

Client-Management

Effektives IT-Outsourcing für Kommunen

Die INFOKOM Gütersloh AöR, kommunaler Dienstleister in Ostwestfalen, betreibt rund 1.200 Client-Systeme für elf Kommunen in der Region. Seit Mitte 2009 administriert INFOKOM Gütersloh AöR die PC-Landschaft seiner Kunden mit DX-Union von MATERNA. Das macht vor allem das Software-Management der heterogenen Client-Systeme einfach und komfortabel.

Die INFOKOM Gütersloh AöR bietet Kommunen im Raum Ostwestfalen Dienstleistungen rund um das IT-Outsourcing an. So können sich die Kommunen auf ihre Kernaufgaben konzentrieren. Die INFOKOM Gütersloh AöR stellt unter anderem PC-Arbeitsplätze bereit, stattet sie mit Software aus und verwaltet sie dann. Bei dem kommunalen Dienstleister übernimmt eine Client-Management-Lösung die vielfältigen Aufgaben des Software-Managements.

„Nachdem der Support für unsere bisherige Client-Management-Lösung eingestellt wurde, mussten wir rasch handeln. Wir haben uns verschiedene Produkte angesehen, zwei kamen in die engere Auswahl. Die Wahl fiel schließlich auf DX-Union. Vor allem der Preis und die technischen Funktionen haben überzeugt“, berichtet Wolfgang Escher, Competence Center-Leiter Technische Systeme bei der INFOKOM Gütersloh AöR. Hierzu zählen beispielsweise Paketierungs-Möglichkeiten, der

Treiber-Wizard und die Verknüpfung der durch DX-Union inventarisierten Daten mit anderen Systemen. Vertriebspartner war die Firma Membrain.

INFOKOM Gütersloh AöR betreut elf Kommunen mit rund 1.200 PC-Arbeitsplätzen. Jede Kommune hat andere Anforderungen an die genutzte Software. Rund 110 Software-Pakete müssen vorgehalten und verteilt werden. Dazu gehören neben den Betriebssystemen und der Office-Suite vor allem verschiedene Fachanwendungen: unter anderem Infoma für das Finanzwesen, Meso für die Meldeämter und das Eigenprodukt „Votemanager“ als Rundumlösung für das Wahlamt. Die Hardware-Umgebung ist sehr heterogen, wenn auch in der Regel Intel-PCs mit Windows XP im Einsatz sind. Rund 20 Prozent der Arbeitsplätze sind zudem Notebooks. Der DX-Union Verwaltungsbereich erstreckt sich über den Hauptdienststandort, elf Nebendienststandorte und einen autarken Schulungsbereich.

Gütersloh zählt fast 100.000 Einwohner und rund 5.000 Unternehmen, wie beispielsweise Bertelsmann und Miele. Hier im Bild: Blick auf die Fußgängerzone.



„Unsere Kunden wünschen sich eine gute Übersicht über ihre Daten, damit sie diese auch einfach in andere Formate einbinden können. Einige der größeren Städte nutzen beispielsweise eigene Datenbanken für das Lizenz-Management. Sie können diese Daten komfortabel aus DX-Union übernehmen.“

Wolfgang Escher,
Competence Center-Leiter Technische Systeme, INFOKOM Gütersloh AöR



Software-Pakete in einer heterogenen Landschaft

Die Migration der Software-Pakete aus dem Altsystem ist inzwischen erfolgreich abgeschlossen. „Dank SLD2DXU hat die Migration gut und einfach funktioniert“, so Manuela Hollecker, Systemadministratorin bei INFOKOM Gütersloh AöR, zufrieden. SLD2DXU ist ein grafisches Migrationswerkzeug. Es extrahiert PC-Konten, zugehörige Software-Pakete sowie notwendige Daten aus der Datenhaltung und überführt sie in kürzester Zeit automatisiert von Symantec LiveState Delivery nach DX-Union.

„In unserer heterogenen Hardware-Landschaft ist vor allem das Testen der Software-Pakete sehr wichtig. Früher hatten wir damit häufig Probleme – beispielsweise wenn Treiber nicht funktionierten und wir mehrfach testen mussten. Der DX-Union Treiber Wizard spart uns jetzt viel Arbeit, da wir nichts mehr manuell im Skript eintragen müssen, sondern der Wizard diese Abläufe automatisiert“, beschreibt Manuela Hollecker die Herausforderungen an die neue Software: Gerade heterogene Hardware-Landschaften verursachen in Bezug auf die Treiber erheblichen Aufwand. Denn im äußersten Fall benötigt jeder PC andere Treiber für Netzwerk-, Grafik- und Audio-Karten. Diesen Aufwand reduziert der Treiber-Wizard. Das Betriebssystem selbst wählt bei der Installation den richtigen Treiber vollautomatisch aus – in Zusammenarbeit mit DX-Union. Die Treiber müssen vorher lediglich über die grafische Oberfläche des DX-Union Treiber Wizards in das Depot aufgenommen werden.

Darüber hinaus nutzt INFOKOM Gütersloh AöR den Paket-Wizard und DX-Union Robot für Skripting und Paketierung. „Um die Tests mit neuen Software-Paketen weiter zu vereinfachen und die Test-PCs schneller bereitzustellen, bauen wir derzeit eine Testumgebung mit virtuellen Maschinen auf. Hierbei wird vor der Installation der zu testenden Pakete ein Snapshot von der virtuellen Maschine erstellt. Nach erfolgreicher Installation stellen wir den Zustand zur Zeit des Snapshots der virtuellen Maschine wieder her und der Test geht weiter“, ergänzt Manuela Hollecker.

Installations-Parameter sorgen für Flexibilität und Individualität

Da sich die IT-Umgebungen der Kommunen stark unterscheiden, spielen bei der Software-Paketierung Installationsparameter eine wichtige Rolle. So enthält beispielsweise das Windows XP Paket rund 20 verschiedene Installationsparameter. Mit den Parametern lassen sich unterschiedliche Zielsysteme einheitlich mit der benötigten Software ausstatten.

„Schön wäre es, wenn wir künftig auch Installationsparameter für Software-Gruppen setzen könnten. Dann ließe sich die Software noch einfacher auf PCs zuweisen“, wünscht sich Manuela Hollecker. Für einen Arbeitsplatz-Typ lassen sich zwar Software-Pakete zu einer Software-Gruppe zusammenfassen. Die genaue Ausprägung der Pakete, wie sie für diese Gruppe notwendig wäre, erfolgt dann jedoch jedes Mal erst bei der Zuweisung. „Hilfreich wäre es zudem, auch einzelne Software-Pakete einer Software-Gruppe wieder deinstallieren zu können“, so die Systemadministratorin. Derzeit lässt sich nur die gesamte Software-Gruppe wieder entfernen.

Vorteile der Lösung

- Schnelles und einfaches Aufsetzen neuer PCs
- Schnelles Update von PCs (nur Erneuerung der Betriebssystempartition, Verbleib der Daten auf dem PC)
- Schnelles und einfaches Zuweisen von Software-Paketen in den Standorten ohne vor Ort-Präsenz
- Einfache Treiberinstallation durch Treiber Wizard
- Übersichtliche Information über inventarisierte Hard- und Software
- Leichte Übergabe von Daten aus der DX-Union Datenhaltung in andere Systeme
- Zahlreiche komfortable Möglichkeiten zur Erstellung von Software-Paketen

„In unserer heterogenen Hardware-Landschaft ist vor allem das Testen der Software-Pakete sehr wichtig. Früher hatten wir damit häufig Probleme – beispielsweise wenn Treiber nicht funktionierten und wir mehrfach testen mussten. Der DX-Union Treiber Wizard spart uns jetzt viel Arbeit, da wir nichts mehr manuell im Skript eintragen müssen, sondern der Wizard diese Abläufe automatisiert.“

Manuela Hollecker
Systemadministration, INFOKOM Gütersloh AöR



Solche Vorschläge von Kundenseite lässt MATERNA regelmäßig in die Entwicklung von DX-Union einfließen.

Mandantenfähiges System unterstützt Individualität

Die getesteten Software-Pakete verteilt INFOKOM Gütersloh AöR vom Depot des Master-Servers aus remote auf die Standorte. Dies geschieht mittels hierarchischer Software-Verteilung. In jeder Kommune steht zudem ein eigener Domain-Controller, der PCs und Benutzer zentral authentifiziert und autorisiert. Hierbei kommt der Benutzer- und Rechteverwaltung in DX-Union eine besondere Rolle zu. Denn einige der größeren Städte unter den Kunden der INFOKOM Gütersloh AöR beschäftigen eigene Systemadministratoren. Sie haben Administratorrechte für die PCs an ihren Standorten. Zu diesem Zweck sind entsprechende Organisationsstrukturen für jeden Kunden auf dem Master-Server eingerichtet. Die Administratoren können beispielsweise selbstständig Software-Pakete auf die ihnen zugewiesenen PCs verteilen, die zugehörigen Inventardaten einsehen und andere Administrationsaufgaben erfüllen. Daher war die Mandantenfähigkeit von DX-Union ebenfalls ein wichtiges Auswahlkriterium. Ein weiterer Vorteil ist die Definition von Installationsabhängigkeiten. Hierbei kann der Systemadministrator seit der Version 6.3 Ausschlüsse für Installationsabhängigkeiten

definieren. So lässt sich die zeitgleiche Zuweisung von zwei Software-Paketen zu einem PC unterbinden, wenn deren gemeinsame Installation Probleme bereiten würde oder technisch gar nicht möglich ist. Auch kann der Systemadministrator bevorzugte Installationsreihenfolgen definieren.

Integration von Inventardaten in Drittsysteme

Für die Inventarisierung von Hard- und Software-Daten nutzt INFOKOM Gütersloh AöR den Asset Assistant von DX-Union. Der Asset Assistant bietet rasche Einblicke über die PC-Ausstattung an den verschiedenen Standorten. Ausgewertet werden beispielsweise Lizenzen, Arbeitsspeicher und Festplattenplatz. Auch liefert die Inventarisierung eine praktische Übersicht über den Lebenszyklus der Endgeräte.

„Unsere Kunden wünschen sich eine gute Übersicht über ihre Daten, damit sie diese auch einfach in andere Formate einbinden können. Einige der größeren Städte nutzen beispielsweise eigene Datenbanken für das Lizenz-Management. Sie können diese Daten komfortabel aus DX-Union übernehmen“, so Competence Center-Leiter Wolfgang Escher. INFOKOM Gütersloh AöR-intern ist geplant, DX-Union künftig mit dem User Helpdesk (UHD) zu verbinden, so dass Inventardaten aus DX-Union im UHD bereit stehen. ■



Das Unternehmen

Die INFOKOM Gütersloh AöR ist ein kommunaler IT-Dienstleister und bietet Kommunalverwaltungen und anderen kommunalen Einrichtungen ein abgestimmtes IT-Outsourcing-Modell an. Zu den Kunden gehören sowohl Kreise, Städte und Kommunen als auch weitere kommunale Einrichtungen. Die angebotenen Produkte decken die gesamte Bandbreite des kommunalen IT-Geschäftes ab. Dabei handelt es sich um Fachapplikationen aus kaufmännischen, technischen oder verwaltungstechnischen Themenbereichen. Darüber hinaus kommen Produkte zum Einsatz, die das Verwaltungshandeln sekundär unterstützen, wie zum Beispiel Internet, Office-Applikationen und Netzwerk-Management.