



## WISSENSPOOL IM NETZWERK

### Transparentes Netzwerk sorgt für effektive Arbeitsteilung

Circa 10.000 Clients müssen beim Chemiekonzern WACKER effizient betreut werden. Daher wurde Ende 2002 die Lösung NetInstall eingeführt, die automatisch Applikationen auf den Clients implementiert. Damit können global geltende Software-Standards schnell und problemlos konzernweit implementiert werden. Das Resultat sind stark verkürzte Support-Prozesse. Synergieeffekte werden genutzt, indem die IT-Verantwortlichen der einzelnen IT-Supporteinheiten Skriptpakete austauschen.

„Fünf Tage Schulung reichen aus, da NetInstall einfach zu erlernen und anzuwenden ist.“

Erich Witzany, Projektleiter Einführung NetInstall

Benötigt eine der IT-Supporteinheiten an den 14 weltweit verteilten Standorten von WACKER Prozeduren für die Installation eines Softwarepakets, wendet sich der zuständige IT-Leiter künftig zuerst an die Client-Entwicklung. Denn dort weiß man, welche Applikationen an den einzelnen Standorten vorhanden sind. „Dadurch können wir Synergieeffekte nutzen“, freut sich Erich Witzany, der Projektleiter für die Einführung von NetInstall.

Der global operierende Chemiekonzern mit Hauptsitz in München zählt zu den forschungsintensivsten Unternehmen der Chemiebranche. Rund 15.600 Mitarbeiter arbeiten bei WACKER. Die zentrale IT-Abteilung sowie die IT-Supporteinheiten an 14 Standorten betreuen weltweit ca. 10.000 Arbeitsplatzrechner. Um den kompletten Netzwerkverbund wirtschaftlich zu betreuen und übersichtlich zu verwalten, wurde Ende 2002 begonnen, die Lösung NetInstall einzuführen. Applikationen werden nun automatisch auf die Clients aufgespielt. Damit lief nicht nur die Umstellung auf Windows XP schnell und einfach ab. Auch im täglichen Betrieb sind Updates, Bugfixes und Hotfixes schnell erledigt.

#### Freie Hand bei der IT-Auswahl

Vor der Einführung von NetInstall mussten die einzelnen IT-Supporteinheiten sich selbst darum kümmern, welches Softwareverteilungstool sie einsetzten. Das hatte zur Folge, dass sie für das Client- und Software-Management ganz unterschiedliche Lösungen von Anbietern wie Microsoft oder Novell im Einsatz hatten. Seit 2002 wird die Hardware für den gesamten Konzern aus Kostengründen zentral eingekauft. Aus demselben Grund beschlossen die IT-Verantwortlichen, auch das Software- und Client-Management und die Betriebssysteme zu vereinheitlichen. Windows XP sollte Windows NT 4 ablösen. Von einer homogenen IT-Landschaft versprach sich das Team Synergieeffekte. Die Supporteinheiten der einzelnen Standorte sollten ihr Wissen und ihre Lösungen austauschen und sich ihre Skripte gegenseitig zur Verfügung stellen können.

#### Evaluationsmatrix bringt Klarheit

Auf der Suche nach einer für den Konzern geeigneten Lösung wurde zunächst ein internationales Projektteam gegründet. Es setzte sich aus den IT-Experten verschiedener IT-Supporteinheiten zusammen, die sich somit am Entscheidungsprozess beteiligen konnten. Zunächst wurde eine Bestandsaufnahme durchgeführt, um herauszufinden, welche Applikationen an den einzelnen Standorten bereits vorhanden waren. Daraufhin definierte das Team die Anforderungen, die es an eine Lösung für das Software- und Client-Management stellte: Neben einem guten Preis-Leistungs-Verhältnis sollten damit alle Clients effizient verwaltet werden können. Eine entsprechende Lösung sollte auch kleineren Standorten gerecht werden, also keine komplexen Funktionen beinhalten sowie einfach zu erlernen und einzuführen sein. Eine weitere Vorgabe war, dass der Anbieter weltweiten Support gewährleistet. Als dritten Schritt entwickelte das Team eine Evaluationsmatrix, in der es diese Kriterien aufführte. Es bat rund sechs Anbieter, diese auszufüllen. Das Ergebnis war eindeutig: Die Lösung NetInstall von der enteo Software GmbH, einem Spezialisten für das Systemmanagement, erfüllte die Kriterien der Matrix am besten. Ein weiterer Pluspunkt für NetInstall war, dass zwei IT-Supporteinheiten die Lösung bereits erfolgreich einsetzten.



### Tests überzeugten

Nachdem das globale Projektteam die Entscheidung gefällt hatte, präsentierte die enteo Software GmbH ihre Lösung an mehreren Standorten von WACKER. „Da alle IT-Verantwortlichen gemeinsam die Anforderungen an ein Software- und Client-Management-Programm erarbeitet hatten, waren alle schnell von NetInstall überzeugt“, sagt Erich Witzany. Ein Technik-Team führte Testinstallationen an einem simulierten globalen Netzwerk mit vier bis fünf Standorten durch. Das Team erstellte Skriptpakete, die ein Verteilserver automatisch auf die Server der verschiedenen Standorte übertrug. Dort verteilten sie sich auf jeweils ausgewählte Clients, wo sie sich selbstständig entpackten, installierten und konfigurierten.

Nachdem in der Versuchsumgebung alles problemlos funktionierte, wurde die Testumgebung live geschaltet. Das Technik-Team begann, nach und nach an allen Standorten NetInstall einzuführen. Indem die verschiedenen Standorte des Unternehmensnetzwerks in NetInstall nachgebildet und erfasst sind, können sie mit automatischen Applikationsinstallationen versorgt werden. Das Team schickt die Installationspakete zu den einzelnen Verteilservern. Die Standorte bestimmen die Installationsziele für die Pakete und fügen eigene hinzu. Damit die Qualität der Arbeitsstationen gewährleistet ist, erhielten die Administratoren der einzelnen Standorte Schulungen zu NetInstall. Nur wer an diesen teilgenommen hat, darf Pakete erstellen. „Fünf Tage Schulung reichen aus, da NetInstall einfach zu erlernen und anzuwenden ist“, erklärt Projektleiter Erich Witzany.

### „Supermarkt“ für Administratoren

Um Synergieeffekte zu nutzen, definiert ein Management-Team global geltende Standardpakete, die Programme wie Office XP, Outlook oder SAP enthalten. Dennoch haben die lokalen Administratoren die Freiheit, standortbezogene Pakete zu erstellen. Diese müssen sie dem Management-

Team lediglich melden, damit keine doppelten Pakete entstehen. Mitarbeiter, die für die Software-Zuweisung zuständig sind, testen globale Pakete zunächst in einer geschlossenen Umgebung. Danach gehen die Pakete an zwei bis drei Rechnern produktiv. Nach erteilter Freigabe stehen sie den Standorten auf einem Verteilserver zur Verfügung. „Das Ganze ist ein großer Wissenspool, aus dem sich alle wie im Supermarkt bedienen können“, so Erich Witzany.



Die erhofften Synergieeffekte sind mit der Einführung von NetInstall schnell eingetreten. Ein Team erstellt für alle Standorte geltende Pakete, die demnach nicht mehrmals paketiert werden müssen. Die einzelnen IT-Verantwortlichen können ihre Skript-Pakete über lokale Anwendungen austauschen. Das heißt, das Wissen und die Arbeit eines Administrators stehen konzernweit allen zur Verfügung.

### „Software-Kiosk“ für die Anwender

NetInstall erleichtert den Administratoren die Arbeit nicht nur dadurch, dass sie Software schnell und einfach von ihrem Arbeitsplatz auf alle Rechner aufspielen können. Die Nutzer selbst können das erledigen. Ein „Software-Kiosk“ stellt ihnen Applikationen zur Verfügung, die sie auswählen und die dann automatisch installiert werden. WACKER informiert die Anwender darüber in Schulungen und Broschüren. Läuft ein Programm fehlerhaft, können die Anwender selbst eine Reparatur anstoßen. Die Installation entspricht aber in jedem Fall dem gewünschten Standard. „Dadurch werden sich die Support-Prozesse stark verkürzen“, berichtet Erich Witzany. Nach einem ersten Umstellungs-

prozess laufen rund 8.000 Rechner auf Windows XP. Schrittweise folgen jetzt die anderen. In Kürze sollen ebenfalls Notebooks in die Netzstruktur eingebunden werden.

### Über Wacker

WACKER ist ein global tätiges Chemieunternehmen mit Hauptsitz in München. Der Schwerpunkt des Portfolios liegt in den Bereichen Halbleitertechnologie, Siliconchemie und Spezialchemikalien. Im Jahr 2003 betrug der Umsatz des WACKER-Konzerns 2,5 Mrd. Euro. Davon wurden rund 80 Prozent außerhalb Deutschlands erwirtschaftet. WACKER beschäftigt 15.600 Mitarbeiter an 22 Produktionsstandorten in Europa, Amerika und Asien und in 100 Verkaufsbüros weltweit.

[www.wacker.com](http://www.wacker.com)

