



## Client-Management

# AUTOMATISIERTE SOFTWARE-VERTEILUNG

Die DX-Union Management Suite automatisiert beim Event-Spezialisten BB Promotion alle Abläufe, die bei der Administration der Arbeitsplatz-PCs anfallen.

BB Promotion ist spezialisiert auf Veranstaltungs- und Event-Management sowie Ton- und Lichttechnik. Das Unternehmen produziert Musicals, tritt als lokaler Veranstalter auf und richtet deutschland- und europaweite Tourneen aus. Rund 110 Mitarbeiter sind am Stammsitz in Mannheim sowie am zweiten Standort in Köln tätig. Weitere Fachleute, wie zum Beispiel

Kostüm- oder Maskenbildner, arbeiten an Theatern oder sind mit den europaweit stattfindenden Produktionen unterwegs. In den vergangenen Jahren ist der Eventspezialist stark gewachsen und die Mitarbeiterzahl hat sich nahezu verdoppelt. Viele IT-Aufgaben, darunter die Administration der PC-Arbeitsplätze, wurden bislang manuell durchgeführt.

„Wir betreuen rund 120 PCs und wollten unsere IT-Prozesse durch eine automatische Software-Verteilung stärker automatisieren“, erklärt Torsten Herber, Manager IT, BB Promotion. „Wir haben die Erfahrung gemacht, dass sich mehr als 50 Clients nicht mehr sinnvoll manuell verwalten lassen. Zumal rund 40 Prozent der Mitarbeiter mit Notebooks unterwegs sind. Wir können nicht immer warten, bis alle Mitarbeiter mit ihren Notebooks im Büro sind. Die Software-Verteilung erfolgt nun automatisiert, wenn sich Kollegen im internen Netzwerk anmelden. So sind die mobilen Geräte der Außendienstmitarbeiter stets auf dem neuesten Sicherheitsstand.“

### Modulare Lösung

Mit der DX-Union Management Suite hat sich BB Promotion im Jahr 2008 für eine Lösung entschieden, die alle Aufgaben des Client-Managements in einzelnen Modulen anbietet. DX-Union installiert die Standard-Software auf PCs und Notebooks und übernimmt das Patch-Management der Microsoft-Updates. Neue Rechner bestellt BB Promotion mit bereits vorinstalliertem Betriebssystem. Die weitere Bestückung beispielsweise mit Applikationen und Inventarisierung erfolgt über DX-Union. Mittels DX-Union Synchronize werden die Informationen aus dem Verzeichnisdienst Active Directory mit der DX-Union Datenbasis abgeglichen.

Ein weiterer Vorteil der Lösung ist die gute Übersicht über die eingesetzten Lizenzen. Die Betriebssysteme kauft das Unternehmen zwar zusammen mit der Hardware, aber für die darauf eingesetzten Software-Applikationen fehlte bislang eine automatisiert bereit gestellte Lizenzübersicht. Vor allem die Nutzung des DX-Union Service Desk, der seit Februar 2011 im Einsatz ist, führte zu einem effizienteren Arbeiten. Über die Abfragefunktion des Service-Desk-Moduls lassen sich beispielsweise detaillierte Übersichten aller Lizenzen erstellen. „Diese Funktion nutzen wir intensiv. Daher haben wir die Service-Desk-Lösung lange getestet und konnten bei der Oberflächengestaltung auch eigene Wünsche einbringen“, so Herber. Der DX-Union Service Desk ist eine kompakte Applikation. Die Anwender reichen ihre Anfragen und Aufträge sehr einfach per E-Mail an das System weiter und können den laufenden Status verfolgen. Die Lösung bietet Standardfunktionen wie Verknüpfungen zwischen Ticket, Anwender und Geräten, Delegation, Eskalation sowie ein Self Service Portal. Neue sowie bestehende bzw. abgearbeitete Tickets werden ebenfalls übersichtlich aufgeführt.

Rund 20 Software-Pakete sind regelmäßig im Einsatz. Diese lassen sich in zwei Gruppen unterteilen: einmal die Server-Installationen und einmal die über das Self-Service-Portal bereitgestellten Pakete. Bei neuer Hardware werden die Geräte mit den Grundinstallationen aus dem Server-Installationspool betankt. Alle anderen Pakete, beispielsweise Flash-Player, Acrobat Reader und Firefox, stehen über das Self-Service-Portal bereit. Darin befinden sich regelmäßig Updates und Anwender können sich neue Software je nach Bedarf selbst



**BB PROMOTION**  
the art of entertainment

installieren. Das entlastet das Administrationsteam von Routinetätigkeiten. Die Software-Pakete werden mithilfe der Erweiterung DX-Robot erstellt, die bei der Automatisierung von Tastatureingaben und Mausaktionen bei Software-Installationen unterstützt.

### Schnell, einfach und komfortabel

Die neue Vorgehensweise spart Zeit und reduziert Fehler bei der Software-Installation und der Client-Administration. Auch sind die Arbeitsplatz-PCs stets auf dem aktuellen Stand, da das Patch-Management diese Aufgabe automatisiert durchführt. Mit dem Service Desk lassen sich sehr einfach und komfortabel die gewünschten Auswertungen erstellen, ohne dass Doppelarbeiten anfallen oder gar etwas vergessen wird. Insgesamt ist der User-Support deutlich transparenter geworden und es ist effizient nachvollziehbar, welche Arbeiten das IT-Team zu erledigen hat. Sehr zufrieden zeigt sich Torsten Herber mit dem Service und den immer sehr raschen Reaktionszeiten: „Wir fühlen uns insgesamt sehr gut aufgehoben bei den IT-Spezialisten von MATERNA“, so sein Fazit.

Die wichtige Migration auf Windows® 7 setzt Herber mit seinem Team nur schrittweise um: Neue Rechner erhalten direkt das neue Betriebssystem. Alle vorhandenen Arbeitsplatzrechner laufen weiterhin auf Windows XP – bis die Hardware ersetzt wird. „Für ein kleines IT-Team ist ein kompletter Umstieg zu aufwendig. Wir müssten auf einen Schlag überprüfen, welche Lizenzen beispielsweise nachzukaufen sind und ob alle Anwendungen damit funktionieren“, begründet Herber den Parallelbetrieb, der nach ausgiebigen Tests gut funktioniert. ■

### Vorteile DX-Union Management Suite

- Einfaches Drucker-Management
- Benutzer und deren Ressourcen jederzeit im Griff
- Betriebssysteme, Anwendungen und Patches schnell und einfach verteilen
- Optimierung von Lizenzkosten und Wahrung von -rechten
- Plug & Play-Schnittstellen gesichert betreiben
- Virtuelle und klassische IT unter einem Dach
- Inventarisierung der kompletten IT-Landschaft