigen Treiber, das ist wahnsinnig praktisch", lobt Raymond Velte. "Wir möchten die LANDesk Management Suite nicht mehr missen."

Am deutlichsten profitieren die First-Level-Support-Mitarbeiter: Sie bearbeiten nun 85 bis 90 Prozent der Helpdesk-Anrufe per Remote Support – nur wenige Fälle wie Netzwerkprobleme oder Stromausfälle erfordern nach wie vor ein manuelles Eingreifen vor Ort. "Die LANDesk Management Suite hat unseren Support-Arbeitsaufwand erheblich reduziert", freut sich der IT-Spezialist. "Für ein kleines IT-Team wie uns ist das eine enorme Erleichterung."

Dank der LANDesk-Software kann sein Team sogar neue Aufgaben übernehmen: Nach dem abgeschlossenen Windows-7-Rollout will er zusätzliche Domänen mit LANDesk verwalten. Schon laufen Gespräche mit einem weiteren Fachbereich und einem Excellence-Projekt mit insgesamt 500 PCs. "Mit der LANDesk Management Suite sind wir sehr zufrieden", so Herrn Veltes Resümee. "Ich kann die Lösung jedem nur empfehlen. Wer ernsthaft Softwareverteilung betreiben will, kommt an LANDesk gar nicht vorbei."

Weitere Informationen finden Sie unter www.landesk.de.

Soweit laut anwendbarem Recht zulässig, übernimmt LANDesk keinerlei Haftung und lehnt jegliche explizite oder implizite Gewährleistung in Bezug auf den Vertrieb und/oder Einsatz von LANDesk Produkten ab, einschließlich der Haftung oder Gewährleistung bezüglich der Tauglichkeit für einen bestimmten Zweck, der Handelstauglichkeit oder Nichtverletzung von Patenten, Urheberrechten oder anderen Rechten an geistigem Eigentum, ohne dass hierdurch die Rechte im Copyright eingeschränkt werden.

LANDesk behält sich das Recht vor, dieses Dokument oder damit in Verbindung stehende Produktspezifikationen und -beschreibungen jederzeit ohne vorherige Ankündigung zu ändern. LANDesk gewährt keine Garantie für die Verwendung dieses Dokuments und übernimmt keine Haftung für Fehler, die möglicherweise in diesem Dokument enthalten sind. LANDesk verpflichtet sich auch nicht, die in diesem Dokument enthaltenen Informationen zu aktualisieren. Die neuesten Produktinformationen finden Sie unter www.landesk.de.

Copyright © 2011 LANDesk Software, Inc. und angeschlossene Unternehmen. Alle Rechte vorbehalten. LANDesk und die zugehörigen Logos sind entweder eingetragene Marken oder Marken von LANDesk Software Inc. oder der angeschlossenen Unternehmen in den USA und/oder anderen Ländern. Andere Marken und Namen können Eigentum ihrer jeweiligen Inhaber sein.

LSI-1043-DEU 0411 BB/AZJU

"Mit der LANDesk Management Suite sind wir sehr zufrieden. Ich kann die Lösung jedem nur empfehlen. Wer ernsthaft Softwareverteilung betreiben will, kommt an LANDesk gar nicht vorbei."

—Raymond Velte,

Gruppenleiter IT Service
Center des Fachbereichs
Wirtschaftswissenschaften
Goethe-Universität
Frankfurt am Main