

»»» Perfekte Chemie



Merck KgAA ist ein globaler Hersteller in den Bereichen Pharmazeutika, Spezialchemikalien sowie Laborprodukte und eines der führenden Unternehmen in der Labordistribution. Mit Hauptsitz in Darmstadt, Deutschland, beschäftigt das Unternehmen mehr als 32.000 Mitarbeiter in 52 Ländern weltweit. Der Gesamtumsatz in 2000 betrug rund 6,7 Milliarden Euro.

Das anhaltende Wachstum der Kerngeschäftsfelder von Merck führte zu einer steigenden Anzahl von PCs, die im Unternehmen verwendet wurden. Die LANDesk® Management Suite hat geholfen, den Service zu verbessern und die Kosten für den Support der etwa 12 000 PCs in Darmstadt und anderen europäischen Standorten zu reduzieren.

Management des Netzwerk-Wachstums

Bis 1997 war die Anzahl der PCs in Darmstadt auf über 4000 gestiegen, wodurch sich das Netzwerk praktisch nicht mehr managen ließ. Schon die reine Größe des Werkes machte es immer schwieriger und zeitraubender, die notwendige Unterstützung der Mitarbeiter zu gewährleisten, da die Techniker oft lange Wege zurücklegen mussten, um Probleme der Benutzer zu lösen. Auch die Inventarisierung war sehr zeitaufwändig, da die Support-Mitarbeiter die installierte Hard- und Software manuell erfasst haben. "Wir brauchten dringend ein System, das die Support-Prozesse automatisieren und die Produktivität unserer Support-Mitarbeiter steigern konnte", erklärt Johannes John, Systemberater in Darmstadt.

Beste Leistung

So wurden die Systemspezialisten des Unternehmens beauftragt, die vier führenden Systeme für das Netzwerk- Management zu prüfen, und nach eingehendem Vergleich entschieden sie sich für die LANDesk® Management Suite. "Unserer Meinung nach war – und ist – die LANDesk Management Suite das beste Allround-Produkt seiner Art und hat den größten Funktionsumfang", bestätigt Johannes John. "Außerdem bietet es den besten Gegenwert in Hinsicht auf die 'Total-cost-of-ownership'"

Inzwischen umfasst das Netzwerk in Darmstadt fast 6000 Arbeitsstationen, und die Support-Mitarbeiter können auf jede einzelne davon über die LANDesk® Management Suite zugreifen. Meldet ein Kollege ein Problem mit seinem PC, kann das Support-Team dessen Bildschirm auf dem eigenen Monitor sehen, Analyse-Software starten und die Kontrolle über den PC übernehmen, falls notwendig. In der Regel lassen sich so Probleme erkennen und beheben, ohne dass jemand das Büro des Mitarbeiters aufsuchen muss.

ERFORDERNIS

- Effizienterer Support für große, verteilte Netzwerke
- Effizientere Erfassung der installierten Hard- und Software
- Schnellere Distribution neuer oder aktualisierter Software

LÖSUNG

- LANDesk® Management Suite

VORTEILE

- Erhöhte Produktivität des Support-Teams
- Automatisierung von Routineaufgaben führt zu schnellerer Lösung von Problemen
- Kosteneinsparung bei der Betreuung von 12.000 PC-Anwendern

Enorme Zeiteinsparung

Die automatische Inventarisierung spielt ebenfalls eine wichtige Rolle bei der Verbesserung der Support-Effizienz. Manuelle Eintragungen sind nun Vergangenheit: Die LANDesk Management Suite registriert jetzt alle neuen Hardware- und Software-Installationen und überträgt die Details in eine zentrale Datenbank. Ein zusätzlicher großer Vorteil liegt dabei darin, dass diese Datenbank stets aktuell bleibt, wie Johannes John erklärt: "Dank der Lösung wird neue Hard- und Software ohne Verzögerung registriert. Die Mitarbeiter sehen nicht nur den Bildschirm des jeweiligen PCs, sondern können auch dessen Konfiguration abrufen. Dadurch sind die Ursachen von Problemen leichter zu erkennen – zum Beispiel neu installierte Hardware-Komponenten oder Software- Updates. Wir sparen sehr viel Zeit durch diese Möglichkeit."

Internationaler Support

Auch nach vier Jahren Arbeit mit der LANDesk Management Suite ist man bei Merck vollständig zufrieden mit der Leistung des Systems. Johannes John: "Wir sind dabei, auch international die Lösung an immer mehr Standorten zu verwenden.

Wo immer Netzwerkmanager entscheiden, dass sie ein System für das Client-Management benötigen – wie zuletzt etwa in Großbritannien und Frankreich – implementieren wir die LANDesk Management Suite. Wir haben auf die Lösung im ganzen Unternehmen standardisiert." Insgesamt werden nun 12 000 Anwender über die LANDesk Management Suite an verschiedenen Merck- Standorten in Europa unterstützt – eine Anzahl, die auch weiterhin wachsen wird. Die Hauptvorteile, welche die Lösung bietet, sind dabei verbesserte Support-Effizienz und reduzierte Kosten für die Anwenderunterstützung. "Die Zeiteinsparung ist enorm, da wir nicht mehr einen oder mehrere Kilometer zurücklegen müssen, um zu den Büros

der Anwender zu gelangen", sagt Johannes John. "Unsere Techniker können Probleme schneller lösen, weil die benötigten Informationen sofort verfügbar sind."

Ideale Unternehmenslösung

Merck plant derzeit, die "Push"-Optionen der LANDesk Management zu implementieren, um die Distribution neuer Software zu optimieren. Während bisher die Benutzer selbst die Aktualisierung ihrer PCs auslösen ("Pull"), will zukünftig das Support-Team in der Lage sein, selbst Software- Aktualisierungen in den Netzwerken des Unternehmens zu veranlassen. Johannes John abschließend: "Wir haben festgestellt, dass die LANDesk Management Suite alle erforderlichen Funktionen umfasst für das Management großer, verteilter Netzwerke. Sie bewirkt große Einsparungen an Zeit und Geld und ermöglicht schnelleren, effizienteren Support für 12 000 Benutzer in Europa."

"Wir haben festgestellt, dass die LANDesk Management Suite alle erforderlichen Funktionen umfasst für das Management großer, verteilter Netzwerke. Sie bewirkt große Einsparungen an Zeit und Geld und ermöglicht schnelleren, effizienteren Support für 12 000 Benutzer in Europa."

JOHANNES JOHN

SYSTEMBERATER

MERCK KGAA



Corporate Headquarters

698 West 10000 South

Suite 500

South Jordan, Utah 84095

www.landesk.com

FOR PRODUCT INFORMATION

U.S. and Canada + 1-800-982-2130

Europe + 44 (0) 118-902-6200

Ireland + 353-1-469-3726

Japan + 81 (3) 3435-8261

Brazil + (55-11) 3048-4080

Mexico + 52-55-5261-4340

China + 8610-8518-3138

THIS INFORMATION IS PROVIDED IN CONNECTION WITH LANDESK SOFTWARE PRODUCTS. NO LICENSE, EXPRESS OR IMPLIED, BY ESTOPPEL OR OTHERWISE, OR WARRANTY IS GRANTED BY THIS DOCUMENT. LANDESK SOFTWARE DOES NOT WARRANT THAT THIS MATERIAL IS ERROR FREE, AND LANDESK SOFTWARE RESERVES THE RIGHT TO UPDATE, CORRECT OR MODIFY THIS MATERIAL, INCLUDING ANY SPECIFICATIONS AND PRODUCT DESCRIPTIONS, AT ANY TIME, WITHOUT NOTICE. FOR THE MOST CURRENT PRODUCT INFORMATION, VISIT [HTTP://WWW.LANDESK.COM](http://WWW.LANDESK.COM).

COPYRIGHT © 2004 LANDESK SOFTWARE, LTD. OR ITS AFFILIATES. ALL RIGHTS RESERVED. LANDESK, TARGETED MULTICAST AND PEER DOWNLOAD ARE REGISTERED TRADEMARKS OR TRADEMARKS OF LANDESK SOFTWARE, LTD. OR ITS AFFILIATES IN THE UNITED STATES AND/OR OTHER COUNTRIES.

EACH CUSTOMER'S RESULTS MAY VARY BASED ON ITS UNIQUE SET OF FACTS AND CIRCUMSTANCES.

*OTHER NAMES OR BRANDS MAY BE CLAIMED AS THE PROPERTY OF OTHERS.

LSI-0283 0704/JA/SH