



FALLSTUDIE

WIE GEDORE SEINE SOFTWAREWERKZEUGE SINNVOLL ZWECKENTFREMDET

Asset Management und Service-Catalog im Zusammenspiel

Anfangs wollte der Werkzeughersteller GEDORE aus Remscheid nur die Installation seiner rund 600 Rechner beschleunigen. Herausgekommen ist ein vollständiger Asset-Management-Prozess. Dafür kombinierten Frank Heisig, Teamleiter IT-Infrastruktur, und Jan-Felix Kind, IT-Service-Catalog-Manager, das Mobile Asset Lifecycle Management (MALM) von Consulting4IT mit dem Service-Catalog von Matrix42 – wenn auch nicht ganz im Sinne des Erfinders.

Asset-Management ist nichts für Anfänger. „Den Nutzen sieht man erst, wenn es läuft“, sagt Heisig, „vorher sieht man nur die Arbeit.“ Deshalb kaufte GEDORE vor etwa vier Jahren zwar die gesamte Matrix42 Suite, führte aber erst einmal nur den Service-Desk ein, denn dieser versprach sich schnell auszuzahlen.

Um die etwa 600 Rechner der GEDORE-Mitarbeiter in Deutschland zu installieren, arbeitete das damals nur vierköpfige Team zunächst mit „True Image“ von Acronis, also mit Images und Papierchecklisten. Der Umgang mit dem Tool war einfach, der Vorgang aber sehr zeitaufwändig. Es reichte gerade einmal, um drei bis vier Rechner in

der Woche zum Kunden zu bringen, berichtet Jan-Felix Kind. Das war umso kritischer, als GEDORE vor etwas mehr als zwei Jahren die Entscheidung getroffen hatte, seine Rechner zu leasen – mit einer Laufzeit von 36 Monaten. Da wären die Administratoren kaum mit der Installation fertig gewesen, wenn schon das nächste Update angestanden hätte. Heisigs trockener Kommentar: „Das passte einfach nicht zusammen.“

Anstatt den Leasing-Vertrag mit deutlich längeren, aber unwirtschaftlicheren Laufzeiten abzuschließen, erinnerte sich der Teamleiter, dass er mit Empirum von Matrix42 ja bereits ein Installationsautomatisierungswerkzeug im Haus hatte: „Damit haben wir immerhin die ersten zehn Minuten pro PC eingespart.“

BEI DER BESTELLUNG SCHON ERFASST

Dummerweise wurde der Gewinn an Produktivität durch die – gegenüber dem Imaging-Verfahren – aufwändigere Handhabung aufgehoben. „Es gibt wenige Leute, die das in Gänze beherrschen“, hat Heisig festgestellt: „Bestehende Rechner neu installieren kann jeder, aber einen

GEDORE
WERKZEUGE FÜRS LEBEN

ÜBER GEDORE

Vom Schraubenschlüssel bis zur kompletten Werkbank: Seit 1919 fertigt die GEDORE Werkzeugfabrik GmbH & Co. KG mit Hauptsitz in Remscheid Werkzeuge mit hohem Qualitätsanspruch. Mittlerweile ist das Unternehmen in 70 Ländern vertreten und setzt mit mehr als 16.000 verschiedenen Werkzeugen und rund 2.300 Mitarbeitern weltweit knapp 200 Millionen Euro jährlich um. Der Unternehmensname ist ein Akronym aus Gebrüder Dowidat Remscheid. Eine Nachfahrin der Unternehmensgründer, Karen Dowidat, gehört immer noch zur dreiköpfigen Firmenleitung.

MATRIX42

FALLSTUDIE

neuen Rechner aufzusetzen – dazu braucht es etwas mehr Routine. Leider ist das aber durch den Leasing-Vertrag der Regelfall.“ Den Weg aus dem Dilemma erkannte der Infrastruktur-Spezialist auf einer Schulung des Matrix42 Platinum-Partners Consulting4IT: „Wir haben uns dort mit Kollegen unterhalten, die etwas Ähnliches praktizieren.“ Wie andere Kunden des in Waldbronn ansässigen Beratungsunternehmens bestätigen, dienen die Schulungen nicht nur der Wissenserweiterung, sondern auch dem Austausch mit IT-Spezialisten aus anderen Unternehmen.

Besagte Kollegen nutzten Empirum, um die Installation von Hardware komplett zu automatisieren. „Wir haben das übernommen, aber ein wenig verändert“, berichtet Heisig: „Beispielsweise wollten wir nicht, dass das System selbst entscheidet, welcher Rechner automatisch installiert wird. Sehr schnell fiel unsere Wahl deshalb auf MALM von der Consulting4IT.“ Die Software wurde von dem Matrix42 Partner als Add-on entwickelt. Sie erlaubt es, alle Bestandteile der IT-Umgebung mit mobilen Geräten zu scannen und im Asset-Management der Matrix42 Suite zu verwalten, ohne dass Seriennummern eingegeben werden müssten.

AUTOMATISCH BETANKT PER PXE

Der Plan war, MALM an der Wareneingangskontrolle einzusetzen und anschließend den Installationsprozess zu triggern. Aber die Erfassung beginnt de facto schon viel früher. Mit dem Hardware-Lieferanten Dell hat GEDORE vereinbart, dass er die Informationen aus dem Lieferschein auch als Datensatz an den Kunden schickt und das BIOS der Rechner entsprechend vorbereitet. „Die Investition rechnet sich für uns“, merkt Heisig an. Die Geräte lassen sich – mit dem Status „im Zulauf“ – bereits in das Asset-Management aufnehmen, sobald sie vom Hersteller verschickt wurden. Wenn sie eintreffen, entscheidet der in Matrix42 implementierte Workflow nach dem Scan des Barcodes, ob er das Gerät kennt. Falls ja, wird der Status auf „Bereit zur Installation“ gesetzt.

Asset-Label und Laufzettel erzeugen sich ebenfalls automatisch. Das dafür notwendige Programm hat Moritz Duisberg, der Auszubildende im ersten Lehrjahr, geschrieben. Heisig: „Unsere Mitarbeiter müssen nicht unbedingt auf der Universität gewesen sein; sie erhalten hier eine solide technische Ausbildung, sofern sie genug Verständnis und Geschick mitbringen.“ Die Installation passiert vollautomatisch. Die Administratoren benötigen dafür ganze drei Minuten; so lange dauert es maximal, den Karton zu öffnen und das Gerät herauszunehmen und es mit dem Netzwerk zu verbinden. Was wo aufgespielt wird, weiß das Asset-Management-System, und der Rechner wird beim ersten Booten mit dem Betriebssystem (derzeit Windows10) und zugehöriger Software per PXE betankt.

VERWECHSLUNG FAST UNMÖGLICH

„Eigentlich müsste man gar nicht mehr zu der Maschine hingehen, sondern könnte sie an jedem unserer Standorte ohne IT-Intervention installieren“, sagt Kind. Der Scan mit MALM sei quasi nur der Trigger, der den Prozess starte. „MALM ist die Schnittstelle zwischen der physischen und der digitalen Welt – oder auch zwischen den kaufmännischen und den technischen Informationen.“ Für das Aufspielen der Software haben die Systemadministratoren Werkstattwagen aus der hauseigenen Werkzeugfertigung vorbereitet. Dort schließen sie bis zu zwölf Rechner gleichzeitig an, warten, bis die Installation abgeschlossen ist, und lagern die Geräte dann einzeln in separaten Schubladen, wo sie auf ihren Einsatz warten. Selbstverständlich erst, nachdem sie gescannt und ihr Status auf „Verfügbar“ gesetzt ist.

Die Erfassung des Barcodes dient vor allem der Kontrolle. „Es gilt, so viele Fehler zu vermeiden wie möglich“, stellt Heisig klar. Wenn jetzt jemandem ein Irrtum unterläuft, fällt das spätestens beim nächsten Schritt auf, weil der Workflow das Gerät nicht annimmt. Verwechslungen kamen früher häufig vor, erläutert Heisig: „Wir kaufen jedes Quartal massenhaft Rechner, die sich sehr ähnlich sehen und fast identische



Die Erfassung des Barcodes dient vor allem der Kontrolle. „Es gilt, so viele Fehler zu vermeiden wie möglich“, stellt Heisig klar. Wenn jetzt jemandem ein Irrtum unterläuft, fällt das spätestens beim nächsten Schritt auf, weil der Workflow das Gerät nicht annimmt. Verwechslungen kamen früher häufig vor, erläutert Heisig.

Seriennummern haben. Heute haben wir Laufzettel an jedem Rechner, auf dem der aktuelle Status erkennbar ist und sämtliche Infos per Barcode maschinenlesbar gedruckt sind.“

Genauso wie alle drei Monate neue Geräte hereinkommen, werden auch quartalsweise alte Computer ausgetauscht. Der Leasinggeber meldet mit einer Vorlaufzeit von drei Monaten, welche Geräte zurückzuschicken sind. Es ist also wichtig, zu wissen, wo welche Maschine steht. „Was wir nicht finden, müssen wir als Verlust melden und bezahlen“, erläutert Heisig: „Das ist ziemlich unwirtschaftlich.“ Wenn jeder Rechner im Asset-Management erfasst ist, gibt es damit keine Probleme mehr.

Die Zuweisung an die Endanwender geschieht ebenfalls weitgehend automatisch. Wer einen Rechner benötigt, bestellt ihn über den Service-Catalog. Der leitet die Anfrage an den jeweiligen Vorgesetzten weiter. Nach dessen Zustimmung weist die Software dem User ein Gerät zu – selbstverständlich dasjenige, welches zuerst installiert wurde, also schon am längsten im Lager liegt.

Nachdem der Anwender informiert wurde, wird der Computer insgesamt dreimal gepatcht, damit er auch wirklich auf dem aktuellsten Stand ist. „Ansonsten würde das Patching erst auf dem Schreibtisch des Nutzers passieren, und der wäre damit sicher nicht glücklich“, so Heisigs Begrün-

FALLSTUDIE

„Wir wollen doch auf keinen Fall, dass unsere Kunden – sprich die Kollegen und Mitarbeiter bei GEDORE – gleich zu Anfang ein schlechtes Erlebnis mit der neuen Hardware haben.“

PERMANENTE INVENTUR ALS NAHZIEL

Mit MALM ist eine permanente Inventur der Hardware-Assets möglich. Dafür müssen die Fieldservice-Mitarbeiter nur jedes Mal alle Geräte scannen, nachdem sie einen Raum betreten haben. MALM könnte sogar über einen NFC-Chip (Near Field Communication) selbständig den Standort und die Raumnummer erfassen und so beispielsweise alle Geräte anzeigen, die gemäß Asset-Management dort stehen sollten.

Der Schritt zur Permanentinventur über den Fieldservice ist bei GEDORE aber noch Zukunftsmusik. „Dafür sind wir dank Remote-Management zu selten im Feld unterwegs“. Zudem hatte er nach der Einführung von MALM erst einmal ganz andere Sorgen. Mit dem Asset-Management musste er quasi noch einmal ganz von vorn anfangen: „Die Stammdaten waren zu schlecht, beim ersten Anlauf hatten wir 15 bis 20 Prozent unbekannte Geräte. Das hat uns aber auch gezeigt, wie wichtig das Projekt war. Vor allem die Monitore werden ja gerne mal ausgetauscht, ohne dass die Administratoren davon erfahren.“

Um Ordnung in den Bestand zu bringen, setzte GEDORE vor der Implementation



„Dank MALM konnten wir den Prozess so vereinfachen, dass wir mit nur einem Ferienjobber eine Inventur eines kompletten Standortes umsetzen konnten. Jetzt haben wir ein superaktuelles Asset-Management“, erläutert Heisig.

von MALM Schüler aus der Gegend ein, die alle Geräte und ihren Standort erfassen. „Dank MALM konnten wir den Prozess so vereinfachen, dass wir mit nur einem Ferienjobber eine Inventur eines kompletten Standortes umsetzen konnten. Jetzt haben wir ein superaktuelles Asset-Management“, freut sich Heisig: „Wir müssten jetzt noch einführen, dass jeder, der in ein Büro geht, schnell mal scant.“

WER BRAUCHT WELCHE LIZENZ – UND WARUM?

Auf dem Asset-Management aufbauend will GEDORE jetzt auch ein Lizenz-Management einführen. „Wir kennen unseren Bestand, aber noch nicht den Bedarf“, sagt Heisig: „Und dann kauft man eben mehr Lizenzen als nötig.“ Klar könne man nach dem „Dreisatz“ verfahren: Pro Rechner eine Lizenz, also neuer Rechner, neue Lizenz. Aber irgendwann komme man mal an einen Punkt, wo es auch für neue Rechner bereits eine Lizenz gebe, denn Softwarelizenzen überleben häufig die Rechner.

„Außerdem,“ so der Teamleiter weiter, „wäre es schon hilfreich, nachzuhalten, wer welche Lizenzen beantragt und erhält – und vor allem, wozu er sie braucht.“ Deshalb hat GEDORE kürzlich die Position eines Lizenz-Managers ausgeschrieben. Matrix42 hat für das Lizenz-Management ein eigenes Modul. MALM liefert ihm die physischen Informationen. „Ohne valide Asset-Daten kein sauberes Lizenz-Management“, weiß Heisig. Die Lizenznummern werden eingelesen und automatisch an die Rechner vergeben.

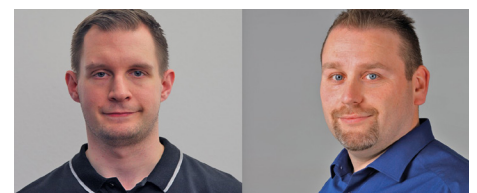
TEST FÜR DEN LÜCKENLOSEN PROZESS

Wie Heisig einräumt, gibt es aber noch ein paar nicht ganz ausgetestete Stellen im Prozess: „Wenn wir das Leasing-Equipment zurückgeben, müssen wir die Daten vorher runternehmen. Diesen Löschprozess haben wir bereits so etabliert, dass er keine Probleme machen sollte, wenn wir – was in etwa einem Jahr der Fall sein wird – 150 Rechner auf einmal zurückgeben. Für die

paar Geräte, die wir derzeit austauschen, funktioniert er; der große Test steht aber noch aus.“

Ein Rechner am Ende seines Lifecycle muss – gemäß den Vorgaben von GEDORE – erst einmal zwei Wochen ruhiggestellt sein, bevor der Workflow ihn als „bereit zum Löschen“ klassifizieren darf. Oft muss der Anwender beispielsweise kurz nach einer Umstellung doch noch einmal auf die Inhalte des alten Rechners zugreifen. „Ich möchte den Rechner aber möglichst selten anfassen müssen“, insistiert Heisig. Deshalb sollen alle PCs ohne langes Suchen identifizierbar sein. Beim Einlagern des zurückgegebenen PCs wird nach dem Scan in MALM automatisch ein Laufzettel erstellt und gedruckt, der auf den PC geklebt werden kann; das Script hat wiederum der Auszubildende Duisberg erstellt.

Der Systemadministrator erhält also erst nach Ablauf der Sperrfrist eine Aufforderung, den PC anzuschließen. Bestätigt er den Task, wird der PC automatisch sicher gelöscht und aus dem Active Directory sowie Empirum entfernt. Jeden Monat wird automatisch ein Bericht erstellt, der alle gelöschten PCs auflistet. Er lässt sich direkt als Rückgabeliste verwenden. So kann niemand mehr vergessen, verschrottete oder zurückgegebene PCs aus dem Anlagevermögen, der Domäne oder aus Empirum zu löschen. mögen, der Domäne oder aus Empirum zu löschen.



v.l.n.r.: Jan-Felix Kind, IT-Service-Catalog Manager und Frank Heisig, Teamleiter IT Infrastruktur

FALLSTUDIE

VIELSEITIGER SERVICE-CATALOG

Wenn der Anwender seinen alten Rechner abgibt, bekommt er in den allermeisten Fällen einen neuen. Dieser Übergabeprozess wird gerade im System abgebildet. Es gibt ja einige Daten und Programme, die der Benutzer auf das neue Gerät übernehmen will. Hierfür haben Heisig und seine Mitarbeiter eine Checkliste angelegt – im Matrix42 eigenen Service-Catalog, den sie auf diese Weise quasi zweckentfremden. Der Nutzer kreuzt an, was er künftig noch benötigt. Aus dieser Liste heraus werden die nötigen „Services“ automatisch ausgeführt.

„Eigentlich sollte der Service-Catalog für uns nur eine Art Servicebeschleuniger sein“, sinniert Heisig: „Wir haben ihn also zunächst rein technisch betrachtet; der kaufmännische Vorteil war uns anfangs überhaupt nicht bewusst.“ Das hat sich offenbar gründlich geändert: „Wenn man den Service-Catalog auf diese Weise nutzt, kann man das Asset anlegen und hat die Buchungsinformationen gleich mit drin. Das bedeutet weniger Aufwand für alle, mehr Transparenz für den User und den Kostenstellenverantwortlichen sowie insgesamt viel weniger Fehler.“

Mit dem kreativen Einsatz des Service-Catalog – schließt GEDORE also die letzte Lücke im Prozess von „User soll bekommen“ bis zu „User gibt das Gerät ab“. Auch die Laufwerksstruktur, die Vergabe von Berechtigungen auf Netzlaufwerken sowie der Eintritt eines neuen Mitarbeiters wurde mit dem Katalog-Tool umgesetzt. Nach Unterzeichnung des Arbeitsvertrags stößt die Personalabteilung den Prozess an; der Rest passiert automatisch.

IT KANN ENDLICH IHRE ARBEIT MACHEN

Das entlastet die IT enorm. Sie muss sich nicht mehr mit Routinetätigkeiten herumschlagen, die sie von Wichtigerem abhält. So erhält beispielsweise der Personalbereich einen Fragebogen, den er beantworten muss, und der dahinterliegende Automatismus legt einen Nutzer an oder verändert dessen Stammdaten. Dazu Heisig: „Der Personalbereich erledigt nun die Arbeit selbst, ohne sich dessen wirklich bewusst zu sein. Früher mussten wir erst die Genehmigung von HR einholen, um hinterher alles manuell umzusetzen. De facto war der Aufwand für die Personalabteilung gleich.“

Manchmal ist es eben gut, die vom Hersteller vorgezeichneten Wege zu verlassen. Die Initialzündung für ihre pfiffige Lösung bekamen Heisig und Kind beim Matrix42 Partner Consulting4IT. Und das war ein glücklicher Zufall: „Wir hatten vorher einen anderen Partner, aber der hatte gerade keine Zeit für uns, als ein Problem auftrat“,

resümiert Heisig: „Consulting4IT hat diese Gelegenheit clever genutzt. Und erst im Nachgang wurde uns klar, dass uns vorher etwas gefehlt hatte, nämlich die kompetente Prozessberatung.“

EIN DURCHGÄNGIGER PROZESS

1. Der Hardware-Lieferant schickt GEDORE die Informationen aus dem Lieferschein auch als Datensatz und bereitet das BIOS vor.
2. Die Geräte werden mit dem Status „im Zulauf“ in das Asset-Management aufgenommen, sobald der Hersteller sie verschickt hat.
3. Nach dem Eintreffen wird der Barcode gescannt. Erkennt der implementierte Workflow das Gerät, so setzt er den Status auf „Bereit zur Installation“.
4. Was wo installiert werden soll, weiß das Asset-Management-System; beim ersten Booten wird der Rechner mit Betriebssystem und zugehöriger Software per PXE betankt.
5. Ist die Installation abgeschlossen, werden die Geräte einzeln in separaten Schubladen gelagert – mit dem Status „Verfügbar“.
6. Wer ein Gerät benötigt, bestellt es über den Service-Catalog. Nach Zustimmung des Vorgesetzten weist die Software dem User einen Rechner oder Monitor zu.
7. Dank MALM ist es möglich, jederzeit den Soll- und Ist-Bestand festzustellen sowie den Standort jedes Geräts zu bestimmen.
8. In Planung ist ein Lizenz-Management-System, mit dem sich auch die verfügbaren Softwarelizenzen nachhalten und auf die Anwender verteilen lassen.
9. Nähert sich der Lifecycle eines Geräts dem Ende, wird der Übergabeprozess eingeleitet. Nach einer Karenzzeit von zwei Wochen erhält der Administrator die Aufforderung, die Software zu löschen.
10. Dazu muss er das Gerät nur wieder an das System anschließen. Der Rest geschieht vollautomatisch.
11. Will der Anwender Teile der Software auf sein neues Gerät übertragen, fordert er die Übernahme im Service-Catalog an.



Sie möchten mehr über uns und unsere Produkte erfahren?

Rufen Sie uns einfach unter **+49 7243 2058 500** an oder schreiben Sie uns an **insidesales@consulting4it.de**.

Wir freuen uns auf einen gemeinsamen Termin!

Consulting4IT GmbH – Wir machen Kunden zu Helden

Im Ermlisgrund 8 | D-76337 Waldbronn
 Telefon: +49 7243 2058 500 | Fax: +49 7243 2058 502
 Web: www.consulting4it.de | E-Mail: info@consulting4it.de