
Still GmbH standardisiert seine IT Infrastruktur mit Lösungen von enteo Software

Herausforderung:

- > Automatisierung der Applikations- und Betriebssystemverteilung
- > Standardisierung der IT-Infrastruktur für eine flexiblere und schnellere Reaktion auf Kundenanforderungen
- > Erhöhung der Wirtschaftlichkeit durch Kostenreduktion und Entlastung der Support-Mitarbeiter

Lösung:

- > enteo NetInstall, enteo Inventory und enteo OSD (Operation System Deployment)
- > Outsourcing des Provisioning-Prozesses an externen Dienstleister

Ergebnis:

- > Nahezu vollständige Entlastung des Data Centers bei Client Provisioning
- > Reduzierung der Anzahl von Trouble Tickets und Entlastung der Support Mitarbeiter

„Die Standardisierung der IT-Infrastruktur und die zentralisierte Applikationsverteilung mit enteo bedeutet für Still bedeuten schon heute eindeutige Vorteile bei Wirtschaftlichkeit und Flexibilität.“

„enteo hat sich im Einsatz bei Still vollauf bewährt und unsere Erwartungen erfüllt. Den eingeschlagenen Weg werden wir daher weiter mit enteo gehen.“

Hintergrund

Was Firmengründer Hans Still 1920 mit viel Kreativität, Unternehmergeist und Qualität auf den Weg brachte, entwickelte sich zu einem der innovativsten Komplettanbieter. Heute steht der Name Still für Gabelstapler, Wagen, Schlepper sowie modernste Lagertechnik und zukunftsweisende Dienstleistungen. Allein in Europa sind mehr als 6.000 qualifizierte Mitarbeiter aus Forschung und Entwicklung, Produktion, Vertrieb und Service daran beteiligt, die Anforderungen der Kunden weltweit zu erfüllen. Der Schlüssel für den Unternehmenserfolg sind hocheffiziente Produkte, die von branchenspezifischen Komplettangeboten für große und kleine Betriebe bis zu computergestützten Logistik-Programmen für effektives Lager- und Materialflussmanagement reichen. Seit September 2006 ist die Still GmbH Teil der KION Gruppe, die auch die Marken Linde und OM umfasst.

Für die reibungslose Bereitstellung von Fat Clients und Thin Clients innerhalb der international verteilten Infrastruktur von Still ist das Data Center Material Handling am Unternehmenshauptsitz in Hamburg verantwortlich. Hier werden rund 450 Server für alle Standorte gehostet, 6.000 SAP-Benutzer verwaltet und drei SAP-Systeme für Still, Linde und die italienische OM betrieben. Auch der Second-Level-Anwender-Support liegt beim Team des Data Centers, das aus 25 technischen und nicht-technischen Mitarbeitern besteht.

Herausforderungen

Als gewachsenes Unternehmen wies Still eine IT-Landschaft auf, deren Hard- und Software durch extreme Heterogenität gekennzeichnet war. Allein 180 Applikationen auf 4.000 Fat Clients zählte das Team um Jürgen Rülcke, Manager Infrastructure & Operating bei der KION Information Management Services GmbH, wobei Einzelinstallationen nicht erfasst wurden. Ein ähnliches Bild zeigte sich bei der Hardware, die verschiedene Hersteller und Komponenten unterschiedlichster Generationen umfasste.

Diese Situation machte sich bei der Wirtschaftlichkeit, der Bereitstellung neuer PCs und der Support-Geschwindigkeit negativ bemerkbar. Für das Provisioning mussten unzählige Images gepflegt werden, die alle möglichen Applikationskombinationen und insbesondere mehr als 40 verschiedene Sprachversionen abdeckten. Zusätzlich war es erforderlich, die Images auf die internationalen Standorte zu replizieren, damit diese auch lokal verfügbar waren. Im Jahr 2005 entschloss sich Still daher zu einer radikalen Standardisierung seiner IT-Landschaft. Im Zuge dessen wurde auch das Image-basierte Client-Provisioning abgeschafft.

„Wir bewegten uns auf eine Überalterungsfalle zu: Um 4.000 Fat Clients auf einem akzeptablen technischen Niveau zu halten, hätten jährlich rund 1.000 PCs ausgetauscht werden müssen“, erläutert Jürgen Rülcke. „Das hätte die Kapazitäten unseres Teams gesprengt und wäre mit Images nicht möglich gewesen. Aus diesem Grund war unser Ziel der Aufbau einer standardisierten Infrastruktur, die eine flexiblere und schnellere Reaktion auf Kundenanforderungen ermöglicht und gleichzeitig die Wirtschaftlichkeit erhöht.“

Lösung

Der erste Schritt zu einem effizienteren IT Infrastructure Management bestand für Still in der Standardisierung der eingesetzten Applikationen: In Zusammenarbeit mit den Fachabteilungen wurde ein Katalog der tatsächlich produktiv eingesetzten und benötigten Anwendungen erstellt. Dadurch konnte die Anzahl auf 60 unternehmensweit verbindliche Applikationen reduziert werden, inklusive aller Plug-ins für das Betriebssystem. Darüber hinaus verabschiedete sich Still von den aufwändigen Images und setzte auf die automatisierte Applikations- und Betriebssystemverteilung mit enteo NetInstall und enteo OSD (Operating System Deployment). Den Ausschlag für enteo Software gaben sowohl eigene Evaluierungen, als auch die hervorragenden Erfahrungen, die bereits die Konzernschwester Linde Material Handling GmbH in Aschaffenburg seit Jahren mit enteo Software gemacht hatte.

Bei der Realisierung der Infrastruktur und dem Erstellen der Softwarepakete wurde KION Information Management Services von dem enteo Business Partner NWC- Services GmbH unterstützt. Dieser hatte bereits bei Projekten in anderen Konzernteilen sein hohes Know how auf dem Gebiet Software Management unter Beweis gestellt. Von der Paketierung über die Installation bis zur Hardware-Beschaffung und Aufstellung hat Still den Provisioning-Prozess vollständig an externe Dienstleister ausgelagert. Für Fachabteilungen steht ein Bestellportal bereit, um den Bedarf an das Data Center Material Handling zu melden. Über eine Bestellung im SAP-System, in dem für jedes Arbeitsplatzprofil eine Basis-PC-Ausstattung hinterlegt ist, wird der Auftrag automatisch an den Dienstleister weitergeleitet. Dieser übernimmt die Beschaffung, setzt das System über die enteo NetInstall-Infrastruktur von Still auf und liefert den fertigen Client aus.

Jürgen Rülcke erklärt diese Entscheidung: „Als Maschinenbauunternehmen sind wir mit dem Konzept der ‚verlängerten Werkbank‘ vertraut: Durch optimierte Abläufe und die Nutzung der Kompetenzen spezialisierter Dienstleister können wir eine sehr hohe Wirtschaftlichkeit erzielen. Realistisches Ziel ist ein Kostenfaktor von 30,00 Euro pro installiertem Client.“

Um die Effektivität noch weiter zu steigern, werden immer mehr Applikationen über Citrix Presentation Server™ bereitgestellt. Angestrebt ist eine Applikationsabdeckung von 90 Prozent über Citrix Presentation Server™. Hier profitiert Still von einem Vorteil der enteo Plattform, die auch schon Linde Material Handling überzeugt hat: Als einziger Hersteller bietet enteo Software die Möglichkeit, sowohl Citrix Thin Clients als auch klassische Windows PCs unter einem Management zu integrieren. Über die enteo Management Suite for Citrix Presentation Server™ ist Still darüber hinaus in der Lage, auch das gesamte Management der wachsenden Zahl von Citrix-Servern zu konsolidieren.

Ergebnis

„Die Standardisierung der IT-Infrastruktur und die zentralisierte Applikationsverteilung mit enteo bedeuten für Still schon heute eindeutige Vorteile bei Wirtschaftlichkeit und Flexibilität. Ohne diesen Schritt wären die Anforderungen eines internationalen Unternehmens nicht zu erfüllen“, resümiert Jürgen Rülcke. „Das Team des Data Centers ist heute von den Aufgaben des Client-Provisioning fast vollständig entlastet und kann sich wichtigeren Aufgaben widmen.“

Gleichzeitig hat sich laut Jürgen Rülcke die Anzahl der Trouble Tickets entscheidend reduziert. Dies ist vor allem auf die saubere Installation über enteo NetInstall zurückzuführen, die angesichts der vielen verschiedenen Sprachversionen erhebliche Vorteile gegenüber Images bietet. Gleichzeitig erhält Still durch die zentralisierte Verteilung mit enteo NetInstall exakte Daten über das Applikationsprofil jedes einzelnen Clients, wovon wiederum der Support profitiert.

Fazit

enteo NetInstall, enteo Inventory und enteo OSD sind heute feste Bestandteile des täglichen IT-Betriebs bei Still – aber damit ist die Entwicklung nicht zu Ende. Unter anderem ist die Einführung des enteo Web Portals geplant, um die Effektivität des First-Level-Supports zu verbessern. Das enteo Web Portal ermöglicht beispielsweise die unkomplizierte Initiierung von Reparaturinstallationen durch Support-Mitarbeiter, wodurch die First-Call-Resolution-Raten weiter gesteigert werden können. Darüber hinaus bildet das enteo Web Portal eine sichere Basis, um die Anforderung und Installation benötigter Applikationen weitestgehend in die Fachabteilungen zu verlagern – eine erhebliche Chance für zusätzliche Aufwandsreduktion und größere Anwenderzufriedenheit.

enteo Software ist auch zukünftig der Partner für Still, wie Jürgen Rülcke bestätigt: „enteo hat sich im Einsatz bei Still vollauf bewährt und unsere Erwartungen erfüllt – insofern können wir die positiven Erfahrungen unserer Kollegen innerhalb der KION Gruppe nur unterstreichen. Die wirtschaftlichen und technologischen Vorteile der zentralisierten Applikations- und OS-Verteilung über enteo liegen gerade bei einem Unternehmen mit verteilten Standorten auf der Hand. Den eingeschlagenen Weg werden wir daher weiter mit enteo gehen.“

Über die NWC Services GmbH

Still GmbH wurde im Rahmen dieses Projektes vom enteo Business Partner NWC Services GmbH betreut. Dieser ist ein hoch spezialisierter Anbieter von kompletten, integrierten Client Management Lösungen sowie hochwertigen Dienstleistungen und Services. Die Leistungen reichen dabei von der kompetenten Beratung in allen Fragen des Software-Managements bis hin zur Entwicklung kundenspezifischer Anpassungen an Standard-Produkte.