

»»» Gut eingerichtet



Das westfälische Möbelhaus Porta, größtes Einrichtungshaus Deutschlands mit rund 90 Filialen und einem Jahresumsatz von mehr als 1 Milliarde Euro, managt seine PC-Clients und Server seit Mitte 2004 zentral von einem Standort aus und hat dadurch einen präzisen Überblick über sein Hardwareinventar und die Softwarelizenz-Konformität. Gleichzeitig sorgt ein weitgehend automatisierter Patch-Prozess für mehr Sicherheit der Systeme. Die Server werden hinsichtlich etlicher Hardware-Parameter in Echtzeit überwacht, um eine Überlastung zu vermeiden.

Porta verfügt an jedem der rund 90 Filial-Standorte über ein dediziertes LAN. Die Zahl der Server in diesem verteilten Netzwerk beläuft sich auf rund 100. Etwa 750 der insgesamt über 5.000 Mitarbeiter arbeiten mit PCs oder Notebooks. Von diesen zu managenden Clients laufen 150 unter Windows NT, 250 unter Windows 2000 und 350 unter XP. Für die gesamte Rechnerlandschaft leistet eine interne IT-Abteilung mit etwa 20 Mitarbeitern den kompletten Support einschließlich Helpdesk-Diensten. Bis zum Jahreswechsel 2003/2004 erfolgte das klassische Client Management, also Inventarisierung, Wartung und Softwareverteilung, mit einer Mischform aus Fernwartung mit einem Spezialtool und „Turnschuh-Administration“. Davon völlig abgekoppelt wurde der Helpdesk-Support via Remedy bereitgestellt. Eine Server-Überwachung aus der Ferne fand überhaupt nicht statt.

Virus-Attacke zwingt zur Automatisierung

Dann zwang der Blaster-Virus das Unternehmen zu umfangreichen Sicherheitsvorkehrungen: Ein Mitarbeiter hatte den Schädling mit seinem Notebook versehentlich ins Netzwerk eingeschleust. In einer aufwändigen Aktion musste für alle PCs im Netzwerk eruiert werden, ob sie potenziell gefährdet waren und gegebenenfalls rasch ein Patch verteilt werden. „An dieser Stelle erkannten wir sehr schnell die Grenzen unserer bisherigen Client Management Lösung“, erläutert Uwe Heine, IT-Leiter bei Porta, die Herausforderung. „Eine weitgehende Automatisierung und damit Beschleunigung des Patch-Prozesses war mit unserer Ausstattung nicht möglich. Daher entschieden wir uns, den Markt zu sondieren und Alternativen zum Ausbau der bisherigen Lösung zu evaluieren.“

Die Ausgangslage

- Porta verfügt an jedem der rund 90 Filial-Standorte über ein dediziertes LAN. Die Zahl der Server in diesem verteilten Netzwerk beläuft sich auf rund 100. Etwa 750 der insgesamt über 5.000 Mitarbeiter arbeiten mit PCs oder Notebooks. Von diesen zu managenden Clients laufen 150 unter Windows NT, 250 unter Windows 2000 und 350 unter XP. Für die gesamte Rechnerlandschaft leistet ein interne IT-Abteilung mit etwa 20 Mitarbeitern den kompletten Support einschließlich Helpdesk-Diensten. Bis zum Jahreswechsel 2003/2004 erfolgte das klassische Client Management, also Inventarisierung, Wartung und Softwareverteilung, mit einer Mischform aus Fernwartung mit einem Spezialtool und „Turnschuh-Administration“. Davon völlig abgekoppelt wurde der Helpdesk-Support via Remedy bereitgestellt. Eine Server-Überwachung aus der Ferne fand überhaupt nicht statt. Dann zwang der Blaster Virus das Unternehmen zu umfangreichen Sicherheitsvorkehrungen, denn eine Automatisierung und somit Beschleunigung des Patchmanagement Prozesses war mit dem bis dato eingesetzten Client Management Tool nicht möglich.

Die Lösung

- LANDesk® Management Suite

Die Benefits

- Inventarisierung verhilft zu eindeutigen Informationen.
- Überprüfung von Unter-/Überlizenzierung.
- Extreme Zeitersparnis beim Evaluieren, Download und Ausbringung von Patches.
- Integrierte Fernsteuerung entlastet Helpdesk.
- Echtzeit Überwachung der Server auf derselben Konsole.

„Konnten wir zunächst nur wenige Server-Komponenten wirklich in den Griff bekommen, haben wir jetzt die notwendigen Informationen zur Hand – und zwar mit einer Webkonsole unabhängig vom Arbeitsplatz des Administrators. Das macht uns die Arbeit ein ganzes Stück leichter.“

UWE HEINE

IT-LEITER

MÖBELHAUS PORTA

Während das bisherige Client Management System weiterlief, wurde in einer Testumgebung die LANDesk Management Suite installiert und ausführlichen Vergleichen unterzogen. Die Tests verliefen sehr positiv, so dass seit Juli 2004 die LANDesk Management Suite 8 in der Version 8.1 im produktiven Einsatz war. Das Aufsetzen der Infrastruktur und die Installation der Agenten auf den Clients erfolgte im Zeitraum von drei Monaten. Dieser Zeitplan konnte eingehalten werden, obwohl parallel notwendige Patches und Updates aufgespielt werden mussten. Anfang 2005 erfolgte das Upgrade auf die Version 8.5.

Inventarisierung verhilft zu eindeutigen Informationen

Im ersten Schritt ging es darum, die Inventarisierung der Hardware zu konsolidieren, um für die Softwareverteilung (nicht nur aber auch im Zusammenhang mit Patch Management) eine sichere Basis zu haben. Gleichzeitig wollte sich das Unternehmen rückversichern, dass es lizenzkonform arbeitete, unter anderem ausgelöst durch die Umstellung des Lizenzmodells für Microsoft-Produkte. Während vorher das eingesetzte Office-Paket als eine Lizenz angesehen wurde, wird nunmehr nach den einzelnen Anwendungen unterschieden. „Gott sei Dank erwiesen sich unsere Sorgen hinsichtlich Unterlizenzierung als unbegründet“, atmet Heine auf. „Was vorher nur ein unsicheres Bauchgefühl war, können wir nun glasklar nachweisen: wir sind lizenzkonform.“

Insbesondere die Zeitersparnis beim Evaluieren, Download und schließlich Ausbringen von Patches auf die jeweils richtigen Rechner überzeugten Heine und sein Team: „Wir können nun erstmals davon ausgehen, eine sauber gepatchte Umgebung zu haben.“ Das gilt sowohl für die verschiedenen Betriebssysteme wie für die Office-Pakete und den Internet Explorer. Die LANDesk Lösung verzahnt hierbei mit dem Scan-Agent ausgelesene Inventory-Daten mit einem Service auf einer Website, die als Portal zu den nötigen Patch-Downloads dient und die getestete Patches beinhaltet. Der Administrator muss sich dann die Patches für „seine“ Umgebung nicht mehr aus verschiedenen Quellen zusammensuchen, sondern bekommt die notwendigen Informationen und Downloads sozusagen frei Haus geliefert, einschließlich der Option, Download und Ausbringung feinkörnig zu automatisieren. Für die Distribution der Patches an die Zielsysteme nutzen Heine und sein Team die Softwareverteilungs-Komponente der LANDesk Management Suite.

Integrierte Fernsteuerung entlastet Helpdesk

Neben dem Patch- und Lizenz-Management stand im Pflichtenheft auch die Vereinheitlichung der Fernsteuerung für alle Client-Plattformen im Netzwerk. Um sich direkt auf einen Rechner aufschalten zu können, entwickelte das mit dem Projekt betraute Kasseler IT-Systemhaus IT SysTeam eine eigene Lösung, um die Remote-Control-Komponente der LANDesk Management Suite in Remedy einbinden zu können. Auf diese Weise ist nun Fernwartung und Fernsteuerung der PCs mit demselben Tool-Set möglich – eine Tatsache, die seine Mitarbeiter nach Heines Worten sehr zu schätzen wissen, weil sie sich nur noch einmal in die entsprechenden Abläufe einarbeiten müssen.

Echtzeit-Überwachung der Server in der selben Konsole

Eine besondere Herausforderung stellten die rund 100 Server in den zahlreichen Filialen dar. Sie sollten in Echtzeit überwacht werden, um bereits Maßnahmen ergreifen zu können, bevor sie aus Auslastungs- oder anderen Gründen an ihre Grenzen stoßen oder gar ausfallen. Mit dem LANDesk Server Manager 8.5 erfahren Heine und sein Team nun sofort, wenn eine Hardwarekomponente sich auffällig verhält oder sich die Speicherkapazität der Festplatte dem Ende zuneigt. Ein kleiner Wermutstropfen ist allerdings, dass die Lösung Windows NT Server nicht unterstützt, unter dem noch einige wenige Server im Netzwerk von Porta laufen. Die meisten nutzen entweder Windows 2000 Server oder Windows 2003. „Beim Server Management hat LANDesk von der Version 8.1 zu 8.5. den weitesten Sprung nach vorne gemacht“, erklärt Heine. „Konnten wir zunächst nur wenige Server-Komponenten wirklich in den Griff bekommen, haben wir jetzt die notwendigen Informationen zur Hand – und zwar mit einer Webkonsole unabhängig vom Arbeitsplatz des Administrators. Das macht uns die Arbeit ein ganzes Stück leichter.“

Als nächstes Projekt ist die Verteilung des Citrix-Passwortmanagers im Zusammenhang mit der Neueinrichtung von Workstations geplant. Dadurch verspricht man sich bei Porta, wesentlich schneller neue Mitarbeiter mit Rechnern und Rechten ausstatten zu können. Bisher war das mit einem Besuch vor Ort verbunden gewesen. Auch das Security-Management soll weiter verfeinert werden, um beispielsweise das Patch-Management noch weiter zu automatisieren und damit zu beschleunigen. „Wir sind sehr zuversichtlich, diese Aufgaben mit der LANDesk Management Suite in den Griff zu bekommen. Bisher jedenfalls hat uns die Lösung sehr wirkungsvoll unterstützt“, erklärt Heine.



LANDesk Software GmbH

Landsberger Strasse 302

D-80687 München

Tel: +49(0) 89/90405740

Fax: +49(0) 89/90405744

www.landesk.de

PRODUKTINFORMATIONEN

Brasilien.....+ (55 11) 3048-4080

Kanada und USA.....+ 1-800-982-2130

China.....+ 8610-8518-3138

Europa+ 44 (0) 118-902-6200

Frankreich+ 0810 000 212

Irland+ 353 (0)1 809 4268

Italien.....+ 39 (02) 72 54 64 64

Japan+ 81 (3) 3435-8261

Mexiko+ 52-55-5448-4933

DIESE INFORMATION STEHT IN ZUSAMMENHANG MIT SOFTWAREPRODUKTEN VON LANDESK. DIESES DOKUMENT GEWÄHRT KEINE LIZENZ, WEDER AUSDRÜCKLICH NOCH IMPLIZIT ODER IN FORM EINER DULDUNGSVOLLMACHT. LANDESK GARANTIERT NICHT FÜR DIE FEHLERFREIHEIT DIESES MATERIALS UND BEHÄLT SICH DAS RECHT VOR, JEDERZEIT UND OHNE ANKÜNDIGUNG ZU AKTUALISIEREN, ZU KORRIGIEREN UND ZU MODIFIZIEREN, EINSCHLIESSLICH ALLER SPEZIFIKATIONEN UND PRODUKTBESCHREIBUNGEN. DIE JEWEILS AKTUELLEN PRODUKTINFORMATIONEN SIND ZU FINDEN UNTER: [HTTP://WWW.LANDESK.COM](http://www.landesk.com).

COPYRIGHT © 2006 LANDESK SOFTWARE LTD. ODER MIT IHR VERBUNDENE GESELLSCHAFTEN. ALLE RECHTE VORBEHALTEN. LANDESK, TARGETED MULTICAST UND PEER DOWNLOAD SIND EINGETRAGENE MARKEN ODER MARKEN VON LANDESK SOFTWARE LTD. ODER MIT IHR VERBUNDENEN GESELLSCHAFTEN IN DEN USA UND/ODER ANDEREN LÄNDERN.

DIE ERGEBNISSE JEDES KUNDEN KÖNNEN UNTERSCHIEDLICH SEIN, JE NACH INDIVIDUELLEN GEBEGENHEITEN UND UMSTÄNDEN. ANDERE PRODUKTNAMEN ODER MARKEN WERDEN MÖGLICHERWEISE VON ANDEREN ALS EIGENTUM BEANSPRUCHT.

LSI-0528 0506/NH/LP