

Woltersdorf

Lösung mit Aha-Effekt

[01.08.2022] Nicht mehr wundern, wenn der Rechner nicht startet, sondern ihn einfach neu aufsetzen – im brandenburgischen Woltersdorf sorgt das Client-Management-System von Aagon heute für automatisierte Software-Verteilung, Übersichtlichkeit und mehr Struktur im Support.

Nicht ganz 9.000 Menschen leben in Woltersdorf, einer amtsfreien Gemeinde in Brandenburg, südöstlich am Berliner Stadtrand gelegen. Bekannt ist die Kommune unter anderem durch ihre Schleuse. 1884 fertiggestellt, überwinden durch das gut 65 Meter lange Bauwerk täglich zahlreiche Schiffe die mehr als zwei Meter Höhenunterschied zwischen Berliner Wasserstraße und Rüdersdorfer Gewässern. Der ständig fließende Straßenverkehr über die Gewässerenge wird mittels Schleusentoren und Hubbrücke geregelt. Auch in der kommunalen IT waren bislang aufwendige Prozesse notwendig, damit die Fachverfahren regelmäßig auf dem neuesten Stand sind. Updates musste das IT-Team manuell vom Server zu den einzelnen Clients leiten. „Es war eine klassisch altmodische Software-Verteilung über Gruppenrichtlinien“, berichtet Sven Kurda, Systemadministrator der Gemeinde Woltersdorf. „Ständig mussten wir den Versionen hinterherhecheln. Das Aufsetzen neuer Systeme nahm durch die manuelle Arbeit viel Zeit in Anspruch.“ Windows-Updates wurden im laufenden Betrieb auf die Clients geladen – die deshalb mitten in der Arbeitszeit nur noch im Schneckentempo performten.

Eierlegende Wollmilchsau mit coolem Support

Durch Automatisierung mittels Client Management wollte Sven Kurda diesen Zustand beenden. Es war eine Entscheidung, die das IT-Management in Woltersdorf schlagartig auf ein neues Niveau hob. Im August 2019 wurde die ACMP-Suite von Anbieter Aagon implementiert. „Eine eierlegende Wollmilchsau mit einem wirklich coolen Support dahinter“, findet der IT-Leiter. „Das ganze Paket hat uns überzeugt, mit seiner Logik, der Qualität, ihrer umfassenden Funktionalität bei gleichzeitig einfacher Bedienung.“ Auch neue Transparenz bringt das Client-Management-System mit: Probleme mit Clients lassen sich über deren gesamten Lebenszyklus hinweg nachvollziehen.

Eingerichtet hat IT-Leiter Kurda die Lösung komplett eigenständig; eine Schulung als solche war nicht notwendig. Kleine Schwierigkeiten ließen sich mithilfe des Aagon-Supports schnell lösen. Da Kurda zum damaligen Zeitpunkt noch allein für die IT der Gemeinde zuständig war, musste er das Client-Management-System parallel zum Tagesgeschäft installieren und sich dabei von Modul zu Modul einarbeiten. „Wenn die anfänglich notwendige Inventarisierung erledigt ist und es dann diesen Aha-Effekt gibt, wird das Ganze zum Selbstläufer.“ Knapp drei Monate dauerte es, bis die Plattform vollständig einsatzbereit war. 50 Clients in der Kernverwaltung hat die IT-Abteilung anfangs in diese integriert, in den kommenden zwei Jahren werden zusätzlich KITAS und die Feuerwehr eingebunden. Dann sind es knapp 90 PC-Arbeitsplätze, die das Client-Management-System administriert.

Tools immer auf dem neuesten Stand

Über die Zentralkomponente ACMP Desktop Automation werden Softwareupdates automatisiert auf einzelne Rechner verteilt. Die Clients müssen dadurch keine Updates mehr im laufenden Betrieb laden, sondern diese werden einfach beim Herunterfahren installiert. Das Gleiche trifft für Managed Software zu. Tools des täglichen Bedarfs werden damit nicht mehr vergessen und sind immer auf dem neuesten Stand.

„Die unbeaufsichtigte, netzwerkbasierte Betriebssysteminstallation geht mit dem dafür vorgesehenen Modul des Client-Management-Systems unkompliziert und schnell von der Hand. Abgesehen von Fachverfahren, die eine individuelle Konfiguration benötigen, können wir Clients innerhalb von 30 Minuten neu betanken“, sagt Sven Kurda. Windows-Updates werden seit der Einführung des Client Managements nicht mehr wie bisher über die Windows Update Services (WSUS) eingespielt – bei großen Datenmengen gibt es dabei aufgrund von Bandbreitenengpässen Probleme. Der Einsatz des Complete Aagon Windows Update Management, kurz CAWUM, bringt hier deutliche Performance-Verbesserungen. Das Lizenz-Management vermittelt der IT-Abteilung eine Übersicht über die jeweiligen Verbrauchsstände, sodass sofort auffällt, wenn Lizenzen zu verlängern sind oder eine Unterlizenzierung vorliegt. Im Asset Management wird nahezu alles gepflegt, was im Netzwerk registriert ist: ob Rechner samt Peripherie (Tastaturen, Mäuse), Festnetztelefone, Smartphones, Projektoren oder Smartboards aus der Schule.

Probleme schneller lösen

„Ein äußerst hilfreiches Instrument ist für uns das Helpdesk-Modul“, erklärt Sven Kurda. „Damit geht kein Problem und kein Auftrag verloren. Alle Support-Anfragen und deren Beantwortung sind nachvollziehbar und jederzeit griffbereit.“ Komplexe Fälle werden in der Knowledge Base des Client-Management-Systems hinterlegt. So haben die IT-Fachkräfte ohne großes Suchen Antworten auf immer wiederkehrende oder ähnliche Fragen parat und können Probleme schneller lösen. Auch müssen sie nicht mehr ständig telefonisch erreichbar sein oder ihre E-Mails im Blick haben.

Neben der Entlastung durch automatisierte Patches sind Nachvollziehbarkeit, Übersichtlichkeit, die Vereinfachung von Arbeitsabläufen und Zeitersparnis für das IT-Team in Woltersdorf die größten Vorteile des Client Management. „Man wundert oder ärgert sich nicht mehr, wenn der Rechner nicht mehr startet, sondern setzt ihn einfach neu auf“, beschreibt Sven Kurda die jetzige Arbeitsweise. Die Verteilung von Standard-Software läuft quasi von alleine, und durch die nachvollziehbare Historie läuft die IT nicht permanent Gefahr, ein Problem zu vergessen. Mit diesen Eigenschaften ist die ACMP-Suite in der kommunalen IT der brandenburgischen Gemeinde Wolterdorf zum Dreh- und Angelpunkt geworden.

()

Dieser Beitrag ist in der Ausgabe Juli 2022 von Kommune21 erschienen. Hier können Sie ein Exemplar bestellen oder die Zeitschrift abonnieren.

Stichwörter: IT-Infrastruktur, IT-Management, Woltersdorf, Aagon