



## Techniker Krankenkasse Supportaufwand für Softwareinstallation um 50 Prozent gesenkt

### Automatische Software-Installation bei der Techniker Krankenkasse

Die Softwareverteilung in Unternehmen mit mehreren Standorten ist mit hohem organisatorischen Aufwand verbunden. Denn die manuelle Installation kostet nicht nur Zeit, sondern ist auch mit einer erhöhten Fehlerwahrscheinlichkeit behaftet. Deshalb entschied sich die Techniker Krankenkasse, vor der Umstellung auf Windows 2000 eine Lösung für die Software-Installation einzuführen. Seit Juli 2001 übernimmt NetInstall von der enteo Software GmbH, Filderstadt, diese Aufgabe. Über das Installieren von Software hinaus erleichtert das System den Administratoren bei der TK die Arbeit bei Anpassung und Pflege von Anwendungen.

„... die Zusammenarbeit mit NetSupport verlief über den gesamten Zeitraum sehr vertrauensvoll, zuverlässig, schnell und reibungslos.“

Hartmut Tschersich, ehem. Leiter des Fachreferats Informationsverarbeitung Support II (IVS II) bei der TK

Die TK ist mit 3,4 Millionen Mitgliedern und 5,3 Millionen Versicherten eine der drei großen Ersatzkassen in Deutschland. Ihr Leistungsspektrum ist breit gefächert: Klassische Aufgaben wie Kranken- und Pflegeversicherung zählen ebenso dazu wie zum Beispiel das Einziehen von Beiträgen für Renten- und Arbeitslosenversicherung. Diese leitet die TK an die Sozialversicherungsträger weiter.

Dahinter steht nicht nur entsprechende Manpower, sondern auch eine leistungsfähige IT-Infrastruktur: Rund 250 Mitarbeiter engagieren sich im Bereich Informationsverarbeitung, damit alle Daten sicher fließen können. Dazu

gehört auch die Entwicklung von eigenen Software-Lösungen für das Abführen der Versichertenbeiträge, die Stammdatenverwaltung oder der Leistungsbezug von Versicherten. Es bedeutet aber auch, für ca. 220 Server und etwa 8.000 Clients zu sorgen.



### Viel Handarbeit

Damit sind besondere Herausforderungen verbunden. Einerseits verlangt die hohe Anzahl der Clients an sich bereits einen enormen Verwaltungsaufwand, zum Beispiel komplizierte und komplexe Rechtere Regelungen. Hinzu kommt, dass viele Clients in der Hauptverwaltung der TK individuell ausgestattet sind. Durch Spezial-Software, beispielsweise für Immobilienverwaltung, Rechtsabteilung oder Buchhaltung, hat der Administrator zusätzlichen Aufwand. „Bevor wir NetInstall eingeführt haben, war unser Software-Management, d. h., die Paketierung, Konfiguration und Installation von Anwendungen, durch großen manuellen Aufwand gekennzeichnet“, erinnert sich Hartmut Tschersich, damaliger Leiter des Fachreferats Informationsverarbeitung Support II (IVS II) bei der TK. „Hinzu kommt das Client-Management, die Entwicklung,

Installation und Durchführung von Service-Jobs oder Konfigurationsscripts.“

Mitte 2000 dachte man bei der Techniker Krankenkasse über die Aktualisierung der Betriebssystem-Landschaft nach. Die bisher gemischte Umgebung aus Win95 und WinNT sollte vereinheitlicht werden. Gedacht – getan, im Herbst 2000 wurde eine Projektgruppe aus Mitarbeitern verschiedener Referate der Informationsverarbeitung ins Leben gerufen. Sie hatte den Auftrag, Windows 95 abzulösen und ein geeignetes Nachfolgesystem einzuführen. Zunächst war der Übergang auf Windows NT geplant, das Team entschloss sich jedoch, Windows 2000 abzuwarten.

### Qual der Wahl

„Im Oktober 2000 war die Entscheidung für das Betriebssystem Windows 2000 schnell gefällt. Langfristiger Investitionsschutz, leichtere Administrierbarkeit und bessere Sicherheit waren im Vergleich zu NT die ausschlaggebenden Argumente“, erklärt Referatsleiter Tschersich. „Viel spannender gestaltete sich dagegen die Frage, wie sich die neue Software am besten schnell, einfach und sicher einführen ließe.“

Zu diesem Zweck sollte eine Lösung für ein automatisiertes Software- und Client-Management gefunden werden. Ihr Anforderungsprofil: Das Tool sollte den gesamten Prozess der Installation von Software über Updates und Patches bis hin zur Deinstallation abdecken. Der Prozess der Softwareverteilung wurde dabei ausgenommen, da dafür bereits eine Lösung existierte. Es musste in die vorhandene und künftige IT-Infrastruktur passen; das heißt, es musste sowohl Novell NDS (Netware Directory Services) als auch Microsofts Active Directory Services (ADS) und Managed Software Installation (MSI) sowie Terminal Server unterstützen. Darüber hinaus forderte das Team einfache Bedienbarkeit und leichte Erlernbarkeit, um Anwendern die Arbeit zu erleichtern.

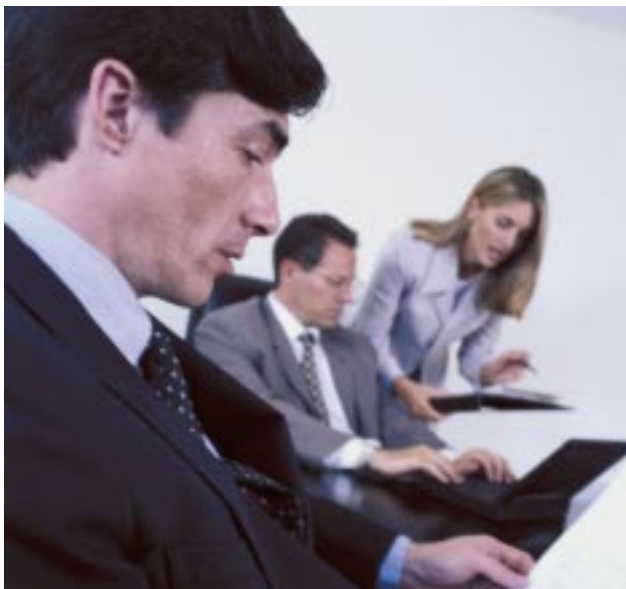
„Im November 2000 machten wir uns auf die Suche nach einem geeigneten System“, denkt Hartmut Tschersich



zurück, „beispielsweise prüften wir jede Menge Fachmagazine und besuchten Roadshows.“ Am Ende der Sichtung blieben NetInstall von enteo und drei Wettbewerber im Rennen. Das Projektteam lud die verbliebenen Unternehmen nach Hamburg ein, um ihre Lösungen bei einer Präsentation vor Ort beurteilen zu können. Wie sich dabei herausstellte, waren manche Systeme unfähig, Installationsberechtigungen sowohl aus NDS und Bindery als auch aus Domäne und ADS zu übernehmen. Zudem waren zwei Programme recht kompliziert zu bedienen. „Die Präsentation von enteo dagegen hat uns auf Anhieb rundum überzeugt“, erzählt Hartmut Tschersich und führt aus: „Die Vorführung von NetInstall war ausgesprochen professionell; der Repräsentant antwortete auf all unsere Fragen kompetent und verstand die Anforderungen unserer gemischten IT-Infrastruktur sehr. Und die Software erfüllt die Schlüsselfaktoren unseres Anforderungsprofils am besten: Sie unterstützt den Software-Lebenszyklus von Installation über Wartung bis hin zu Deinstallation. Und sie arbeitet optimal mit NDS, ADS und MSI.“

### Überzeugende Leistungsfähigkeit

Darüber hinaus, so Tschersich, habe sich die Funktionstiefe von NetInstall abgehoben. Denn NetInstall vereinfacht Administratoren nicht nur die Tätigkeiten beim Rollout von Software, sondern die Lösung rüste sie auch für ihre täg-



liche Arbeit. Verschiedene Packaging-Mechanismen erlauben beispielsweise, mehr als nur bestehende Setup-Programme automatisch auszuführen. Der Software-Rollout erfolgt als Projekt für eine definierte Zielgruppe. Anwender wählen hierfür frei aus einer Anzahl unterschiedlicher Möglichkeiten: Eine Adressierung aus ADS (Win2000), Domäne (WinNT), NDS (Novell) oder Bindery (Novell) über Benutzer (-gruppen) und Workstations (-gruppen) ist ebenso möglich wie eine konditionale Zielauswahl an Hand von Hard- und Software-Voraussetzungen oder eine Adressierung aus anderen Systemen oder beliebigen Textlisten. NetInstall bedient so individuell die Rahmenbedingungen eines Unternehmens. Für laufende zentrale Wartung und Pflege installierter Anwendungs-Software bieten sich Administratoren viele Möglichkeiten:

Eine einfach zu bedienende Kombination aus dialoggeführtem Vorgehen und leicht verständlicher, leistungsfähiger Scriptsprache bildet eine praktische Grundlage, um Anwendungen bedürfnisgerecht anzupassen. Einmal eingestellt, lassen sich die Maintenance-Jobs zeit- oder regelbasiert automatisch und mehrfach ausführen. Beim Client-Management können Administratoren System-Software bequem anpassen und pflegen. Zur Vielzahl von Funktionen zählt beispielsweise die automatische Installation von Druckern, das lokale Benutzermanagement oder die Verwaltung von NT-Diensten und Gerätetreibern. Eine leistungsfähige Scripting-Engine führt den Anwender in einfachem Dialog bequem und schnell durch die Erstellung eines Konfigurationsscripts. Die Ausführung erfolgt darauf nach Wunsch zeit- oder regelbasiert. Dabei arbeitet NetInstall plattformunabhängig. Es ist egal, welches Betriebssystem auf den Fileservern installiert ist.

### Produkteinführung: Gesagt, getan

Die Entscheidung für NetInstall, Enterprise Edition, fiel Anfang 2001. Im Februar startete die Einführung des Systems. Auf Workshops in Hamburg und Ostfildern erstellten TK und Berater von enteo zunächst ein Konzept für das weitere Vorgehen und schätzten den zu erwartenden

Aufwand: Ermittelt wurde beispielsweise die Anzahl der zu verteilenden Software-Pakete, welche Zielgruppen definiert werden müssen und wie lange es dauern würde, bis alle Clients bedient wären. Heraus kamen rund 100 Projekte (zu verteilende Softwarepakete), die auf insgesamt 8000 Clients zu installieren waren. Pro Projekt ergab sich eine Dauer von weniger als einem Tag. Hartmut Tschersich dazu: „Unvorstellbar, wie so etwas händisch funktionieren soll.“

Anschließend prüften TK und enteo die Bedingungen in der Hauptverwaltung Hamburg in Bezug auf die Infrastruktur für NetInstall selbst. Zwei zusätzliche Server für Testumgebung und Konfiguration wurden eingerichtet, darüber hinaus waren keine weiteren Anschaffungen nötig. Zeitgleich wurden 15 Systemadministratoren und Anwendungsentwickler in Fünftagessechulungen vorbereitet, NetInstall künftig anzuwenden. „Die Zusammenarbeit mit enteo verlief über den gesamten Zeitraum sehr vertrauensvoll, zuverlässig, schnell und reibungslos“, freut sich Hartmut Tschersich. „Bei Fragen stand uns der Support immer kompetent zur Seite – schön, dass wir deswegen sauber in unserer Timeline waren. Bereits im Juli 2001 konnten wir daher mit dem Rollout von Win2000 für unsere Clients starten.“

### Rollout WIN2000: Bewährung in der Praxis

Zuvor wurde die Techniker Krankenkasse bei ersten NetInstall Projekten von enteo erfolgreich begleitet. Dabei wurde z. B. Emulations-Software im Unternehmen schnell und zuverlässig installiert. „Bei uns durchlaufen die NetInstall Projekte drei Stufen. Zunächst werden sie in der IT-Abteilung erstellt und auf einer Testumgebung getestet.

Danach überprüft die jeweilige Fachabteilung die Projekte in einem Referenz-LAN. Anschließend werden die Projekte in Produktionsdatenbanken verschoben“, veranschaulicht Tschersich den Ablauf von NetInstall Projekten.

Bei der Umstellung der 8000 Clients auf das neue Betriebssystem wurden täglich bis zu 80 PCs aktualisiert. Dabei folgte die TK einer zuvor erstellten Prioritätenliste: Zunächst wurden über das firmeninterne LAN alle vernetzten PCs umgestellt. Danach wurde Win2000 auf Notebooks und Stand-alones installiert. Bei Offline-Geräten, für die dies unmöglich war, wurden die NetInstall Projekte auf CD gebrannt und lokal automatisch installiert und konfiguriert.

### Bilanz

Hoch zufrieden zieht Hartmut Tschersich nach rund einem Jahr NetInstall Bilanz: „Wir haben unsere Ziele voll erreicht – NetInstall ermöglicht uns, von der Hauptverwaltung aus standardisierte Arbeitsplätze zu etablieren, die sich praktisch von selbst aktualisieren. Wer welche Rechte bekommt, welche Software welche Abhängigkeiten bedingt, haben wir zentral im Griff und Überblick. Die Installationen sind sauber, fehlerfrei und stabil. Deshalb haben wir mit NetInstall auch noch einiges vor: Augenblicklich aktualisieren wir ca. 220 File-Server der TK von Novell Netware 4 auf Microsoft-Windows-Server. Und da spielt NetInstall natürlich eine große Rolle.“

[www.tk-online.de](http://www.tk-online.de)