

>> STEINEL Vertrieb GmbH

DX-Union sorgt für zuverlässige Software-Verteilung



Kundenprofil

STEINEL produziert Technik für Menschen: intelligente Leuchten und Sensoren, die das Leben sicherer und komfortabler machen. Fachhandel und Heimwerker setzen die Sensor-Technik und Thermo-Werkzeuge ein. Made by STEINEL steht für innovative Produkte mit ausgeprägter Anwenderfreundlichkeit und Langlebigkeit. So hat sich das Unternehmen seit 1959 vom Pionier zum Marktführer entwickelt. Heute entwickelt und produziert STEINEL mit mehr als 1.200 Mitarbeitern Produkte von Weltruf an fünf europäischen Standorten.

www.steinel.de

Ausgangslage

STEINEL, Hersteller von Leuchten und Sensoren, stand vor der Herausforderung, die Hardware von zahlreichen IT-Systemen gegen neue auszutauschen und eine komplett neue Software-Version des SAP-Systems sowie von Microsoft Office gruppenweit einzuführen. Hierfür mussten die IT-Administratoren die Systeme mit aktuellen Betriebssystemen, neuer Anwendungs-Software und den bisherigen Benutzereinstellungen einrichten. Um einen reibungslosen Austausch zu gewährleisten, sollte die Software-Installation sehr schnell erfolgen. Dies lässt sich nur durch ein professionelles Software-Management bewerkstelligen, bei dem die zahlreichen administrativen Aufgaben automatisiert werden. Daher suchte René Heinz, CIO bei STEINEL, eine Lösung für das Software-Management.

Bisher installierten die Administratoren neue Software vor allem „von Hand“. Nur einige wenige Software-Pakete, die das Unternehmen einsetzt, boten eigene Verteilmechanismen, beispielsweise die Virenschutz-Software. Das neue Tool sollte intuitiv bedienbar und zuverlässig sein sowie Software-Pakete einfach erstellen können.



Realisierung

Das STEINEL-Team entschied sich für die DX-Union Management-Suite von MATERNA, da die Lösung die Kriterien sehr gut erfüllte. Seit August 2008 administriert DX-Union rund 600 Arbeitsplatz-PCs der STEINEL-Gruppe weltweit.

Rund 120 Software-Pakete sind bei STEINEL im Einsatz. Dazu zählen das Betriebssystem Windows XP und Windows® 7, Anwendungen wie Microsoft Office, Lotus Notes, die SAP-GUI Client Software, aber auch kleinere Programme wie 7Zip und diverse Tools sowie verschiedene Spezial-Applikationen.

Mit DX-Union funktionierte der zeitgleiche Roll-Out von Microsoft Office und SAP sehr gut. Zunächst erstellten die Administratoren ein Software-Paket für Microsoft Office mit dem Paket Wizard und nahmen die Voreinstellungen vor. Für SAP hatte MATERNA bereits ein fertiges Paket im Angebot und über das DX-Union Portal im Web bereitgestellt. Anschließend testete STEINEL die Pakete innerhalb der IT auf verschiedenen Rechnerkonfigurationen und verteilte sie in kleinen Paketen auf den Produktivsystemen.

Im Jahr 2010 erweiterte STEINEL die DX-Union-Installation um Service Desk, Lizenz-Management und den Asset Assistant. Vor allem die Service Desk-Funktion „Mail2Ticket“ überzeugte das

Unternehmen. Gibt der Anwender ein Ticket per E-Mail auf, wird die E-Mail automatisiert dem Ticket zugeordnet und lässt sich im Service-Portal nachverfolgen. Darüber hinaus können die örtlichen Administratoren mit dem DX-Union Service Desk Tickets und relevante Informationen einfach verwalten. Diese Daten können ohne großen Aufwand miteinander verknüpft werden, um z. B. Tickets mit dem dazugehörigen Ansprechpartner und seinem PC zu verbinden. Des Weiteren lassen sich häufig wiederkehrende Tickets mit der Quick-Ticket-Funktion als Vorlage speichern und stehen im Bedarfsfall wieder als Vorlage für neue Tickets bereit. Der DX-Union Service Desk erlaubt mehrstufige Service-Prozesse: Probleme lassen sich kategorisieren und bestimmten Mitarbeitern oder Teams zuordnen. Für die Anwender steht neben E-Mail und Telefon optional eine Web-Oberfläche für den Kontakt zum Service Desk zur Verfügung. Auch bietet der DX-Union Service Desk die Möglichkeit, die Komponenten- und Kundendaten mit anderen Datenquellen zu synchronisieren, z. B. mit dem Microsoft Active Directory und externen Datenquellen.

Nach der erfolgreichen Projektumsetzung in Herzbrock, Mölkau und der Schweiz sind inzwischen auch die weiteren EU Standorte mit DX-Union ausgestattet.

Vorteile

- Verbesserung der Service-Produktivität durch einfache Automatisierung und Lösungs-Tools gleich beim ersten Anruf
- Bereitstellung eines vorausschauend arbeitenden Kundendienstes mit E-Mail-Überwachung, automatischer Ticket-Erstellung und Alarmierungen
- Echtzeitverwaltung des IT-Bestands mit der integrierten Inventarisierung
- Automatisierung, Regulierung und Vereinfachung der Software- und Konfigurationsverwaltung für die Infrastruktur von Laptops, Desktops, Servern und virtuellen Umgebungen
- Automatisierung der Installation von Betriebssystemen, Software, Konfigurationen und komplexen Treibern
- Automatisierte Software- und Hardware-Inventarisierung für eine Momentaufnahme der Infrastruktur
- Automatisierung des Patch Managements zur Reduzierung von Zeit und Aufwand für das Testen von Updates