

## Gebrüder Pfeiffer AG

Für eine zuverlässige und stabile IT-Infrastruktur

**Wenn Desktops und Notebooks funktionieren sollen, bedürfen sie kontinuierlicher Administration. Zeitnah müssen sie mit Patches und Updates versorgt werden und im Bedarfsfall ist ein Helpdesk gefragt, der auftretende Probleme unverzüglich löst. Zudem will der Überblick über die Lizenznutzung sowie vorhandene Geräte gewährleistet sein. Damit diese Aufgaben effizient und zuverlässig erledigt werden, setzt die Gebrüder Pfeiffer AG die Altiris Total Management Suite ein.**

### Das Management von Systemen automatisieren

Ob Desktop oder Notebook: Der Kaufpreis macht nur einen kleinen Teil der Kosten aus, die rund um das Gerät entstehen. Weitaus höher ist der Aufwand für Administration, der im Laufe eines Computerlebens verursacht wird. Von der Installation über das Aufspielen von Software oder Patches bis hin zu Wartung oder Support – jedes Gerät erfordert kontinuierliche Administration, wenn es zuverlässig funktionieren soll. Hinzu kommen übergreifende Aufgaben wie etwa das Inventarisieren von Hard- und Software sowie das Verwalten von Lizenzen.

„Zwar haben wir ‚nur‘ einen Bestand von 300 Geräten“, erklärt Wolfgang Fuhr, IT-Manager der Gebrüder Pfeiffer AG. „Doch die mit deren Administration verbundenen Aufgaben würden – ohne Software-Unterstützung – einen übermäßig hohen Aufwand verursachen.“ Seit gut einem Jahr setzt Wolfgang Fuhr daher auf die Total Management Suite von Symantec. Anlass für seine Suche nach einer Software für das Systemmanagement war die Erweiterung des Unternehmens um 50 Mitarbeiter. „50 Systeme neu aufzusetzen hätte ohne Unterstützung durch die Total Management Suite rund vier Stunden pro System erfordert. Macht insgesamt einen Zeitbedarf von 200 Stunden, sprich: von fünf Arbeitswochen“, rechnet Fuhr. „Bei einem Projektteam von nur drei Mitarbeitern ließe sich das – ohne entsprechende Software-Lösung – allenfalls mit Überstunden leisten.“ Für Wolfgang Fuhr daher Anlass genug, nach einer Software-Lösung zu suchen, die ihn und sein Team bei dieser Aufgabe unterstützt. Aber nicht nur das: „Ein wichtiges Anliegen war es außerdem, Wartung und Pflege unserer Systeme effizienter zu organisieren.“ Die Lösung machte sich bei der Gebrüder Pfeiffer AG schnell bezahlt: „Kaum hatten wir die 50 Systeme aufgesetzt, stand erneut eine Erweiterung um 50 Clients an“, erinnert sich Wolfgang Fuhr. „Alles in allem lag der ROI bei etwas mehr als zwölf Monaten.“

Neben der Total Management Suite von Symantec nahm Wolfgang Fuhr drei weitere Lösungen in Augenschein und stellte fest, dass ihm

### Unternehmensprofil

Seit ihrer Gründung im Jahre 1864 entwickelt und vertreibt die Gebrüder Pfeiffer AG mit Sitz in Kaiserslautern moderne Aufbereitungstechnik zum Mahlen, Sichten, Trocknen, Löschen und Kalzinieren von Baustoffen. Das Unternehmen beschäftigt mehr als 300 Mitarbeiter weltweit und besitzt Niederlassungen in den USA und Indien sowie Repräsentanzen in China und den Vereinigten Arabischen Emiraten.

### Branche

Anlagenbau

### Symantec Produkte

Altiris™ Total Management Suite

**„Zwar haben wir ‚nur‘ einen Bestand von 300 Geräten. Doch die mit deren Administration verbundenen Aufgaben würden – ohne Software-Unterstützung – einen übermäßig hohen Aufwand verursachen.“**

#### Wolfgang Fuhr

IT-Manager der  
Gebrüder Pfeiffer AG

**„Ein wichtiges Anliegen war es außerdem, Wartung und Pflege unserer Systeme effizienter zu organisieren.“**

**Wolfgang Fuhr**  
IT-Manager der  
Gebrüder Pfeiffer AG

das Altiris-Produkt die meisten Vorteile bieten würde. Besonders wichtig war für den Diplom-Ingenieur (FH) die in der Lösung integrierte Möglichkeit zur Software-Virtualisierung. Besonders damit ist Wolfgang Fuhr vollauf zufrieden: „Diese Funktion erlaubt es uns, Anwendungen jederzeit zu aktivieren, zu deaktivieren oder zurückzusetzen. Und dies mit nur einem Mausklick.“ Denn um eine Software auf einem Client zu aktivieren, ist bei Einsatz der Total Management Suite nicht länger die komplette Installation erforderlich. Stattdessen wird die Software inklusive aller Konfigurationen quasi auf den Client kopiert. „Dies geht deutlich schneller vonstatten als die klassische Installation und entlastet daher die

Mitarbeiter in der Administration“, erklärt Fuhr. „Hinzu kommt, dass wir Software dank Altiris rückstandsfrei wieder entfernen können.“ Zudem lassen sich die virtualisierten Pakete ohne erneute Installation auf weitere Windows-PCs übertragen, auf denen der entsprechende Client installiert ist.

#### **Assets mit CMBD verwalten**

Einen weiteren wichtigen Vorteil bietet die Total Management Suite in puncto Information. Denn dank CMBD ermöglicht sie Administratoren den schnellen Überblick: Wer beispielsweise im Rahmen einer Support-Anfrage auf einen Blick sehen kann,

**„Dank Total Management Suite können wir die Zahl der verfügbaren Lizenzen per Mausklick abrufen. Lästiges Suchen à la ‚Wie viele Lizenzen hatten wir noch mal?‘ entfällt. Ebenso können wir auf einfachste Weise prüfen, für welche Geräte noch eine Garantie besteht oder wie lange diese bereits im Einsatz sind.“**

**Wolfgang Fuhr**  
IT-Manager der  
Gebrüder Pfeiffer AG

## **DIE LÖSUNGEN AUF EINEN BLICK**

### **Die Herausforderung**

Der IT-Verantwortliche der Gebrüder Pfeiffer AG suchte eine einfache und zuverlässige Systemadministration, mit der Routineaufgaben automatisch durchgeführt werden und die verbesserte Steuerungsinstrumente zur Verfügung stellt.

### **Die Lösung**

Durch Automatisierung und Reports spart die Gebrüder Pfeiffer AG wertvolle Zeit in der Administration und behält dank CMBD-Datenbank der Altiris™ Total Management Suite über Lizenzen und Hardware stets den Überblick. Support-Aufgaben werden transparenter und lassen sich besser kontrollieren und organisieren.

### **Eingesetzte Symantec-Lösung**

Altiris™ Total Management Suite

### **IT-Umgebung**

Homogenes Serverumfeld (Windows 2003), ca. 300 Clients (Office, Workstations und mobile Endgeräte) mit Windows XP

### **Symantec-Partner**

Bechtle AG

### **Kaufmännische Ziele**

- Kosten für die Beschaffung und Verwaltung von Soft- und Hardware reduzieren
- Software-Bestand und Bedarf der Nutzer optimal aufeinander abstimmen
- Überflüssige Lizenzkäufe vermeiden
- Interne und externe Revisionen von Lizenzen vereinfachen
- Durch automatisierte Lizenzprüfung Lizenzstrafen vermeiden
- Inventur von Soft- und Hardware vereinfachen

### **Technische Herausforderungen**

- Die Organisation des IT-Helpdesks verbessern
- Die IT-Infrastruktur inklusive Server zentral verwalten
- Präziser Überblick über Software-Nutzung im Unternehmen

dass der Lizenzvertrag für den schadhafte Desktop ohnehin in zwei Wochen ausläuft, kann getrost auf die Reparatur verzichten. Er ordert stattdessen das neue Gerät. Ebenfalls besonders wertvoll ist die schnell abrufbare Information bezüglich der Lizenznutzung. Etwa dann, wenn ein Anwender eine bestimmte Software-Lösung nutzen möchte. „Dank Total Management Suite können wir die Zahl der verfügbaren Lizenzen per Mausklick abrufen. Lästiges Suchen à la ‚Wie viele Lizenzen hatten wir noch mal?‘ entfällt. Ebenso können wir auf einfachste Weise prüfen, für welche Geräte noch eine Garantie besteht oder wie lange diese bereits im Einsatz sind“, berichtet Wolfgang Fuhr. Mit der neuen Lösung lässt sich bei der Gebrüder Pfeiffer AG die Lizenznutzung nun einfach kontrollieren. So können Lizenzstrafen vermieden und Garantiefälle umgehend geprüft werden.

Zudem ermöglicht die Datenbank das zentrale Erstellen und Abrufen von Auswertungen hinsichtlich weiterer Symantec-Lösungen. So etwa für Symantec™ Endpoint Protection, pcAnywhere™, Backup Exec™ System Recovery und Veritas™ Configuration Manager. Während bei Einsatz unterschiedlicher Datenbanken relevante

Informationen im Unternehmen verstreut und daher meist schwer aufzufinden sind, bietet die CMBD den konsolidierten Überblick.

#### **Ticket-System sorgt für mehr Transparenz beim Support**

Seit Wolfgang Fuhr die Total Management Suite einsetzt, werden bei der Gebrüder Pfeiffer AG sämtliche Supportanfragen der Nutzer per Ticket erfasst. „Im Ticketsystem können wir Informationen über Inhalt und Zeitpunkt von Anfragen systematisch erfassen“, erklärt Fuhr. Das hat den Vorteil, dass beim Support verschiedene Kollegen Hand in Hand arbeiten können, „weil nicht nur einer über die Details der Anfrage informiert ist“. Zudem werden die Fehler nach Art und Dringlichkeit klassifiziert. Wolfgang Fuhr hat es sich zum Ziel gesetzt, die Anfragen auszuwerten und die Vorfälle zu analysieren, sobald er genug Datenmaterial gesammelt hat. „So können wir feststellen, wenn sich bestimmte Fehler häufen – und entsprechend gegensteuern.“

**„Kaum hatten wir die 50 Systeme aufgesetzt, stand erneut eine Erweiterung um 50 Clients an. Alles in allem lag der ROI bei etwas mehr als zwölf Monaten.“**

**Wolfgang Fuhr**

IT-Manager der  
Gebrüder Pfeiffer AG