



enteo SUCCESS STORY



Merz vertraut auf Software-Management von enteo Software

Merz Group Services GmbH, Teil des internationalen Healthcare Unternehmens Merz Pharma, entschied sich nach intensiver Evaluierung für die Managementlösungen von enteo Software. Einerseits wurde die Einrichtung neuer PCs durch den Einsatz von enteo NetInstall deutlich reduziert, andererseits ermöglicht der Einsatz von enteo Inventory die einfache Nachweisbarkeit des aktuellen Compliance Status.

Die Einführung der enteo Lösungen ist ein dynamischer Prozess. Um den wachsenden internationalen Regularien für die Pharmabranche jederzeit entsprechen zu können, plant Merz Group Services weitere Projekte mit enteo Software.

Christoph Schneider, Director IT Services & Infrastructure bei der Merz Group Services: „Wir sind mit den Lösungen von enteo Software überaus zufrieden. Das Unternehmen zeigt, dass es die aktuellen Bedürfnisse internationaler Unternehmen versteht. Daher ist auch die Einführung der neuen Produktgeneration enteo v6 bereits fest für 2007 eingeplant.“

Merz vertraut auf Software-Management von enteo Software

Das internationale Healthcare Unternehmen Merz Pharma bündelt die Aktivitäten seiner drei Tochterunternehmen Merz Pharmaceuticals, Merz Consumer Care und Merz Dental. Das Produktspektrum reicht dabei von verschreibungspflichtigen Medikamenten über freiverkäufliche Produkte zur Förderung von Gesundheit und Wohlbefinden bis zu Materialien für Zahnärzte und Zahntechniker. Merz Pharma ist Teil der Merz-Gruppe, die mit 1.915 Mitarbeitern im Geschäftsjahr 2005/06 einen Umsatz in Höhe von 475 Millionen Euro erzielte.

Der Unternehmenserfolg von Merz führte in den letzten Jahren zu einem starken Anstieg bei der Anzahl der Clients und Standorte im globalen Netzwerk, das vom zentralen Konzerndienstleister Merz Group Services GmbH betreut wird. Um Mitarbeiter jederzeit mit den benötigten Applikationen unterstützen zu können, den Managementaufwand zu reduzieren und eine höhere Standardisierung der Umgebung zu erzielen, entschloss sich Merz Group Services daher 2003 zur Einführung einer Software-Management-Lösung. Nach eingehender Evaluierung verschiedener Produkte fiel die Wahl schließlich auf enteo NetInstall und enteo Inventory – eine Entscheidung, die Merz nach eigener Aussage immer wieder treffen würde.

Effiziente Softwareverteilung mit enteo NetInstall

Durch die Einführung von enteo NetInstall konnte der Aufwand für die Einrichtung eines neuen PCs deutlich reduziert werden. Merz arbeitet mit so genannten Installationscontainern bzw.

Herausforderung

- Reduzierung des Einrichtungsaufwands neuer stationärer und mobiler PC-Arbeitsplätze
- Bereitstellung von über 250 Applikationen, die nur mit entsprechender Berechtigung verteilt werden
- Automatische Zuweisung der Software-Pakete
- Einführung einer Software-Lösung für den einfachen Überblick des aktuellen Compliance Status

„Paketierung und Software-Verteilung verlaufen mit enteo NetInstall äußerst effizient, was auch an der nahtlosen Implementierung von MSI-Paketen liegt. Die Einrichtung neuer PCs bedeutet heute für die IT-Abteilung keinen ernstzunehmenden Aufwand mehr.“

Christoph Schneider, Director IT Services & Infrastruktur bei der Merz Group Services GmbH.

enteo NetInstall Gruppen und hält rund 30 Standardpakete mit den gängigsten Applikationen bereit, darunter Microsoft Office, Virens Scanner, SAP-Applikationen etc. Diese Pakete sind im Active Directory mit Sicherheitsgruppen bzw. Domänen verknüpft. Sobald ein neues System Mitglied im Active Directory wird, erfolgt die automatische Zuweisung der entsprechenden Standardpakete. Rund 70 bis 80 Prozent aller neuen Systeme können auf diesem Weg ohne weiteren Aufwand abgedeckt werden.

Als pharmazeutisches Unternehmen mit eigener Forschung benötigt Merz eine Reihe spezifischer Applikationen, die nur bestimmte Fachabteilungen benötigen. Aus Kostengründen sind nicht alle der über 250 Applikationen in den Standardpaketen enthalten. Bei entsprechender Berechtigung

wird die zusätzlich angeforderte Software, genau wie die Standardpakete, automatisch über enteo NetInstall zugeteilt.

Weniger als 5 Prozent aller Applikationen werden nicht über enteo NetInstall verteilt. Anders ausgedrückt: Merz deckt 95 Prozent des gesamten Applikationsbedarfs mit den enteo Software-Lösungen ab. Für die Paketierung, Software-Verteilung und die Entwicklung von Managementkonzepten für das Gesamtunternehmen ist bei der Merz Group Services ein einziger Mitarbeiter zuständig. Obwohl sich die Clients innerhalb der letzten Jahre von 400 auf 1.000 mehr als verdoppelt haben, ist der Personalaufwand gleich geblieben. Christoph Schneider, Director IT Services & Infrastructure bei der Merz Group Services, schreibt dies eindeutig enteo NetInstall zu: „Paketierung und Software-Verteilung verlaufen mit enteo NetInstall äußerst effizient, was auch an der nahtlosen Implementierung von MSI-Paketen liegt. Die Einrichtung neuer PCs bedeutet heute für die IT-Abteilung keinen ernstzunehmenden Aufwand mehr. Darüber hinaus konnten wir durch enteo NetInstall und entsprechende organisatorische Maßnahmen einen hohen Standardisierungsgrad unserer Clients erzielen, was weitere Vorteile mit sich bringt.“

Problemlose Rollouts – auch für den Außendienst

Der Rollout der Applikationen erfolgt über dreizehn enteo NetInstall Replikationsserver in den global verteilten Merz-Standorten, die in der Regel über VPN-Verbindungen oder 2-Mbit-Standleitungen verfügen. Die Software wird bei Rollouts



niemals vom Hauptstandort Frankfurt heruntergeladen, wodurch keine Bandbreitenprobleme auftreten. In den meisten Fällen bemerken die Anwender von der Software-Verteilung nichts, lediglich auf nötige Reboots wird im Vorfeld hingewiesen. Merz nutzt zusätzlich zu den festen Replikationsservern eine mobile enteo NetInstall Site, die vor allem auf Außendiensttagungen zum Einsatz kommt. Am Veranstaltungsort werden ein eigenes LAN mit DSL-Anbindung nach Frankfurt und Replikations- sowie Active Directory-Server eingerichtet, um Software auf den Laptops der Außendienstmitarbeiter zu verteilen.

„Mit diesem Verfahren haben wir sehr gute Erfahrungen gemacht, auch bei 120 Clients auf einen Schlag“, so Jens Jürschik, Systemadministrator bei der Merz Group Services und verantwortlich für das Client-Management. „enteo NetInstall unterstützt uns darüber hinaus effektiv bei der Projektrealisierung, wie zum Beispiel der Einführung einer neuen SAP CRM-Lösung im Außendienst oder der Umsetzung von eToken-basierter Authentifizierung, für die ein spezieller Client auf den Desktops nötig ist. Mit enteo NetInstall ersparen wir uns einfach eine Vielzahl manueller Schritte.“

Merz strebt proaktives Lizenzmanagement an

Optimiertes Lizenzmanagement bietet erhebliche Einsparpotenziale, denn durch Überlizenzierungen entstehen in vielen Unternehmen völlig unnötige Kosten. Darüber hinaus setzen aktuelle Gesetzgebungen neue Maßstäbe hinsichtlich der Haftbarkeit bei Lizenzrechtsverletzungen, die von Software-Herstellerorganisationen heute stärker denn je verfolgt werden. Ohne ein umfassendes Lizenzmanagement können die entstehenden Lizenzkosten den Verursachern nicht eindeutig zugeordnet werden.

Merz hat diese Problematik schon vor Jahren erkannt und entsprechend reagiert. Durch enteo Inventory ist die automatisierte Erfassung aller vernetzten Systeme bereits gewährleistet, so dass die eingesetzte Software mit der nötigen Genauigkeit identifiziert werden kann. Im Gegensatz zu anderen Unternehmen, für die das Lizenzmanagement zunächst die Zusammenführung dezentral gelagerter Unterlagen bedeutet, hat Merz darüber hinaus die Datenkonsolidierung bereits vor Jahren abgeschlossen. Alle Lizenzinformationen liegen

Lösung

- 95% des Applikationsbedarfs mit enteo NetInstall abgedeckt
- Rollouts über feste und mobile Replikationsserver per VPN oder 2-Mbit-Standleitungen
- Kostenreduzierung durch proaktives Lizenzmanagement
- Dediziertes Lizenzmanagement mit enteo Inventory

ausnahmslos bei den Merz Group Services vor und können über detailliert geführte Excel-Listen zugeordnet werden. Der vollkommen zentralisierte Einkauf von PC-Applikationen über die Merz Group Services stellt sicher, dass die IT immer über den eingesetzten Software-Bestand informiert ist. An sich scheint das Thema Lizenzmanagement bei Merz gelöst, trotzdem hat sich das Unternehmen entschlossen, eine dedizierte Lizenzmanagementlösung von enteo Software einzuführen. Es stellt sich also die Frage, was sich der IT-Bereich der Merz Group Services davon verspricht.

„Merz hat das Lizenzmanagement schon heute im Griff. Prüfer sind regelmäßig von der Nachvollziehbarkeit unserer Lizenzsituation begeistert. Aber diese Transparenz erreichen wir nur durch einen hohen manuellen Aufwand. Vor dem Hintergrund der dynamischen Unternehmensentwicklung ist jetzt die Grenze des wirtschaftlich Vertretbaren erreicht, zumal die Software-Hersteller durch ständige Änderung der Lizenzverträge zu einer wachsenden Komplexität beitragen“, erläutert Christoph Schneider. „Das Lizenzmanagement von enteo Software bietet uns hier die Chance, Prozesse zu verschlanken und die Lizenzsituation proaktiv zu gestalten.“

„Das Lizenzmanagement von enteo bietet uns die Chance, Prozesse zu verschlanken und die Lizenzsituation proaktiv zu gestalten.“

Christoph Schneider, Director IT Services & Infrastruktur bei der Merz Group Services GmbH.

Verantwortlich für die Einführung der Lösung und die technische Implementierung zeichnete die Network Competence Services GmbH, spezialisierter Anbieter von kompletten Software Management Lösungen aus Pforzheim. Gemeinsam mit Merz erarbeitete NWC Services zudem ein Konzept, das die individuellen Anforderungen von Merz

adressiert und so den Kundennutzen maximiert. Lizenzierungsprobleme werden mit enteo Software in Zukunft automatisch identifiziert. Die Lösung bietet Erklärungen zu möglichen Problemursachen und verfügt über einsatzfertige Vertragsformulare der 500 wichtigsten Software-Hersteller, die über die enteo Online Knowledge Base kontinuierlich aktualisiert werden.



Auch die Integration bislang unbekannter Produkte und Eigenentwicklungen ist möglich. Selbst Software Suites werden inklusive der einzelnen Anwendungen erkannt. Die ebenfalls automatische Zuordnung von Verträgen zu Software-Installationen und weiteren Objekten sorgt dabei für einen minimalen Arbeitsaufwand und schnelle Ergebnisse.

Software-Compliance mit enteo v6

Mit dem Management der Lizenzen deckt Merz bereits einen wichtigen Teil des Themenkomplexes Software-Compliance ab, der nach Ansicht von Christoph Schneider zu den größten Herausforderungen für Unternehmen gehört: „Die Realisierung von Software-Compliance mit einem vielschichtigen Projekt-Lizenzmanagement stellt hier einen wichtigen, aber nicht den einzigen Faktor dar. Als international operierendes Pharmazieunternehmen unterliegt Merz einer Vielzahl von Regulierungen, die gerade auch in den Bereichen Security- und Patch-Compliance wachsende Anforderungen definieren.“

Organisationen wie die US-amerikanische Food and Drug Administration (FDA), aber auch Wirtschaftsprüfer erwarten in ihren Audits zunehmend detaillierte Informationen zu dem Patch-Level von Clients, dem Rollout von Sicherheitssoftware usw. Bislang ließ sich zum Beispiel nur mit einigem Aufwand nachweisen, ob ein Virensch scanner oder eine Firewall tatsächlich aktuell auf einem Client installiert ist. Die einfache Nachweisbarkeit des Compliance-Status zählt daher für Merz zu den triftigsten Gründen für die Einführung von enteo v6 NetInstall, die bereits fest für das Jahr 2007 geplant ist. Das Management von enteo v6 NetInstall ist vollständig Policy-basiert, somit wird der gewünschte Zustand nur einmal definiert. Die Umsetzung und Kontrolle erfolgt automatisch durch enteo v6. Der Compliance-Status, also die Einhaltung der definierten Regeln, wird über ein Ampelsystem jederzeit angezeigt.

„Das Policy-basierte Management von enteo v6 erlaubt uns den zweifelsfreien und vor allem schnellen Nachweis der Compliance unserer Clients. Rot, gelb, grün – genau diese Einfach-

Ergebnis

- Lizenzprobleme werden sofort erkannt und können behoben werden
- Erhebliche Reduzierung des Administrationsaufwands
- 70-80% aller neuen Arbeitsplätze werden automatisch eingerichtet
- Hoher Standardisierungsgrad aller Clients wurde erreicht
- Ausweitung des Projekts mit neuer Produktgeneration enteo v6 geplant

heit und Unmissverständlichkeit haben wir von unserem Compliance-Management erwartet“, kommentiert Christoph Schneider die Entscheidung für enteo v6. „Wir haben mit enteo bislang sehr gute Erfahrungen gemacht. An Stabilität, Zuverlässigkeit der Lösungen und dem Support gibt es aus unserer Sicht nichts auszusetzen. Die Einführung von enteo v6 ist damit einfach der nächste logische Schritt.“

Network Competence Services GmbH

Die Network Competence Services GmbH ist ein hoch spezialisierter Anbieter von kompletten, integrierten Client Management Lösungen und hochwertigen Dienstleistungen und Services. Die Leistungen reichen dabei von kompetenter Beratung in allen Fragen des Software-Managements bis hin zur Entwicklung kundenspezifischer Anpassungen an Standardprodukte.
www.nwc-services.de

enteo Software GmbH

Das international agierende Unternehmen enteo Software mit Hauptsitz in Deutschland ist ein führender Hersteller im Bereich Lifecycle Management. Mit den Lösungen von enteo realisieren Unternehmen erhebliche Kostenvorteile, mehr Flexibilität und Transparenz. Die gleichzeitige Unterstützung von klassischen Windows Clients und Citrix Presentation Servern™ sorgt für Investitionsschutz und gewährleistet nahtlose Übergänge in der Systemlandschaft.
www.enteo.com



enteo Software

Germany	+49 711 340 190 0 sales@enteo.com
Alps Region	+41 43 388 40 90 sales.ch@enteo.com
Nordic Region	+46 8 555 409 40 sales.se@enteo.com
UK and Ireland Region	+44 20 7397 8390 sales.uk@enteo.com
North America	+1 847 706 9400 sales.us@enteo.com