

## Clientmanagement bei den Stadtwerken Weimar

### Open Source wäre teurer gewesen

Die kreisfreie Stadt Weimar ist vor allem für ihr kulturelles Erbe - wie die Herzogin Anna Amalia Bibliothek oder die Bauhaus-Universität - sowie das Wirken von Goethe und Schiller bekannt. Doch nicht nur bei Touristen, auch bei ihren Bürgern erfreut sich die viertgrößte Stadt Thüringens großer Beliebtheit. So verzeichnet die ehemalige Landeshauptstadt Weimar heute beispielsweise das höchste Bevölkerungswachstum im Freistaat.

Zum Wohlbefinden der rund 65.000 Weimarer trägt auch die Stadtwerke Weimar Stadtversorgungs-GmbH tatkräftig bei. Denn das 1991 gegründete Unternehmen versorgt seine Kunden vor Ort nicht nur mit Strom, Gas und Wärme, sondern engagiert sich auch in zahlreichen Vereinen und Verbänden, bei der Kinder- und Jugendarbeit sowie auf den Gebieten Sport und Kultur.

Um den reibungslosen Ablauf der Informationstechnik hinter den Kulissen des Versorgers kümmert sich unter anderem Lutz Berger, Leiter Technischer Dienst, zusammen mit fünf Mitarbeitern. Und genau diese IT-Mannschaft, die sowohl für die IT-Belange der Stadtwerke als auch für die der Stadtwirtschaft Weimars zuständig ist, wurde im Herbst 2010 unangenehm überrascht. Ein großes IT-Dienstleistungsunternehmen kündigte zum Jahresende das Management der rund 140 Client-PCs der Stadtwerke und Stadtwirtschaft Weimar. „Wir standen plötzlich vor der unerwarteten Aufgabe, in möglichst kurzer Zeit unser Clientmanagement auf eine neue Basis stellen zu müssen“, erinnert sich Lutz Berger zurück. „Daher haben wir gemeinsam mit unserem IT-Partner controlnet nach Möglichkeiten gesucht, die alte Softwareverteilung des ehemaligen Serviceleisters durch eine moderne Clientmanagement-Software zu ersetzen.“

### Altprodukt, Open Source oder integrierte Suite

Da die Zeit drängte, konzentrierten sich die Stadtwerke Weimar auf die Evaluation von drei Alternativen: Zum einen prüften sie die Übernahme und Weiterführung der vom alten IT-Dienstleister eingesetzten Software Netinstall von enteo, zum anderen kam das kostenlose Open-Source-Produkt OPSI in die nähere Auswahl. Als dritte Alternative brachte der Partner controlnet die ACMP-Suite von Aagon Consulting ins Spiel, die er bereits in anderen Projekten erfolgreich eingesetzt hatte.

„Gegen Netinstall sprachen damals die hohen Lizenzkosten sowie die Tatsache, dass es sich um eine reine Softwareverteilung handelt. Bei OPSI hätten wir zwar die Lizenzgebühren gespart, doch die Anpassung der Software an unsere Umgebung wäre sehr aufwändig und damit auch sehr kostspielig gewesen“, erklärt Lutz Berger. „Daher haben wir uns Anfang Dezember für die ACMP-Suite von Aagon Consulting entschieden, die bei unseren spezifischen Auswahlkriterien das beste Preis-Leistungs-Verhältnis bot.“

Zu diesen Kriterien zählten neben einer übersichtlichen Benutzeroberfläche, der Integration eines Lizenzmanagements und eines Helpdesks sowie die Ausführung von Skripten auf den administrierten PCs noch zwei weitere zentrale Punkte: die Mandantenfähigkeit des Systems sowie eine detaillierte Rechteverwaltung für verschiedene Administratorengruppen. Denn auch bei dem Betrieb der neuen Lösung wollten sich die Stadtwerke Weimar von einem externen Dienstleister unterstützen lassen.

Das sogenannte bidirektionale Betriebskonzept sah dabei vor, dass die Spezialisten von controlnet zukünftig unter anderem die Paketierung von Software sowie die Vorbereitung von Betriebssystemen und Treibern zur Installation auf neuer Hardware übernehmen. Die IT-Verantwortlichen bei den Stadtwerken hingegen werden dann vor Ort neue PCs mit den vorbereiteten Betriebssystemen betanken sowie die paketierte Software auf den PCs ihrer Kollegen verteilen.



Stadtwerke Weimar

## Installation unter Zeitdruck

Um den Stadtwerken Weimar möglichst schnell wieder ein funktionierendes Clientmanagement zur Verfügung zu stellen, begann controlnet zusammen mit einem Consultant von Aagon bereits im Dezember mit der Installation des ACMP-Servers im Rechenzentrum der Stadtwerke. Parallel kümmerte sich der Dienstleister um die Erstellung von rund 25 Softwarepaketen für die spätere Verteilung. Hierzu zählten neben Paketen für die üblichen Office-Applikationen auch die ERP-Systeme für Ver- und Entsorgung sowie das geografische Informationssystem der Stadt. „Wir standen vor der großen Herausforderung, rund 75 Prozent der Funktionen innerhalb von maximal vier Wochen zu implementieren“, erinnert sich René Fiehl, Geschäftsführer bei controlnet zurück. „Da waren wir froh, dass wir dabei als zertifizierter Aagon-Partner so gute Unterstützung vom Hersteller bekommen haben.“

## Helpdesk, Lizenzmanagement, Office-Migration

Nach der Aufnahme des Basisbetriebs von ACMP im Januar 2011 starteten die Stadtwerke Weimar gleich im Anschluss die folgenden Teilprojekte. So stand als nächstes die Einführung des in ACMP integrierten Helpdesks auf dem Plan. Über ein spezielles Support-Formular können seit April des Jahres alle Mitarbeiter der Stadtwerke und Stadtwirtschaft an ihrem Arbeitsplatz Probleme mit Hardware, Software und sonstigen IT-Systemen erfassen. Eine Vorqualifizierung der Tickets durch entsprechende Fragen im Formular erleichtert den IT-Spezialisten der Stadtwerke die anschließende Abarbeitung der Anfragen.

„Der Helpdesk von Aagon hat uns vor allem strukturierte Support-Prozesse sowie wichtige Informationen über die Verursacher von Störungen gebracht“, erklärt Lutz Berger. „So können wir jetzt anhand der Statistiken des ACMP Helpdesks beispielsweise jederzeit auswerten, welche Systeme die meisten Probleme verursachen und so proaktiv Gegenmaßnahmen ergreifen.“ Dabei erhalten die Stadtwerke Weimar auch Unterstützung von ihrem Partner controlnet. Denn die IT-Mitarbeiter der Stadtwerke betreiben vor Ort den First-Level-Support, während sich controlnet bei der Benutzerunterstützung um den Second-Level-Support kümmert.

Zu den weiteren Meilensteinen des ACMP-Projekts in 2011 gehörte außerdem die Implementierung eines Lizenzmanagements. Dies ermöglicht es den Stadtwerken unter anderem, mit wenigen Mausclicks aus den Inventarisierungsdaten und hinterlegten Lizenzinformationen den jährlichen Bericht über die eingesetzten Client- und Serverprodukte von Microsoft zu erstellen. Schließlich migrierten die Stadtwerke Weimar im August dieses Jahres erfolgreich ihre komplette Office-Umgebung mit Hilfe von ACMP auf die aktuelle Version 2010. Für 2012 oder 2013 ist bereits die Migration aller PC-Arbeitsplätze auf Windows 7 geplant - natürlich ebenfalls mit Hilfe der ACMP-Suite.

## Fazit

Am besten gefällt Lutz Berger an seinem neuen Clientmanagement-System, dass alle Module der Software nahtlos zusammenarbeiten. So ist es beispielsweise möglich, direkt aus dem Helpdesk heraus auf die Inventarisierungsdaten oder die Softwareverteilung von ACMP zuzugreifen. Ebenso eng verzahnt ist auch die Inventarisierung mit dem Lizenzmanagement, um jederzeit eine aktuelle Lizenzbilanz erstellen zu können. „Das integrierte System ist in der Praxis für alle Beteiligten von großem Vorteil, denn sie sparen sich damit viele Klicks, Zeit und Wege“, schließt der Leiter des Technischen Dienstes. „Diese Effizienzvorteile hat man beim Einsatz verschiedener Systeme nicht - und wir möchten nicht mehr darauf verzichten.“



Dipl.-Ing. Lutz Berger  
Abteilungsleiter Technik