

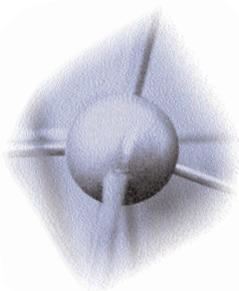


lifecycle management for networked devices

Empirum®

Pepperl & Fuchs GmbH

[DER KUNDE IM FOKUS]



Innerhalb der zentralen Kernkompetenz - elektronische Komponenten für die Automatisierungstechnik in den Geschäftsbereichen Fabrik- und Prozessautomation - hat die Unternehmensgruppe Pepperl & Fuchs das Wachstum durch Innovationen und Akquisitionen in den letzten zwei Jahren erheblich beschleunigt. Dem deutlichen Anstieg in der Beschäftigtenzahl auf fast 2.900 Mitarbeiter 2001 steht ein überproportionales Umsatzwachstum auf mehr als 260 Millionen EURO gegenüber. Mit dem Stammsitz in Mannheim umfasst die Pepperl & Fuchs-Gruppe insgesamt 8 Standorte in Europa, Asien und den USA.

Ausgangslage und Bedarf

Ursache für wachsende Ressourcenprobleme in der PC-Verwaltung von Pepperl & Fuchs war das explosionsartig wachsende Netzwerk. Es gab lediglich 2 Personen, die sich um den Betrieb der Clients kümmerten. Zu diesem Zeitpunkt waren es 400-500 Rechner, die betreut und verwaltet werden mussten. Heute sind es ca. 700 Clients plus ca. 50 Außendienst-Notebooks. Darüber hinaus sollen auch die Niederlassungen von Pepperl & Fuchs sukzessive in ein zentrales PC-Management einbezogen werden. Von der Manpower her war diese Aufgabe nicht mehr zu lösen. Clientbetriebssysteme waren zu je 50% Win95 und NT4. Besonders bei den NT4-Rechnern gestaltete sich die Installation äußerst langwierig. Auch bei der Fehleranalyse vor Ort kam es zu Kapazitätsengpässen, da unter NT je nach Fehler mehrere Bootvorgänge durchzuführen waren.

Ziel war es, mit 2 Personen einen effizienten Userhelpdesk zu betreiben. Grundsätzlich wollte man nie länger als 10-15 Minuten vor Ort verbringen. Das Wiederaufsetzen einer fehlerhaften Maschine sollte möglichst schnell durchführbar sein. Das umfasst auch ein Disaster Recovery im Fall einer

Virus-Attacke. Knackpunkt hier war der Rollout mehrerer Clients auf einmal, was ohne entsprechende Automatisierungslösung nicht möglich war. Bisher hatte man es so gehandhabt, dass der PC-Lieferant jeden PC manuell anhand einer Liste vorinstallierte. Mit dem Aufsetzen im Cloningverfahren hatte man unter NT4 schlechte Erfahrungen gemacht.

Daher stand nur die Unattended-Methode oder händische Installation zur Auswahl. Doch selbst bei der händischen Installation verursachte der "Faktor Mensch" immer wieder ein Restrisiko. Man suchte bei Pepperl & Fuchs also ein Tool, was die Installation einer Maschine auf einfachste Weise ermöglichte. Die Praxis sah so aus, dass 80% der auf den Rechnern befindlichen Software mit Standardpaketen erschlagen werden konnte und die restlichen 20% je nach Anwender variierten und diesem überlassen werden konnten. Man stellte sich folgenden Kreislauf vor: die Clients "platt" zu beziehen, in kürzester Zeit im Haus zu betanken, zu partitionieren, Anwenderprofil aufzuspielen, Mac-Adresse zu vergeben und so schnell wie möglich intern auszuliefern. Die weitere Betreuung der Rechner sollte möglichst per Remote-Anbindung über einen effizienten Userhelpdesk laufen.

Warum Empirum® von matrix42?

- + Der modulare Aufbau von Empirum ermöglicht im Vergleich zu Konkurrenzprodukten jederzeit kleinere Korrekturen an einzelnen Paketen ohne den gesamten Installationsprozess modifizieren zu müssen
- + Die Personalressourcen lassen sich aufgrund des modularen Aufbaus aufgabengerecht aufteilen: ein Mitarbeiter betreut Empirum Installer, ein anderer Personal Backup. Die Handhabung des mächtigsten Tools - des Empirum Manager - muss damit nicht gleichzeitig delegiert werden
- + Der übersichtliche Aufbau der Software und der einzelnen Pakete ermöglicht eine äußerst kurze Einarbeitungszeit von ca. 3 Tagen



lifecycle management for networked devices

Empirum®

- + Die Einfachheit, mit welcher der user- und maschinen-spezifische Teil einer Installation getrennt voneinander installiert werden konnte, war laut Michael Gallei, Leiter der Abteilung PC-Betrieb, bei anderen Produkten wie NetInstall oder Intel LANDesk nicht gegeben
- + Außendienst ist mit Notebooks ausgerüstet, auch diese können mit Empirum über Internet (Modem, ISDN, TDSL) ferngesteuert, softwarebetankt und supported werden
- + Die schnelle Reaktionszeit, mit der von Seiten matrix42 Änderungswünsche kurzfristig realisiert werden können, ist ein entscheidender Wettbewerbsvorteil
- + Die Produktentwicklung von Empirum ist flexibel und erreichbar und gewährt dem Kunden Einfluss auf die weitere Entwicklung
- + Neue Produkttypen bei der Hardware werden sofort von der Empirum-Entwicklung eingepflegt



Eindrücke aus der Implementierung

Begonnen wurde damit, dass sich ein matrix42-Consultant in das Konfigurations-Skript einarbeitete, welches bis dahin dem Hardwarelieferanten vorlag. Der Consultant war auch mit den Gegebenheiten des heterogenen Netzwerks (Novell-basierend, NT-Exchange und IAS-Server) gut vertraut. Die Gesamtinstallation war innerhalb einer Woche abgeschlossen. Insbesondere die Erstellung der erforderlichen Pakete verlief sehr zügig.

Status Quo / ROI

Heute ist man bei Pepperl & Fuchs in der Lage, mit nur zwei, seit kurzem drei Personen alle PCs über den gesamten Lifecycle hinweg zu betreuen. Die Aufteilung ist wie folgt: Michael Gallei kann als Leiter der Abteilung "PC-Betrieb" das komplette Produkt mit allen Einsatzgebieten bedienen. Ein weiterer Mitarbeiter kümmert sich ausschließlich um die Einbindung neuer Rechner und nutzt dazu vorhandene Pakete. Der dritte Mitarbeiter ist noch neu und arbeitet nur auf Anweisung. Alle drei können von zentraler Stelle jederzeit Support bis hin zu vollwertigem Disaster Recovery leisten.

Einen Return of Investment hat man laut Michael Gallei bei Pepperl & Fuchs mit jedem Gerät, welches neu installiert wird sofort. Während die einzelne Empirum Lizenz pro Client damals 40 - 50 EURO gekostet hatte, fielen für die manuelle Vorkonfigurierung neuer Rechner durch den PC-Lieferanten pro PC 90 EURO an. Dabei wurde eine durchschnittliche Installationsdauer von 1 Stunde zugrundegelegt. Erfahrungsgemäß wird ein Client in seiner 3-4 jährigen betrieblichen Nutzung mindestens 3 mal neu installiert ohne dabei die Helpdesk-Neuinstallationen einzubeziehen. "Outgesourct und wieder eingesourct", schmunzelt Gallei, der mit Empirum alle PCs jetzt schneller und billiger aufsetzen, ausrollen oder verändern kann.

ITMAS GMBH □

IT-Management & Services □

□

Tel.: +49 (0) 661 - 942 808 0 □

Fax: +49 (0) 661 - 942 805 7 □

Josef-Schwank-Str. 8 * 36043 Fulda □

□

e-Mail: Info@ITMAS.de □

www.ITMAS.de □

□

Frankfurt/M. * Fulda * Berlin

© 2001-2002. matrix42 AG. All rights reserved.

Empirum is registered trademark of matrix42 AG, Germany.

All other mentioned brandnames and trademarks are propriety of their respective owners.