



Versteckte Kosten im IT-Management

Bei der Einführung neuer Arbeitsplatzrechner optimiert die Investkredit Bank AG mit Sitz in Wien ihr IT-Management durch die Einführung einer Lösung zur automatisierten Softwareverteilung

(erschieden in IT-Banken & Versicherungen 05/2005, S. 26/27; Autor: Kai Leonhardt)

In kaum einem anderen Bereich ist die Abhängigkeit von Daten und Informationen so groß wie in der globalen Finanzbranche - neben den Menschen sind Bits & Bytes heute die Grundlage aller Bankgeschäfte. Der effektive Einsatz moderner IT und neuester Anwendungen ist hier ein kritischer Erfolgsfaktor, um im nationalen und internationalen Wettbewerb bestehen zu können. Mit dem stetigen Ausbau der IT-Infrastrukturen wird jedoch auch deren Management zunehmend komplexer und damit auch teurer. Studien belegen, dass mehr als 50 Prozent der IT-Investitionen für die laufende Konfiguration, die Aktualisierung, die Migration und das Management der IT Assets anfallen. Der größte Anteil aller Aufwendungen entsteht nicht durch die Anschaffungskosten für Hardware und Software, sondern durch die Komplexität der Installation und des Managements der Geräte. Laut dem Marktforschungsinstitut Gartner Group "betragen die Ausgaben für Hard- und Software typischerweise weniger als 30 Prozent der jährlichen Betriebskosten (TCO) eines PCs" (Gartner, Inc., Michael Silver, 17. Juni 2003). Bei Servern machen Hardware- und Softwarekosten lediglich 20 Prozent der jährlichen TCO aus. Der Rest der Kosten fällt

demnach für Installation, Wartung und Ähnliches an.

Um wiederkehrende Aufgaben wie Software-Installationen, Betriebssystem Updates oder Software Updates, im allgemeinen auch Softwaredistribution genannt, kosteneffizient durchzuführen, investieren viele Firmen daher in Systemmanagement-Software.

Auf diese Weise werden die Stabilität und Verfügbarkeit der Hardware und Software in allen Phasen des Lebenszyklus eines IT Assets verbessert. Die Kosten für diesen Schritt amortisieren sich meist binnen kürzester Zeit. Immerhin 25 Prozent niedriger können die TCO laut Gartner Group liegen, wenn Unternehmen sich um so genannte Best Practices bemühen. Dazu zählt Gartner unter anderem Systemmanagement-Lösungen, die elektronische Softwareverteilung und Asset Management (konsolidierte Inventarinformationen) ermöglichen. Bei der österreichischen Investkredit Bank entschied man sich zur Lösung dieser Aufgaben für die Client Management Suite von Altiris.

Softwareverteilung bei der Investkredit Bank

Die Investkredit Bank AG ist eine Spezialbank mit Sitz in Wien und zentraleuropäischen Geschäftsstellen, die ihre Finanzdienstleistungen aus-

schließlich Unternehmen anbietet. Sie ist Unternehmensfinanzierungsbank, Immobilienbank sowie Treasury- und Veranlagungsbank in einem und deckt mit ihrem Leistungsspektrum alle über das Tagesgeschäft hinausgehenden Finanzierungs- und Veranlagungsbedürfnisse ab. Im Laufe ihres 48-jährigen Bestehens entwickelte sich die Bank in Österreich zu einem der größten Langfrstkreditgeber für Mittel- und Großunternehmen. Auch bei der Investkredit Bank AG ist über die Jahre hinweg ein heterogenes IT-Umfeld gewachsen, dessen Administration mehr und mehr Ressourcen kostete.

Als der Austausch von etwa 100 PCs anstand, weil diese in die Jahre gekommen waren, fiel parallel die Entscheidung, auch bei allen anderen Clients gleich auf das neue Betriebssystem Windows XP umzusteigen. Im Zuge dieser Umstellung sollte, um zukünftig zeitsparender arbeiten zu können, auch die Softwareverteilung automatisiert und optimiert werden. "Die Softwareverteilung entwickelte sich in dieser Umgebung zunehmend zum Problem", erläutert Projektleiter Manfred Weiser die Ausgangssituation. "An jedem PC musste die Umstellung manuell erfolgen, was mit einem hohen Arbeitsaufwand für unser IT-Team verbunden war. Überstunden und Wo-

chenendeinsätze waren in solchen Phasen die Regel."

Daher kamen die Verantwortlichen zu dem Schluss, dass eine einheitliche Softwareplattform geschaffen werden sollte. In der klassischen Client-/Server-Architektur der Investkredit Bank AG waren rund 240 Clients mit dem Betriebssystem Windows NT 4.0 im Einsatz. Auf den Servern kamen sowohl Windows- als auch UNIX-Betriebssysteme zum Einsatz. Für die Bankbuchhaltung nutzte das Finanzinstitut Standardsoftware, hinzu kamen die üblichen Office-Produkte. Die Migration von Windows NT auf Windows XP ging Hand in Hand mit einer Optimierung und Vereinheitlichung der Softwareverteilung, die bisher an jedem PC manuell erfolgte.

Erheblich verkürzte Konfigurationsabläufe

Im August 2004 wurde die Deployment Solution aus der Altiris Client Management Suite erfolgreich eingeführt. "Die Entscheidung für die Altiris-Lösung fiel ohne großen Evaluierungsprozess sehr pragmatisch, denn wir standen unter Zeitdruck", erinnert sich Manfred Weiser. "Unser wichtiger Lieferant Dell arbeitet eng mit Altiris zusammen, zusätzlich gab es zahlreiche Empfehlungen von Kunden, bei denen die Altiris Client Management Suite bereits erfolgreich im Einsatz ist. Aus diesem Grund haben wir auf einen zeitaufwändigen Evaluierungsprozess verzichtet und sind gleich in das Projekt eingestiegen."

Mit Hilfe der Deployment Solution konnten die Clients mit einem neuen Windows XP

Image versehen werden. Damit einher ging die Schulung der IT-Mitarbeiter der Bank, denen der Ablauf erklärt und gleichzeitig gezeigt wurde, wie Images im Einzelnen erstellt werden. Um ein einheitliches Bild zu bekommen, setzte man das Projekt "Standardplatte" auf, das den jeweiligen Client-Arbeitsplatz so abbildet, wie er später bei der Investkredit Bank AG genutzt werden sollte. Da unterschiedliche PC-Modelle im Einsatz sind, wurden vier bis fünf individuelle "Master Images" aufgesetzt, die sich an den Eigenheiten der einzelnen Clients orientieren. Diese Images beinhalten die Grundversion des Betriebssystems sowie die individuelle Software, die auf jedem Arbeitsplatzrechner zum Einsatz kommen sollte. Bereits im September konnte dann das Projekt in Betrieb gehen. Zunächst wurden die hundert neuen Rechner mit den Images bestückt und konfiguriert. Im zweiten Schritt erfolgte dann die Umstellung der verbliebenen 140 Altsysteme, auf die neue Images aufgespielt wurden, um deren Integration in die automatisierte Verteilung in der gegebenen IT-Umgebung sicherzustellen. Heute lassen sich über den Deployment Server alle neuen Rechner zentral konfigurieren und entsprechend ihren Einsatzgebieten mit der notwendigen Software individuell ausstatten. Die vorbereiteten Images enthalten alle Konfigurationsdaten, die für die individuellen PC-Modelle notwendig sind. Dies verkürzt die Konfigurationsabläufe ganz erheblich.

Software Updates über Nacht

Mit der Client Management Suite verfügt die Investkredit Bank AG nun über ein professionelles Systemmanagement, das die tägliche Arbeit des IT-Teams erheblich optimiert. "Bisher waren unsere Administratoren gezwungen, Änderungen an jedem PC manuell vor Ort vorzunehmen. Das gehört jetzt glücklicherweise der Vergangenheit an", freut sich Manfred Weiser. Darüber hinaus wird die Fehlerbehebung auf den einzelnen Systemen erheblich vereinfacht. Das System erkennt Fehler frühzeitig und ermöglicht dann deren zentrale Behebung. Sollten größere Schwierigkeiten auftreten, wird auf den entsprechenden Rechner einfach erneut das produktspezifische Master Image aufgespielt, um eine fehlerfreie und klar strukturierte Basis bereitzustellen. Und die automatische Softwareverteilung gestaltet diesen Prozess entschieden rationeller als die bisherige Vorgehensweise: "Unser Haus hat mittlerweile eine kritische Größe erreicht, denn Abläufe werden immer komplexer", bringt es Weiser auf den Punkt. "Durch die Client Management Suite von Altiris können wir heute Prozesse erheblich zeitsparender durchführen. So kann das Aufspielen neuer Software nun automatisch über Nacht erfolgen. Früher musste das IT-Team dafür ein Wochenende einplanen."