

Einheitliches IT-Management beschleunigt Prozesse



Hauptsitz: Osnabrück, Germany

Branche: Handel

Website: www.wm.de

Lösungen:

- Ivanti® Service Manager
- Ivanti® Endpoint Manager
- Ivanti® Environment Manager
- Ivanti® User Workspace Manager

Vorteile:

- Betriebssystem & Software-Verteilung aus der Ferne reduziert Zeitspanne von Tagen auf Stunden
- Bandbreitenkontrolle gewährleistet Performance von geschäftskritischem Datenverkehr
- Mitarbeiter können Zeitpunkt der Aktualisierung wählen
- Automatische Unterdrückung von Prozessen bei aktiven wichtigen Anwendungen
- Schnellere Bereitstellung von Ersatzgeräten
- Umfassende Gesamtlösung erleichtert Konsolidierung

Eine konsolidierte IT aus einer Hand führt zu Kostenersparnissen und Qualitätssteigerungen. Dies beweist die WM SE Gruppe nach der Fusion mit der TROST Unternehmensgruppe. Aufgrund der zahlreichen Vorteile sowie des Ziels der Konsolidierung und des attraktiven Lizenzmodells setzt WM immer mehr Lösungen von Ivanti für verschiedene Bereiche ein. Nach dem Endpoint Manager mit Desktop, Patch und Mobile Device Management folgten der Service Manager inkl. Asset Management und der User Workspace Manager mit Environment Manager. Derzeit ist die Migration des Endpoint Security Managements sowie die Anwendungskontrolle auf Basis detaillierter Admin- und Benutzerrechte in Vorbereitung, um weitere Synergieeffekte zu erzielen.

Mit den beiden Vertriebsmarken WM Fahrzeugteile und TROST Fahrzeugteile ist die WM SE europaweit führend im Handel mit Kfz-Teilen und -Zubehör, Werkzeugen, Werkstattausrüstung und Werkstattkonzepten. Die Unternehmensgruppe erwirtschaftete 2016 einen kumulierten Umsatz von 1,5 Milliarden Euro, führt über 250.000 katalogisierte Artikel an 250 Standorten in 7 Ländern und blickt auf über 100 Jahre Erfahrung und Leidenschaft rund um das Kfz zurück.

Effizientes Management über viele Standorte hinweg

Die zahlreichen Standorte von WM und TROST bilden eine Herausforderung beim Client Management. Daher sollten die damit verbundenen Prozesse auf eine einheitliche, moderne Lösung übertragen werden, um Zeit und Kosten zu sparen. Dabei war schnell klar, dass die umfassende Management-Software von Ivanti zum Einsatz kommen sollte.

„Wir hatten bereits vor der Fusion mit TROST eine Marktanalyse im Bereich Client Management durchgeführt, aber damals noch keinen konkreten Bedarf gesehen“, erinnert sich Jakob Daines, IT-Technik-Leiter bei WM SE. „Wir kamen hier mit den Lösungen von Ivanti in Kontakt, damals noch unter dem Markennamen LANDESK, die uns auf Basis der neuen Anforderungen überzeugten. Die Hauptgründe dafür waren das attraktive Lizenzmodell und die zahlreichen aktuellen Funktionen.“

Große Vorteile durch Lizenzierung nach Nutzern

Einen wichtigen Punkt für die Entscheidung zugunsten von Ivanti bildete die Lizenzierung nach Anzahl der Nutzer statt Geräten. Schließlich verwenden nicht alle Mitarbeiter PCs oder Notebooks – zum Beispiel im Lager. Andererseits besitzen Vertriebsmitarbeiter neben dem fest installierten Büro-PC auch Notebook und Smartphone. Dank des Ivanti Lizenzmodells konnte WM 3.500 Nutzer-Lizenzen für rund 4.600 Geräte einsetzen.

„Dank der Lösungen von Ivanti haben wir schon jetzt deutlich mehr erreicht als geplant – und in Zukunft dürften noch viele weitere Vorteile folgen.“

— Jakob Daines
IT-Technik-Leiter, WM SE

Die Einführung des neuen, konsolidierten Client-Management-Systems begann 2017, dann schon unter dem Markennamen Ivanti. Ein vierköpfiges Projektteam kümmerte sich um die Vorbereitung und Implementierung der Lösung. Dabei erhielten die IT-Experten von WM eine Produktschulung durch Ivanti sowie technische Unterstützung durch das Bielefelder IT-Systemhaus invent AG. „Damit konnten wir in nur wenigen Wochen das neue Client-Management-System einführen und das Betriebssystem-Provisioning aus eigener Kraft umsetzen“, so Daines. „Alle weiteren Aufgaben wie die Bereitstellung von Anwendungen oder Patches ließen sich aufgrund der einheitlichen Nutzeroberfläche schnell nachziehen.“

Prozess von Tagen auf Stunden reduziert

Bislang musste jedes Gerät für das Imaging in die Zentrale von WM nach Osnabrück geschickt werden. Mit dem neuen System von Ivanti ist dieser Versand nicht mehr nötig, da sich Betriebssystemimages inkl. der Softwareprodukte nun vollautomatisiert aus der Ferne installieren lassen. Dazu wird im ersten Schritt in jeder Filiale ein zentraler File Server mit den entsprechenden Dateien ausgestattet. Anschließend startet die IT-Abteilung von Osnabrück aus über die Management-Konsole die Verteilung des Images und der Software-Pakete auf die Clients. Außerdem funktioniert die Image-Aktualisierung deutlich effizienter. Das Gerät wird mit dem neuen Image versehen und anschließend die bisherigen Anwendungen wieder aufgespielt.

„Während früher der Prozess vier bis sechs Werktage dauerte, ist er nun in wenigen Stunden erledigt“, erklärt Daines. „Dabei können wir die WAN-Bandbreite schonen, da die eigentliche Software-Verteilung vom Server auf den Client innerhalb der Filiale funktioniert. So sind nur die Konfigurationen und weitere Einstellungen per Fernwartung zu übertragen. Ivanti bietet hier zudem eine garantierte Bandbreitenkontrolle, so dass wichtiger geschäftlicher Datentransfer auch während des Provisioning ausfallsicher und performant übertragen wird. Wir profitieren auch von höherer Flexibilität, denn falls ein Software-Paket doch nicht in einer Filiale vorgehalten sein sollte, lässt es sich schnell aus Osnabrück bereitstellen.“

Praktische Funktionen für die Aktualisierung

Ein weiterer großer Vorteil der Ivanti-Lösung ist die Aktualisierung des Geräts zu einem Zeitpunkt, an dem sie den Nutzer nicht stört. So erhält der Mitarbeiter eine Nachricht, dass eine neue Software-Version bereitsteht. Er kann diese entweder sofort installieren oder einen späteren Zeitpunkt auswählen. Zudem erfolgt der Vorgang nur, wenn sich das Gerät in der jeweiligen Filiale befindet, um eine hohe Performance zu erreichen. Sind bestimmte Anwendungen geöffnet, etwa PowerPoint oder betriebskritische Applikationen, werden sämtliche Meldungen, Patches, Software-Verteilungen oder Neustarts automatisch unterdrückt. Dabei gibt die IT-Abteilung vor, bei welchen Anwendungen dies erfolgt.

„Die Mitarbeiter können nun auch deutlich schneller ein neues Gerät mit ihren persönlichen Einstellungen nutzen“, sagt Daines. „Ist zum Beispiel ein Notebook defekt, übertragen wir die bisherigen Benutzerprofile, Einstellungen und Programme schnell auf das Ersatzgerät. Dies funktioniert zum Teil sogar zwischen verschiedenen Gerätetypen, wie PC, Notebook und Smartphones sowie unterschiedlichen Betriebssystemen, zum Beispiel bei den Nutzungsrechten. Das unterstützt die Flexibilität der Mitarbeiter und verringert die Ausfallzeit.“

Anwender und IT-Abteilung profitieren

Doch nicht nur beim Client Management, sondern auch beim Service und Asset Management profitiert die WM SE bereits von vielen Vorteilen. „Während wir bislang für zwei getrennt genutzte Systeme Schnittstellen erzeugen und aktualisieren mussten, funktioniert beides nun in einer einheitlichen Lösung“, so Daines. „Das alte Ticketsystem konnte nur Incident Management. Dies haben wir nun mit einem umfassenden Change und Problem Management inklusive Service Requests und -Kataloge ergänzt.“

Die Mitarbeiter erhalten damit seit April 2018 eine intuitive Nutzeroberfläche mit Piktogrammen, Warenkorb und Kosteninformationen. Das Self-Service-Portal bietet zudem eine Fortschrittsanzeige der eingesteuerten Anfragen mit Statusinformationen sowie ein Kommentarfeld. Auch beim Client Management erhalten die Mitarbeiter über den Portal Manager vorab

Informationen über die anstehenden Aktualisierungen, Download- und Installationszeiten sowie erforderliche Neustarts. Dies hat die Anzahl der Rückfragen an die IT-Abteilung deutlich reduziert.

„Dank der Lösungen von Ivanti haben wir schon jetzt deutlich mehr erreicht als geplant – und in Zukunft dürften noch viele weitere Vorteile folgen“, resümiert Daines. „Dabei lassen sie sich schnell installieren und verwalten. So konnten wir etwa das Service Management mit Hilfe von Ivanti selbst anpassen. Damit bleibt IT-Know-how im Haus und wir können die Wünsche der Nutzer zeitnah erfüllen. Die ehemaligen Lösungen von LANDESK, Heat und AppSense in einem kombinierten Gesamtsystem von Ivanti – besser geht's nicht!“

Die genannten Kundenergebnisse sind spezifisch für die Erfahrungen und die Kunden-Umgebung von der Ivanti nur ein Teilbereich ist. Individuelle Ergebnisse können in unterschiedlichen Kundenumgebungen auch abweichen.

Mehr erfahren



ivanti.de



+49 (0)69 80 885 740



contact@ivanti.de

Copyright © 2020, Ivanti. All rights reserved. IVI-2432 08/20 LB/BB/DH