

Volle Kontrolle für die IT

Mit einer neuen Desktop-Managementlösung realisiert die IT des Schweizerischen Roten Kreuzes (SRK) mehr Dynamik, Transparenz und Produktivität am Arbeitsplatz. Positiver Nebeneffekt: Die Kosten für die Desktop-Verwaltung sinken ebenfalls.

→ VON ALEXANDRA MAIBERGER

Das Schweizerische Rote Kreuz ist föderalistisch strukturiert: 24 Kantonalverbände, fünf Rettungsorganisationen, drei Stiftungen und zwei Vereine zählen zum SRK. Die Abteilung ICT-Services ist am Hauptsitz in der Berner Geschäftsstelle angesiedelt. Sie betreibt in zwei Rechenzentren eine grössere Anzahl von Servern mit unterschiedlichen Services für rund 400 Mitarbeitende.

Zur Verwaltung von Einzel- und Mobilrechnern sowie virtuellen Applikationen nutzen die Systemadministratoren heute RES Workspace



«Das Programm wurde teilweise an unsere Wünsche angepasst»

Theo Jucker, Systemspezialist ICT Services SRK

Manager. Dabei stand diese Unternehmenslösung ursprünglich nicht einmal auf der Liste der in Frage kommenden Hersteller, mit denen die Rotkreuz-Administratoren eine neue, flexible Desktop-Anbindung umsetzen wollten. Ursprünglich sollte lediglich die bislang genutzte Software erweitert werden. Benno Stucki, CIO ICT Services beim SRK, erklärt den Sinneswandel so: «Leider wurde die Software schon längere Zeit nicht mehr nach unseren Wünschen entsprechend weiterentwickelt und wies auch einige Programmfehler auf. Wir haben deshalb nach einem brauchbaren Ersatz gesucht.»

KLARE VORSTELLUNGEN

Das IT-Team des SRK stand dabei vor drei zentralen Herausforderungen:

■ **Einheitlicher Desktop:** Die IT-Verantwortlichen wollten einen einheitlichen User-Desktop, der Falschkonfigurationen auf Anwenderseite verunmöglicht. Alle dem Benutzer zugewiesenen Programme sollten mit allen Berechtigungen, Konfigurationen und Druckereinstellungen auf jedem seiner Endgeräte in identischer Art und Weise zur Verfügung stehen.

Alexandra Maiberger schreibt als Fachautorin u.a. für RES Software → www.ressoftware.de

■ **Weniger Kosten:** Zweitens strebte man eine deutliche Kostenreduktion für das Management der Benutzerdesktops an.

■ **Einfache Verwaltung:** Drittens sollten alle Service-Desk-Mitarbeiter die eingesetzten Rechner auf einfache und effiziente Weise verwalten können.

«IT-Profis wissen nur zu gut, welcher Aufwand im normalen Arbeitsalltag betrieben werden muss. Laufend gilt es, Betriebssystem-Upgrades umzusetzen, virtuelle Applikationen zu aktualisieren oder Skripte, Roaming-Profile

und Benutzerregeln für bestimmte User-Gruppen zu erstellen», führt Stucki aus. Diese Arbeiten binden personelle Ressourcen, schlagen sich in höheren Administrationskosten nieder und verbrauchen zudem

wertvolle Zeit, die dann für strategisch wichtiger Aufgaben fehlt.

EVALUIERUNGSPHASE

Die Prüfung des Lösungsangebots begann zunächst im eigenen Haus: Zuerst nahm der IT-Verantwortliche mit dem Hersteller der alten Desktop-Management-Suite Kontakt auf. Allerdings sei dieser nicht bereit gewesen, sein unflexibles Lizenzierungsmodell zu ändern. Zudem sollten auch Nebenprodukte in die Suite integriert werden, die überhaupt nicht benötigt wurden, erinnert sich Stucki. «Hier war für uns der Punkt erreicht, die Verhandlungen abzubrechen und nach Alternativen Ausschau zu halten». Man habe jedoch lange gesucht und dabei nur wenige brauchbare Produkte gefunden.

Die Faktoren «flexibles Lizenzverfahren» und «modularer Aufbau» haben bei der Kaufentscheidung eine entsprechend wichtige Rolle gespielt. Ein weiterer Grund: Das IT-Team kann jederzeit On-Demand-Zugriff auf alle Desktop-Ressourcen bereitstellen und behält die volle Kontrolle, wie die Zusammenstellung der Anwendungen auf dem Desktop aussehen soll. Auf diese Weise werden Fehlkonfigurationen und Sicherheitsrisiken vermieden. Im konkreten Fall ist das ganz besonders wichtig, weil das

Schweizerische Rote Kreuz seit einigen Jahren ein modernes VoIP-Telefoniesystem unterhält, das voll in MS-Office und in die Business-Applikationen integriert ist. Die Kommunikationssysteme E-Mail und Telefon zählen zu den wichtigsten Instrumenten der Hilfsorganisation. Ausfallzeiten und unproduktive Arbeitsplätze sind unakzeptabel.

ROLLOUT MIT PILOT-USERN

Umso wichtiger war ein reibungsloser Rollout. In einer ersten Phase wählte Theo Jucker, Sys-

temspezialist von SRK ICT Services, zehn Pilot-User aus, die das Produkt ausgiebig testeten. Danach erfolgte der Rollout mit phasenweise circa 30 Usern pro Tag. «Unsere IT-Services stellen wir über eine performante Citrix-Terminalserver-Farm zur Verfügung, die in zwei getrennten Rechenzentren stationiert ist», berichtet



«Wir haben lange gesucht und nur wenige brauchbare Produkte gefunden»

Benno Stucki, CIO ICT Services SRK

Jucker. Die Mitarbeiter haben auf eine Vielzahl von Applikationen Zugriff, angefangen beim Office-Paket über ein mit Spezialmodulen angereichertes ERP-System bis zur komplexen CRM-Lösung.

PROBLEME MIT OUTLOOK-TEMPLATES

Auf den Proof of Concept mit gleichzeitiger, zweitägiger Schulung durch ein Schweizer Systemhaus folgte der produktive Einsatz der Software in der Umgebung. Die externen Systemberater brachten ihr umfangreiches Wissen über

VDI-Installationen ein, um direkt vor Ort bei komplizierteren Aufgaben weiterzuhelfen. «Alle Arbeiten wurden schnell ausgeführt, das Programm teilweise nach unseren Wünschen angepasst», erläutert Jucker. Zum Beispiel musste bei der Nutzung von Outlook-Templates nachjustiert werden. Die Outlook-Einstellungen der

Benutzer, beispielsweise zusätzliche Postfächer und Layout-Einstellungen, wurden bei jedem Aus- und Einloggen zurückgestellt und behinderten dadurch die Arbeit. «Nach Rücksprache beim Software-Hersteller

konnten wir das Problem lösen, indem wir die Templates so eingestellt haben, dass sie nur einmal ablaufen», ergänzt Jucker.

Wenn es Rückfragen gab, haben die SRK-Systemverantwortlichen die Zusammenarbeit mit den Support-Mitarbeitern des Herstellers als sehr angenehm empfunden. Deren persönliches Engagement habe sich wohltuend von der Vorgehensweise anderer Unternehmen abgehoben. «Bei vielen US-Unternehmen beispielsweise habe ich es oft so erlebt, dass Anfragen grundsätzlich an den europäischen

Distributor zurückdelegiert wurden, um weitere Diskussionen von vorneherein auszuschliessen», berichtet CIO Stucki.

Komplexere Probleme gab es beim Rollout nicht. «Wir hatten eine funktionierende, saubere Basis und mussten nicht von null beginnen», erklärt Stucki. Abgesehen von der erweiterten Funktionalität ist die Funktionsweise des Workspace-Managers mit dem zuvor eingesetzten Produkt vergleichbar. Neu ist beispielsweise die Zero-Profile-Technologie, dank derer die zeitaufwendige Pflege komplexer Skripte und Anwenderprofile entfällt. Nutzereinstellungen können in Echtzeit und jeweils pro Applikation unabhängig von Anwenderprofilen gespeichert und aktiviert werden.

FAZIT: EFFIZIENZ FÜR USER UND IT

Die IT kann den Anwendern heute eine individuelle Arbeitsumgebung bereitstellen, die komplett standort- und zeitunabhängig ist. Deren Ausstattung richtet sich danach, welcher Benutzer sich von wo mit welcher Rechner-Hardware einwählt. Eine strikte Trennung der Nutzervariablen von der zugrundeliegenden Desktop-Hardware ist der Schlüssel, um Änderungen einfacher überwachen und steuern zu können und allen Mitarbeitern jederzeit und von jedem Ort einen massgeschneiderten Zugriff auf die benötigten Applikationen zu gewähren. Ganz unabhängig davon, ob es um klassische PCs und Laptops geht oder um virtualisierte Plattformen wie Remote-Desktops und VDI (Virtual Desktop Infrastructure).

Das Prozedere beim Wechsel auf eine neue Desktop-Management-Lösung würde das IT-Team des Schweizerischen Roten Kreuzes wieder genauso handhaben. Insbesondere die Einrichtung einer kleinen Testumgebung auf virtueller Basis habe sich als sinnvoll erwiesen. «Auf diese Weise konnten wir die diversen Einstellungsmöglichkeiten gefahrlos kennenlernen», bemerkt Benno Stucki. «Darüber hinaus würde es Sinn ergeben, mehr Admins miteinzu-beziehen und das Produkt breiter in der Technik abzustützen.» ←



Die Geschäftsstelle des Schweizerischen Roten Kreuz in Bern

Das Projekt

Arbeitsplätze: Die ca. 400 stationären Arbeitsplätze sind mit einem Windows-XP-PC ausgestattet auf dem ein Citrix-Client läuft.

Projektdauer: ca. 4 Monate (von der Voranalyse bis zum Abschluss des Rollouts)

Aufgabe: Migration von der bislang eingesetzten Unternehmenslösung (triCerat Desktop Lockdown 2001) nach RES Workspace Manager

Projektkosten: ca. 75 000 CHF (für Beratung, Lizenzen und interne Ressourcen)