



# DiIRECTOR

G 31227 | WWW.IT-DIRECTOR.DE

Nº 4

### INDUSTRIE 4.0

Welche Rolle spielt der Mensch in der zukünftigen „Smart Factory“?

Seite 16

### TITELINTERVIEW

# Standards für individuelle Projekte

Im Interview unterstreicht Eckhard Ulmer, Vorstandsmitglied im Unternehmensverbund ams.group, die Wichtigkeit der Prozessanalyse und -beratung in ERP-Projekten - auch in Hinblick auf Industrie-4.0-Szenarien.

Seite 22



MEDIENHAUS VERLAG  
Postfach 300111 · 51411 Bergisch Gladbach  
Künftig bezahle

### LIZENZMANAGEMENT

Indirekte Nutzung sorgt für Goldgräberstimmung

Seite 32

### IT-SICHERHEIT

So gelangen Unternehmensdaten sicher und schnell durchs Netz

Seite 42



4 195039 104303 04

# Maßanzug für Textilspezialisten

**Verteilte Standorte, zentrales IT-Management: Der Arbeitsbekleidungshersteller Engelbert Strauss GmbH & Co. KG meistert IT-Asset- und Lizenzmanagement, Software-Verteilung und Helpdesk mit einer integrierten Suite und Workflows, die genau auf die eigenen Bedürfnisse zugeschnitten sind.**

> Als Marktführer im Bereich „Workwear“ ist Engelbert Strauss ein expandierendes Unternehmen mit einem hohen Anspruch an das Design und die Funktion seiner Produkte. Das Unternehmen legt nicht nur großen Wert auf Tradition und ein familiäres Miteinander, sondern zeichnet sich auch durch technische Kompetenzen aus: So kommissioniert man mit Robotern und hat dadurch eigens entwickelte Arbeitsabläufe im Bereich der Informationstechnologie implementiert.

Personelles Wachstum und die damit einhergehende steigende Anzahl von IT-Assets verstärkten den Wunsch nach einer innovativen IT-Managementlösung. Mit dieser sollte zum einen die Infrastruktur des Unternehmens verwaltet, aber auch ein strukturierter Mitarbeiter-Support gewährleistet werden. Wichtig für

Christian Albrecht, Mareike Fuchs, First-Level-Support bei Engelbert Strauss, und ihre Kollegen waren aber auch ein umfassendes Lizenzmanagement und die Möglichkeit, Software und Patches schnell und einheitlich für alle Nutzer bereitzustellen.

## Abschied von der manuellen Datenerhebung

Da neben dem Hauptsitz in Biebergemünd noch die IT in drei weiteren Filialen am Laufen gehalten wird, war ein standortübergreifendes Workflow-Management ein weiteres wichtiges Kriterium. „Wir merkten irgendwann, dass wir mit unseren bisher zur Verfügung stehenden Tools die Bedarfs- und Support-Anfra-

**Das Unternehmen bietet** eine große Auswahl an professioneller Arbeitskleidung, Sicherheits- und Arbeitsschuhen, Betriebsbedarf und Arbeitsschutzprodukten an.



gen der Mitarbeiter nicht mehr professionell befriedigen konnten. Für die 18 Helpdesk-Mitarbeiter der IT-Abteilung musste eine Möglichkeit geschaffen werden, zentral in einer Plattform zu arbeiten, um alle Prozesse im IT-Management abzubilden. Auch wollten wir das Zeitalter der manuellen Datenerhebung beenden, um schneller und besser planen zu können. Dass Deskcenter ein komplettes IT-Lifecycle-Management und einen User-Helpdesk in einer Lösung vereint, kam uns da wie gerufen“, schildert Christian Albrecht die Ausgangssituation.

Mittlerweile inventarisiert und managt Engelbert Strauss mehr als 1.100 Systeme und 1.030 Komponenten mit der Suite, darunter auch zahlreiche MacOS-Geräte. Auch die zentrale Software-Verteilung ist für den erfahrenen Support-Mitarbeiter eine große Bereicherung. Denn bei einer vierstelligen Systemanzahl stellte die manuelle Verteilung von Neuinstallationen, Updates und Patches großen Aufwand dar: „Durch den Software-Rollout mithilfe von Software-Regeln und die Standardisierung im OS-Deployment sparen wir viel Zeit und halten unsere Standorte synchron. Unsere Anwender schätzen die unkomplizierte Bereitstellung von neuer Software und Updates ohne Arbeitsunterbrechung. Das Zusammenspiel mit dem Lizenzmanagement erleichtert es uns, vorher den genauen Bedarf zu ermitteln sowie Abweichungen aufzudecken“, so Albrecht.

### Skripte sorgen für Flexibilität

Dass man die Lösung für ganzheitliches IT-Infrastruktur- und Lifecycle-Management durch individuelle Skripte erweitern kann, erweist sich oft als hilfreiches Extra für die IT-Fachleute. So können mithilfe solcher Skripte z.B. die Zählerstandhistorien von Druckern ausgelesen und bei Bedarf als Reports ausgegeben werden. Auch können Daten aus der Deskcenter-Datenbank direkt im Configuration Management System (CMS) angezeigt werden. Anwender sehen dort beispielsweise, ob ein Besprechungsraum mit einem Beamer, einen Fernseher oder einen Computer ausgestattet ist.



### Die Engelbert Strauss GmbH & Co. KG ...

... ist ein inhabergeführtes Familienunternehmen in vierter Generation. Am Standort in Biebergemünd/Frankfurt a. M. sind rund 1.200 Mitarbeiter beschäftigt. Das Unternehmen bietet seinen Kunden durchdachte Eigenentwicklungen für Workwear von Kopf bis Fuß. Neben dem Vertrieb über Kataloge oder den Online-Shop erhalten die Kunden in den sogenannten „Workwearstores“ die Möglichkeit, Produkte anzufassen, anzuprobieren und direkt zu kaufen.

Im Internet: [www.engelbert-strauss.de](http://www.engelbert-strauss.de)

Die integrierte Servicedesk-Lösung bedeutet für die IT-Spezialisten aber nicht nur gemeinsames Arbeiten in einer Oberfläche. Vielmehr bietet der Helpdesk den Anwendern auch die Möglichkeit, selbstständig bestimmte Tätigkeiten auszuführen. „Über den Software-Warenkorb im Deskcenter-Web können die Nutzer bestimmte Updates autark durchführen“, berichtet Albrecht. Dabei wird die Applikation oder das Paket automatisch auf dem jeweiligen PC installiert. Der Helpdesk-Mitarbeiter sieht in der Installationsübersicht, welche Anwendungen angefragt wurden und erteilt, wenn erforderlich, die Freigabe. Als Nächstes soll der Aufgabeprozess von Anfragen und Problemen über die Ticketfunktion intensiv ausgebaut werden. „Die Kommunikation über Tickets erleichtert uns das strukturierte Bearbeiten und die spätere Nachverfolgung von Anfragen immens“, so Mareike Fuchs. „Seitdem wir die Lösung einsetzen, haben sich unser Systemmanagement und die Servicequalität erheblich verbessert“, ergänzt Christian Albrecht.

Durch den modularen Aufbau und die verständliche Oberfläche wurde die Suite nach und nach, ohne spezielle technische Vorkenntnisse, in Betrieb genommen. „Bei der Lösung handelt es sich um ein umfassendes IT-Management-System, das verschiedene Komponenten sinnvoll miteinander verknüpft und sich einfach im Unternehmen implementieren lässt“, so Albrecht. <

CHRISTOPH A. HARVEY