



Gruppe
Norddeutsche
Gesellschaft
für Diakonie

Anwenderbericht NGD-Gruppe



Ich kann jedem Unternehmen, das dezentral organisiert ist, empfehlen, sich eine Softwareverteilung zuzulegen.“

*Henning Gollmack,
Leiter IT-Entwicklung und
Datenmanagement*

Kundenprofil:

Die Gruppe Norddeutsche Gesellschaft für Diakonie (NGD-Gruppe) ist ein dezentrales diakonisches Dienstleistungsunternehmen im norddeutschen Raum. Zur Gruppe gehören neben den Trägern Diakonie-Hilfswerk Schleswig-Holstein (DHW) und Norddeutsche Gesellschaft für Diakonie e.V. (NGD e.V.) weitere Gesellschaften. In den Einrichtungen der NGD-Gruppe stehen individuelle Hilfen für Jung und Alt zur eigenverantwortlichen und selbstbestimmten Lebensführung im Vordergrund.



Die NGD-Gruppe bietet ambulante, teilstationäre und stationäre Dienstleistungen in folgenden Bereichen an: Berufsvorbereitung und Ausbildung, Kuren und Erholung, Hilfen für alte Menschen, Hilfen für Menschen mit Behinderungen, psychisch kranke und suchtkranke Menschen, Hilfe für Kinder, Jugendliche, Heranwachsende und Familien.

Zur NGD-Gruppe gehören unter anderem Berufsbildungswerke, Ausbildungsverbünde, Altenhilfeeinrichtungen, Werk- und Wohnstätten, Kinder- und Jugendwohngruppen, Kindertagesstätten sowie Integrationsfirmen. Die NGD-Gruppe beschäftigt rund 5.500 Mitarbeiter an mehr als 300 Standorten.



Herausforderung



Die NGF Service GmbH, eine hundertprozentige Tochtergesellschaft, führt alle IT-Projekte durch und betreut rund 5.500 Mitarbeiter der NGD-Gruppe an mehr als 300 Standorten. Lange Zeit wurden die Arbeitsplätze des Unternehmens ohne Desktopmanagement verwaltet und das Lizenzmanagement mit manuellen Listen bearbeitet. Im ersten Schritt sollte eine professionelle Softwareverteilung die Updategeschwindigkeit erhöhen, den Rolloutprozess verbessern und gleichzeitig Kapazitäten in der IT freisetzen. Im zweiten Schritt sollte darauf aufbauend ein vollständiges Lizenz- und Vertragsmanagement eingeführt werden, das die hohen Compliance-Anforderungen des Unternehmens sicherstellt.

**Das Ergebnis: Transparenz,
Übersichtlichkeit und
Handhabbarkeit für einen
operativen Lizenzmanager**



Ich kann Unternehmen, die vor der Herausforderung der Einführung eines Lizenzmanagements stehen, nur raten:

Prüfen Sie vorab Ihre Datenqualität in Ihren Systemen.

*Henning Golldack,
Leiter IT-Entwicklung und
Datenmanagement*

Lösung

Die IT-Verantwortlichen der NGF Service GmbH testeten im Auftrag der NGD-Gruppe mehrere Desktop-Management-Tools in Pilotprojekten und entschieden sich nach einer ausführlichen Kosten-Nutzen-Betrachtung und auf Basis des Leistungsumfangs für Matrix42. Gemeinsam mit dem Matrix42-Partner lmbit GmbH wurde die Softwareverteilung geplant und implementiert. Ende 2014 startete darauf aufbauend die Einführung des Lizenzmanagements. Ein Audit 2015/2016 wurde erfolgreich absolviert. Heute werden rund 4.000 PCs bzw. Notebooks von ca. 5.500 Mitarbeitern der NGD-Gruppe verwaltet.



GRUPPE NORDDEUTSCHE GESELLSCHAFT FÜR DIAKONIE

Lizenzmanagement für ein sehr komplex organisiertes Sozialunternehmen

Seit 2013 nutzt die Gruppe Norddeutsche Gesellschaft für Diakonie die Softwareverteilung von Matrix42.

Rund 4.000 Arbeitsplätze für 5.500 User werden seitdem effizient verwaltet. Seit 2014 hat das organisatorisch sehr komplex strukturierte Unternehmen auch das Matrix42 License Management im Einsatz. Ein Microsoft-Audit konnte so bereits erfolgreich absolviert werden. Darüber hinaus profitiert das Unternehmen von Kosten und Zeitersparnissen bei gleichzeitig höherer Update-Geschwindigkeit und optimierten Prozessen.

Das Unternehmen beschäftigt in einer sehr komplexen Organisation mit Doppelträgerstruktur rund 5.500 Mitarbeiter an mehr als 300 Standorten. Die 25-köpfige IT-Abteilung des Unternehmens verwaltete die Arbeitsplätze dieser Mitarbeiter lange Zeit ohne professionelles Desktopmanagement. Updates wurden über Windows Server Update Services (WSUS) abgewickelt, Installationen über Image-Technologie. Das Lizenzmanagement erfolgte anhand von Listen im Kalkulationsprogramm und mithilfe einer Access-Datenbank.

„Die Arbeit war sehr ressourcenintensiv, die Update-Geschwindigkeit zu niedrig, die Inventarisierung unvollständig und wir hatten Schwierigkeiten, die laufenden Veränderungen im Bestand im Blick zu behalten und zu bearbeiten“, erklärt Henning Golldack, Leiter IT-Entwicklung und Datenmanagement der NGD-Gruppe.

Außergewöhnliche Empirum-Installation

Innerhalb von mehreren Jahren wurden verschiedene Tools in Pilotprojekten getestet. Letztlich fiel die Entscheidung nach einer Kosten-Nutzen-Betrachtung und unter Berücksichtigung des Funktionsumfangs auf Matrix42. Gemeinsam mit den Experten von Matrix42 und des Matrix42 Competence Partners lmbit wurde die Softwareverteilung (Matrix42 Empirum) 2013 zunächst im Verwaltungsbereich, danach in weiteren Bereichen implementiert. „Ich kann mit Fug und Recht sagen, dass wir eine sehr aufregende Matrix42 Empirum Installation haben. Es war eine große Herausforderung für uns, die hohe Anzahl an Verteilungsservern und unsere komplexe Netzwerkstruktur im System abzubilden“, erläutert Matthias Timmermann, Gruppenleiter Team Anwenderservice bei der NGD-Gruppe.

Jürgen Casties, Solution Architekt bei der lmbit GmbH ergänzt: „Notwendig waren dabei die Einführung einer zentralen Datenbanklösung, die Anbindung von mehr als 300 Standorten mit teilweise geringer Bandbreite sowie die Berücksichtigung der speziellen Anforderungen der Schulungsräume des Unternehmens, in denen sehr häufig Re-Installationen durchgeführt werden. Was mich an diesem Projekt begeistert hat, waren in erster Linie die Mitarbeiter der NGF Service

GmbH, die keine Angst vor der großen Aufgabe und ihr Ziel motiviert vor Augen hatten. Mit Matrix42 Workspace Management hatten sie das richtige Werkzeug gefunden, um das Projekt im gesetzten Zeitrahmen erfolgreich abzuschließen. Die Zusammenarbeit bei der Anbindung diverser Datenquellen war sehr effektiv. Die Daten schlüssig zu verknüpfen gelang gut. Der Kunde und wir hatten einige sehr gute Ideen, die den manuellen Aufwand bei der Lizenz- und Vertragspflege erheblich reduzieren, die wir gemeinsam umgesetzt haben. Diese Lösungen sind auch im 'M42 WPM Lösungsportfolio' der lmbit Matrix42 Consultants gelandet. Die Aufgabe war groß: Eine sehr zerstreute, komplexe IT-Landschaft, multipliziert mit der Komplexität der Microsoft-Lizenz-Politik, dagegen große Einsatzfreude beim Kunden und unsere Kompetenz und Begeisterung. Das Ergebnis: Transparenz, Übersichtlichkeit und Handhabbarkeit für einen operativen Lizenzmanager und ein Kunde, der begeisterungsfähig für ITSM ist und nun Lizenzmanagement als Service auf höchstem Niveau für seine Anwender durchführen kann.“

Optimierungen und Erweiterungen des Systems erfolgen laufend. Vor kurzem wurde das Patch-Management im Server-Bereich eingebunden.

Softwareverteilung als Basis für das Lizenzmanagement

Ende 2014 startete das Unternehmen mit der Implementierung des Matrix42 License Managements. Schnell war klar, dass alle Geräte ins Lizenzmanagementsystem übernommen werden müssen, um vollständige Compliance zu ermöglichen. Zu diesem Zeitpunkt waren noch nicht alle der 4.000 Geräte inventarisiert. Ziel war es von Anfang an, alle Geräte, auch solche in kleinen Standorten und Wohngruppen, zu erfassen und zu berücksichtigen. Umgesetzt wurde eine Inventarisierung von Computern „over Internet“. Das Management von zentral verwalteten Domänen-Computern und dezentral betriebenen Workgroup-PCs wurde schrittweise aufgebaut. Jetzt verfügt die NGD-Gruppe

über ein komplett automatisiertes Standort-Roaming, sodass jeder Computer an jedem Standort Software erhalten kann. Aufgrund der Struktur und der „Netz-trennung“ werden im System mehrstufige Standort-Synchronisationen abgebildet. Das Patch Management wird zum Patchen aller Maschinen (inkl. Workgroup) eingesetzt.

Henning Golldeck: „Wir sind sehr froh, dass wir die Matrix42 Infrastruktur schon hatten, als wir mit dem Matrix42 License Management begonnen haben. Denn ohne die technische Inventarisierung wäre die Realisierung des Lizenzmanagements unmöglich gewesen.“ Auch für ein Microsoft Audit im Winter 2015/2016 fungierte die Inventarisierung als Basis. „Das Audit war sehr aufwändig, aber wir haben es dank bereits vorhandener Inventarisierung geschafft, uns schnell darauf vorzubereiten und ein gutes Ergebnis zu erzielen.“

Saubere Strukturen, zentrale Lizenzbeschaffung, automatisierte Lizenzverrechnung

Im Zuge des Projekts wurde eine zentrale Lizenzbeschaffung eingeführt und das Lifecycle-Management neu aufgesetzt. Nun sind alle Clients durchgängig erfasst. Golldack: „Wir haben im Vorfeld unterschätzt, wie hoch der Aufwand an Manntagen für die Installation der Clients und der damit verbundenen Lizenzermittlung ist. Allein für das Zusammensuchen der entsprechenden Rechnungen – wir haben rund 60 dezentrale Buchhalter – waren große Anstrengungen notwendig. Auf der Basis dieser Erfahrungen haben wir unsere Prozesse deutlich verändert.“

Aktuell arbeiten die Verantwortlichen daran, die interne Lizenzverrechnung voll zu automatisieren. Dabei ist nicht nur eine hohe Anzahl an Kostenstellen zu berücksichtigen, sondern auch die Tatsache, dass unterschiedliche Kostenstellen verschiedene Bezugsberechtigungen haben. Teile des Unternehmens verfügen über Education-Lizenzen, andere haben Government-Lizenzen. Die Historisierung aller Lizenzen, also die Ermittlung, wann welche Lizenzen mit welchen Rechten erworben hat, war zeitlich sehr aufwändig. Jetzt müssen die Lizenzen sauber getrennt gehalten und verrechnet werden.



Sonderfall Sozialunternehmen

Bei einem Sozialunternehmen wie der NGD-Gruppe wird die ohnehin schon hohe Komplexität noch verstärkt durch die für sie geltenden besonderen Bestimmungen. Henning Golldack rät daher allen vergleichbaren Unternehmen: „Setzen Sie sich mit den Bezugsberechtigungen eines Sozialunternehmens auseinander. Unterschätzen Sie den Aufwand für ein solches Projekt nicht.“ Auch einen kritischen Blick auf die Datenqualität zu werfen, hält er für unvermeidbar. „Wir haben viele Daten aus anderen

Systemen einspielen müssen. Mit einer guten Datenqualität kann man hier viel Aufwand vermeiden.“ Die komplexe Organisationsstruktur der NGD-Gruppe erfordert unterschiedlichste Bezugsberechtigungen – daher wurden im Zuge der Projektrealisierung verschiedene Funktionen individuell angepasst. Das System wird zudem laufend optimiert. „Wir sind mit dieser Lösung so zufrieden und so überzeugt, dass wir sie bereits einigen unserer externen Kunden empfohlen haben und sie für sie betreuen“, sagt Golldack.