

Hard- und Software Wildwuchs einfach und effizient bändigen

Viele IT-Verantwortliche kennen das Problem: Wie managt man unternehmenseigene oder IT-Ressourcen von Kunden möglichst einfach, schnell und effizient?

Die Prokotec System Solutions AG, ein ICT-Dienstleister aus Pfäffikon, löst diese Fragestellung bereits seit vier Jahren mit dem IT-Asset-Management Tool «Asset.Desk» von FCS Fair Computer Systems aus Deutschland. Herr Andreas Thöni, Marketingleiter und Qualitätsmanager bei Prokotec, berichtet im Folgenden über die Gründe für die Einführung einer solchen Lösung als auch über den Mehrwert, der sich durch deren Nutzung ergibt.

► Herr Thöni, warum wurde 2007 nach einer IT-Asset-Management-Lösung gesucht?

Herr Thöni: «Als ich bei Prokotec anging, fiel mir relativ schnell auf, dass unsere gesamten Kundeninformationen unstrukturiert an den verschiedensten Stellen im Unternehmen abgelegt waren. Von der Papierablage in Regalen, Dateien auf einzelnen Desktops der Mitarbeiter bis hin zu serverbasierten Dokumentationen war alles dabei. Dokumentiert man so seine eigenen Ressourcen ist

das schon schwierig, aber wenn man als ICT-Dienstleister keine einheitliche und vollständige Dokumentation von Kundenumgebungen hat, wird effizientes arbeiten behindert. Das hat mich als Qualitätsmanager natürlich sehr gestört.

Im Internet habe ich nach geeigneten IT-Asset-Management-Lösungen für unsere über 1000 betreuten Kunden-Arbeitsplätze und Server recherchiert. Mein Wunsch war ausserdem, dass sich diese Lösung mit einem Ticketing-System kombinieren lässt. Dabei stiess ich auf «Asset.Desk» von FCS Fair Computer Systems aus Deutschland sowie deren Helpdesk-Tool «HEINZELMANN». Denn bis zu diesem Zeitpunkt herrschte, wie bei der Dokumentation der Kundenumgebungen selbst, auch bei der Weitergabe von internen Informationen ein reger Wildwuchs. Manches wurde persönlich kommuniziert, andere Informationen per E-mail oder sogar nur auf einem handgeschriebenen Zettel weitergegeben. Die Konsequenz war, dass einige Aufträge nicht rapportiert umgesetzt wurden, zu spät ausgeführt oder manchmal leider vergessen wurden. Um einfach in diesen Belangen besser organisiert zu sein, suchte ich nach einer Plattform, die uns bei der Erfassung und Dokumentation unserer Jobs hilft. Das war dann

der HEINZELMANN von FCS. Ich hatte neben Asset.Desk also die zweite Lösung für meine Anforderungen gefunden. Und das noch vom selben Unternehmen.»

► Warum entschieden Sie sich schliesslich für Asset-Desk als IT-Management-Lösung?

Herr Thöni: «Dazu muss ich sagen, dass ich selbst nicht aus dem Bereich Softwareevaluation komme und Asset.Desk wegen der leichten Verständlichkeit und intuitiven Bedienung schon in der Testphase einen positiven Eindruck bei mir hinterliess. Dass Asset.Desk darüber hinaus eine deutschsprachige, kostengünstige und transparente Lösung ist und einen deutschen Support besitzt, hat letztlich den Ausschlag gegeben. Andere Lösungen waren weitaus kostenintensiver und dennoch wesentlich weniger intuitiv zu bedienen. Nach zwei Monaten Evaluations- und Testphase waren wir dann sicher, mit Asset.Desk und dessen Hersteller FCS Fair Computer Systems die richtige Wahl getroffen zu haben.»

► Prokotec entwickelt selbst auch Software für Kunden. Stand eine eigenentwickelte IT-Asset-Management-Lösung nie zur Debatte?

Herr Thöni: «Nein, eigentlich nicht. Da wir keinerlei Basis hatten, worauf unsere Entwickler aufbauen hätten können, wäre eine Eigenentwicklung sowohl monetär als auch zeitlich ineffizient gewesen. Da Asset.Desk bereits damals einen hohen Reifegrad hatte und genau unseren Anforderungen entsprach, konnten wir sofort in den Live-Betrieb gehen und unsere Entwicklung wurde nicht durch internen Entwicklungsaufwand gebunden.»

ASSET.DESK



IT-Inventory und Asset-Management-Lösung, die modular aufgebaut ist. Bereits in der Basisversion als umfangreiches Allround-Werkzeug für unternehmensweites IT-Management zu nutzen. Erweiterungsbausteine (Interne Verrechnung, Mobile Inventur, IT-Einkauf, Mobiliarverwaltung etc.) bieten die Möglichkeit Asset.Desk bis zur CMDB-Lösung auszubauen. Derzeit ist Asset.Desk in der Version 5.0 erhältlich. www.assetdesk.de

► **Beschreiben Sie bitte die Hauptaufgabengebiete, für die Sie Asset.Desk derzeit nutzen.**

Herr Thöni: «Wir nutzen Asset.Desk zum einen als Verwaltungsumgebung für die Assets unserer Kunden. Das umfasst sowohl die automatische Hardwareinventur, also welche Geräte sind vorhanden und stehen an welchem Standort, als auch das automatische Auslesen der Software der einzelnen Clients. Zum anderen pflegen wir in Asset.Desk die Stammdaten der einzelnen Kunden. Diese Funktion ist besonders für die Schnittstelle zum Helpdesk, dem HEINZELMANN, wichtig. Ruft einer unserer Kunden an, wissen unsere Mitarbeiter sofort, welche Hard- und Software dem User vorliegt und können so schnellere Lösungsansätze bieten. Langwieriges Abfragen der Infrastruktur des Betroffenen entfällt so grösstenteils. Weitere Asset.

Desk Funktionen, die in der Basisversion enthalten sind, wie Lifecycle-Management oder das Management kommerzieller Daten, nutzen wir derzeit allerdings noch nicht.»

► **Wie verlief die Einführungsphase und jetzt das tägliche Arbeiten mit der Lösung?**

Herr Thöni: «Die Einführung lief problemlos. Mit einigen kleinen telefonischen Hilfestellungen seitens des Herstellers FCS, konnten wir das meiste eigentlich schnell in Eigeninitiative erledigen. Wie ich bereits erwähnt hatte, bietet Asset.Desk eine gute Usability, das kam bereits in der Einführungsphase zum Tragen und im Live-Betrieb ist das auch nicht anders. Es ist wenig Administrationsaufwand notwendig und man spart sich durch die automatische Aufnahme von Hard- und Software im Inventurlauf un-

gläublich viel Zeit und vermeidet Fehler. Alle unsere Mitarbeiter sind so auf dem gleichen, aktuellen Stand, was die Infrastruktur unserer Kunden angeht. Und genau das war uns ja wichtig.»

**Messe Cebit Hannover
Halle 3, Stand H05**

► **KONTAKT:** FCS Fair Computer Systems
Ostendstrasse 132
D-90482 Nürnberg
Tel. 0049 911-810881-23
www.fair-computer.de




Dreiphasige Stand-Alone-USV-Lösungen.

Das leistungsstarke Kraftpaket bis 5000 kW!



PowerWave 33 60-500 kW

- _ 100 % Wirkleistung bei cos phi 1.0
- _ Parallelfähig (bis zu 10 Einheiten, = 5000kVA / 5000kW)
- _ Wirkungsgrad bis zu 96 %
- _ Kleine Stellfläche: 500 kW = 1.4m²
- _ Hohe Leistungsdichte: 357 kW/m² (500 kVA/500 kW)



Newave Energy AG . 5432 Neuenhof . 2504 Biel . www.newavenergy.ch



Visual-Adress
Adress- und Verkaufsinformations-System
Einfach in der Bedienung und individuell anpassbar

● Dokumente

● Termine



● Aufträge

● Historie

Abex Software AG
Entwicklung und Support
Poststrasse 96
CH-8957 Spreitenbach

Tel +41 (0)56 410 17 07
Fax +41 (0)56 410 17 05
Mail info@abex.ch
Internet www.abex.ch