



## CASE STUDY

### Zentrales IT-Management mit Individualität

- » strukturiertes Arbeiten und Dokumentieren in einer zentralen Plattform
- » schnell und nachhaltig auf Veränderungen im Unternehmensumfeld reagieren
- » Automatisierte Prozesse standortübergreifend integrieren

engelbert strauss, führender Markenhersteller für Berufsbekleidung entwickelt sich mit großer Dynamik. Standortverteilung und Mitarbeiterzahlen steigen kontinuierlich – und damit auch die Anzahl der IT-Assets. Die logische Folge für Christian Albrecht und Mareike Fuchs vom First-Level-Support: Ein erhöhter Bedarf nach einer passgenauen Lösung, mit der die verschiedenen IT-Bereiche zentral gemanagt und dabei an die spezifischen Bedürfnisse angepasst werden können.

Mit dieser Lösung sollte zum einen die komplette IT-Infrastruktur abgebildet werden und eine Inventarverwaltung, ein vollumfängliches Lizenzmanagement, eine automatisierte Softwareverteilung und Patchmanagement möglich sein. Zum anderen war die Anbindung eines Helpdesk mit integriertem Ticket-System erforderlich. Dabei galt es, verschiedene Prozesse zu integrieren und das übergreifend für mehrere Standorte.

**Mit der Deskcenter Management Suite werden ca. 1.400 Systeme und ca. 1.600 Komponenten standortübergreifend verwaltet**

„Wir merkten irgendwann, dass wir mit unseren bisher zur Verfügung stehenden Tools die Bedarfs- und Supportanfragen der Mitarbeiter nicht mehr professionell befriedigen konnten. Für die Mitarbeiter der IT-Abteilung musste eine Möglichkeit geschaffen werden, zentral in einer einzigen Plattform zu arbeiten. Nur so sind ein strukturiertes Arbeiten und das sinnvolle, nachvollziehbare Dokumentieren innerhalb der IT möglich. Aber auch das selbstständige Ausführen bestimmter Tätigkeiten durch den Anwender kann so gewährleistet werden. Dass Deskcenter ein komplettes IT Asset Management und einen Userhelpdesk in einer Lösung vereint, kam uns da wie gerufen“, schildert Christian Albrecht.

### Deskcenter im Einsatz

- » Hardwareinventarisierung
- » Softwareinventarisierung
- » Asset-Management
- » Benutzerverwaltung
- » Software Management
- » Software Asset Management
- » Lizenzmanagement
- » SAM Softwarekatalog
- » OS Deployment
- » Helpdesk

*“Die hohe Zeitersparnis ist nicht nur ein enormer Vorteil für die Mitarbeiter und Anwender, sondern bringt dem Unternehmen auch den positiven Effekt der Kostensenkung.”*

CHRISTIAN ALBRECHT, FIRST-LEVEL-SUPPORT, ENGELBERT STRAUSS, BIEBERGEMÜND



Unsere Anwender schätzen die unkomplizierte Bereitstellung von neuer Software und Updates ohne Arbeitsunterbrechung.

CHRISTIAN ALBRECHT, FIRST-LEVEL-SUPPORT, ENGELBERT STRAUSS, BIEBERGEMÜND



### Helpdesk mit Mehrwert sorgt für Effizienz und Anwenderzufriedenheit

Neben mehreren größeren Optimierungen wurden mittlerweile viele Teilaufgaben so automatisiert, dass verschiedene Arbeitsschritte erleichtert werden und sich die Effizienz der Mitarbeiter erhöht. So erfolgt zum Beispiel eine automatische Ticketerstellung für wiederkehrende Aufgaben, eine automatische E-Mailerstellung für die Problemübermittlung an Dienstleister (inklusive Stammdaten der Komponenten) oder es werden Wiedervolagen für Tickets erstellt, bevor diese das Fälligkeitsdatum erreichen.

Über den Softwarewarenkorb im Deskcenter.Web können die Benutzer bestimmte Software-Updates vollkommen autark durchführen. Dabei wird die Anwendung 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.

### Assetmanagement wird durch Schnittstellen erweitert und bereichert

Deskcenter liefert in vielen Bereichen hilfreiche Daten zu nahezu allen Assets und Komponenten. Über die Assetmanagement-Funktionen werden zum Beispiel alle am System angeschlossenen Monitore ermittelt und ausgegeben - inklusive Hersteller, Produkte und Anschlüsse am Monitor und System. So ist es für die IT-Mitarbeiter möglich, bei einem Defekt direkt die richtigen Kabel und

Ersatzteile zu berücksichtigen.

Darüber hinaus werden verschiedene Daten über Schnittstellen integriert. Dadurch können dann zum Beispiel Anzeigen und Reports für Zählerstände von Druckern und das Vorhandensein von Benutzeraccounts und deren Nutzung bei Softwareherstellern, wie etwa Adobe, erstellt werden.

### Integriertes Software- und Lizenzmanagement sorgt für Automation und Compliance

Software und Patches schnell und einheitlich für alle Nutzer an den verschiedenen Standorten bereitzustellen, war für die IT-Fachleute von engelbert strauss von höchster Priorität. So erfolgen OS-Deployment und die Softwareverteilung mit der Suite heute zentral mittels Zuweisungen oder Regeln. Dies verringert bei einer vierstelligen Systemanzahl den Aufwand enorm. Bereits beim Aufsetzen der Computer werden an Hand vordefinierter Regeln automatisch ausgewählte Programme installiert und deren Lizenz aktiviert. Manuelle Prozesse, beispielsweise bei Neuinstallationen, aber auch beim Ausrollen von Patches oder Feature-Updates, konnten dadurch stark reduziert werden. Die Bereitstellung erfolgt dabei komfortabel im Hintergrund und die Software wird an allen Standorten synchron gehalten.

Des Weiteren konnte mit Hilfe der Deskcenter Management Suite das Lizenzmanagement so integriert werden, dass der Bedarf transparent und einfach ermittelt werden kann. Eine schnelle Reaktion bei Lizenzverstößen und das Aufdecken von Inselfösungen ist so möglich.



[www.deskcenter.com](http://www.deskcenter.com)  
Deskcenter AG  
Arthur-Hoffmann-Straße 175  
04277 Leipzig



[info@deskcenter.com](mailto:info@deskcenter.com)



+49 341 3929 600



Mit der Deskcenter Management Suite können die verschiedenen Bereiche unserer IT zentral und dazu noch an die eigenen Bedürfnisse angepasst, gemanagt werden. Das passt einfach perfekt.

MAREIKE FUCHS, FIRST-LEVEL-SUPPORT,  
ENGELBERT STRAUSS, BIEBERGEMÜND



### Intelligentes Scripting erleichtert die Planung und spart Zeit

Funktionsübergreifend werden außerdem viele verschiedene Module der Deskcenter Management Suite bei engelbert strauss mit Hilfe von individuellen Skripten und Schnittstellenintegrationen erweitert. So ist unter anderem eine anschauliche Visualisierung von Racks in den verschiedenen Serverräumen des Unternehmens entstanden. Dabei werden vorhandene Daten aus der Inventarisierung mit wenigen zusätzlichen Angaben, wie Anzahl, Höheneinheiten und Standorte von Serverschränken, kombiniert, um ein korrekt aufgeteiltes Bild, inklusive Freiräumen, zu berechnen und darzustellen. Diese intelligente Automatisierung dient der Standortermittlung - ohne langes Suchen durch die Mitarbeiter und hilft bei der Planung von Ein- und Ausbaurbeiten an den Serverschränken.

Mit Hilfe solcher Skripte können aber auch zum Beispiel die Zählerstandhistorien von Druckern ausgelesen und bei Bedarf als Reports ausgegeben werden. Daten aus der Deskcenter-Datenbank können wiederum direkt im CRM angezeigt werden. Anwender sehen dort z.B., welche Ausstattung (Beamer, Fernseher, Computer...) die Besprechungsräume haben.

### Zentrales IT Management sorgt für Dynamik und Nachhaltigkeit im Unternehmen

Durch den Einsatz der Deskcenter Management Suite und die integrierten Erweiterungen wurden viele Prozesse und Arbeitsabläufe im Unternehmen engelbert strauss optimiert,

standardisiert, automatisiert und erleichtert. So kann schnell und nachhaltig auf Veränderungen im Unternehmensumfeld reagiert werden. Die Deskcenter Management Suite bringt die nötige Flexibilität und Erweiterbarkeit mit, um eine Beständigkeit der Software sicherzustellen.

Auch die Implementierung der Deskcenter Management Suite verlief reibungslos und ohne Verrenkungen. Nach einer ausreichenden Testphase, in welcher der Deskcenter Support professionelle Unterstützung leistete, konnte schnell produktiv gearbeitet werden. Durch den modularen Aufbau und die verständliche Oberfläche wurde die Suite nach und nach, ohne spezielle technische Vorkenntnisse, in Betrieb genommen. „Deskcenter ist ein umfassendes, händelbares IT Management System, das verschiedene Komponenten sinnvoll miteinander verknüpft. Spezielle Bedürfnisse werden durch individuelle Anpassungen bedient. Für uns einfach eine runde Sache“, zeigt sich Mareike Fuchs zufrieden.



**Preisträger des Enterprise-  
Informations-Management-  
Award 2019**

Für die Umsetzung einer flexiblen und nachhaltigen IT-Infrastruktur mit der Deskcenter Management Suite



[www.deskcenter.com](http://www.deskcenter.com)  
Deskcenter AG  
Arthur-Hoffmann-Straße 175  
04277 Leipzig



[info@deskcenter.com](mailto:info@deskcenter.com)



+49 341 3929 600