

## Workplace-Management

# PC-Arbeitsplätze ganzheitlich managen

Workplace-Management stellt Mitarbeitern ihre IT-Arbeitsplatzumgebung geräteunabhängig und einheitlich bereit: von der Authentisierung bis hin zur Abmeldung. Die ZRWest hat einen ganzheitlichen Prozess für das Management der von ihr betreuten PC-Arbeitsplätze geschaffen. Basis dieser Lösung ist DX-Union von MATERNA.

Die Zentrale Rechenzentrum West (ZRWest) GmbH ist der IT-Dienstleister der Deutschen Rentenversicherung Rheinland und der Deutschen Rentenversicherung Westfalen. Sie betreut 7.800 Anwender an über 30 Standorten, die auf rund 280 Applikationen zugreifen. Im Hintergrund arbeiten rund 380 Server-Systeme der unterschiedlichsten Betriebssysteme. Das Unternehmen ist auf die Standorte Münster und Düsseldorf verteilt und ist vor zwei Jahren aus den IT-Abteilungen der beiden Rentenversicherungsträger hervorgegangen. Entsprechend unterschiedlich hat sich die IT-Infrastruktur entwickelt. Während die Düsseldorfer innovative Arbeitsplatzlösungen vorangetrieben haben, haben die Kollegen in Münster die Automatisierung der Management-Systeme im Rechenzentrum forciert.

„Heute arbeiten wir daran, beide Entwicklungslinien zusammenzuführen. Die Harmonisierung hat oberste Priorität“, erläutert Karl-Heinz Stein, Leiter der Business Unit Systemtechnik bei der ZRWest in Münster. Die Vorteile der jeweiligen Entwicklungslinien ergänzen sich hervorragend und kommen damit beiden Standorten zugute.

Für mehr Einheitlichkeit sorgt etwa die übergreifende Nutzung der bisher nur für Düsseldorf realisierten Terminal-Server-Technologie. Die Deutsche Rentenversicherung unterhält zahlreiche Auskunft- und Beratungsstellen. Diese waren in Westfalen noch mit Windows NT Arbeitsplätzen ausgestattet. Darüber hinaus fehlten den Mitarbeitern der Lotus Notes Client für den Zugang zu wichtigen Datenbanken



ZRWest in Münster

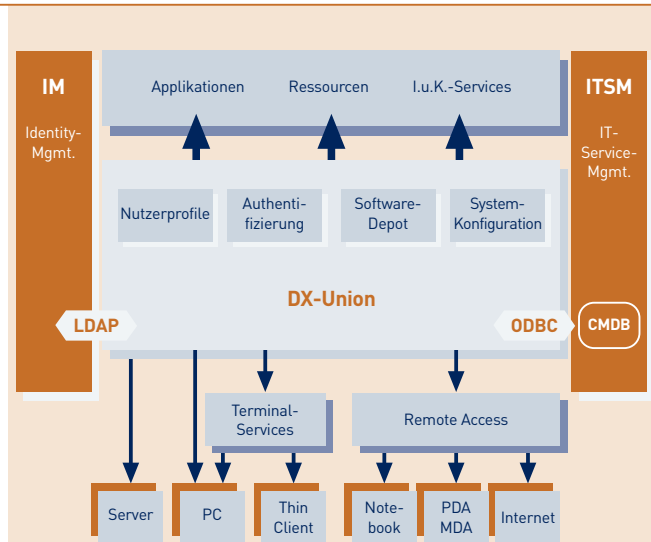
und standortübergreifende gemeinsame Ablagen. Heute sind auch die Außenstellen der Deutschen Rentenversicherung Westfalen über Citrix Terminal-Server angebunden. Die Citrix-Technologie sorgt dafür, dass den Mitarbeitern auf ihren Windows NT-PCs über den Terminal-Server eine vollständige Windows XP-Oberfläche zur Verfügung steht. Damit blieb das Investment überschaubar. Über den Terminal-Server stehen zudem auch alle Fachanwendungen und erstmals auch gemeinsame Ablagen bereit.

### Generische Software-Pakete

Um die Systemadministration zu entlasten, hat die ZRWest gemeinsam mit MATERNA ein generisches, flexibel einsetzbares Software-Paket entwickelt. Erstmals eingesetzt wurde das neue Software-Paket, um die jüngst auf Terminal-Server umgestellten Außenstellen der Deutschen Rentenversicherung Westfalen mit den notwendigen Ressourcen auszustatten. Stehen künftig Updates an, werden sie nur noch über das neue Software-Paket ausgerollt.

Mit dem neuen Software-Paket ist es einfacher geworden, die vorherrschende Vielfalt der Endgeräte und Plattformen zu verwalten. „Wir benötigten ein Software-Paket, das Applikationen und Ressourcen für verschiedene Technikplattformen und unterschiedliche Kundenanforderungen bereit stellt“, erläutert IT-Experte Karl-Heinz Stein. Es sollte universell nutzbar sein und den gesamten Software-Verteilungsprozess steuern. Auch spätere Änderungen werden damit nur einmalig vorgenommen. Bisher war dies ein vielfacher Aufwand.

Das generische Software-Paket ist in verschiedenen Schichten aufgebaut und deckt alle Anwender- und Plattformbedürfnisse ab. Beispielsweise erfolgt die Installation für Terminal-Server anders als für PCs. Waren dies bisher getrennte Vorgänge mit unterschiedlichen Mitteln, steuert DX-Union jetzt alle zugehörigen Installationsvorgänge über ein Software-Paket. Heute leistet DX-Union die Software-Verteilung auf sämtlichen Arbeitsplatzplattformen.



Die Abbildung beschreibt die Systemarchitektur des ganzheitlichen Workplace-Managements bei der ZRWest.

Für den Anwendungsfall der Außenstellen der Deutschen Rentenversicherung Westfalen kam es erstmals zum Einsatz: Sowohl das Grundpaket für das Betriebssystem und die zugehörige Umgebung als auch die Pakete für den Web-Browser, Lotus Notes, Microsoft Office sowie die zentrale Fachanwendung der Rentenversicherung, GRVS, wurden als generische Software-Pakete gepackt und eingesetzt. Die Fachanwendung ändert sich nahezu wöchentlich und musste bisher für alle Plattformen und beide Kunden einzeln angepasst werden. Mit dem neuen Software-Paket erfolgt diese Anpassung nur an einer Stelle. Dies automatisiert den Prozess, reduziert den Administrationsaufwand und vermeidet Fehlerquellen.

Künftig möchte die ZRWest diese Art der Software-Paketierung auf alle Bereiche ausdehnen: Denn nicht nur die Sachbearbeitung, sondern auch die Querschnittsbereiche mit ihren unterschiedlichen Anforderungen und nicht zuletzt der IT-Betrieb selbst nutzen verschiedene Technologien am Arbeitsplatz und haben spezifische Anforderungen. „Wir sammeln zunächst

### Ganzheitliches Workplace-Management

Das Gesamtkonzept eines ganzheitlichen Workplace-Managements ist an den Standorten der ZRWest in Münster und Düsseldorf unterschiedlich weit entwickelt. Diese Entwicklungen werden zusammengeführt und weiter standardisiert. Das Ziel ist es, eine standort- und geräteunabhängige IT-Arbeitsplatzumgebung zu schaffen, die zudem wirtschaftlich, sicher und bedarfsgerecht arbeitet. Im Mittelpunkt des Arbeitsplatz-Managements steht DX-Union. Hier sind Anwenderprofile, Authentifizierungen, Software-Stände und Systemkonfigurationen abgelegt. Die CMDB des IT-Service-Managements ist unmittelbar mit

DX-Union verknüpft. DX-Union befüllt die CMDB mit den Asset-Daten. Das Identity-Management-System auf Basis von X.500 ist via LDAP angebunden. Es garantiert aktuelle Benutzeridentitäten und -rechte für DX-Union. Die Mitarbeiter arbeiten entweder mit PCs (Fat Clients) oder sind über Thin Clients mittels Citrix Terminal-Server-Technologie angebunden. Um auch PCs mit älteren Betriebssystemversionen einfach zu integrieren, hat die ZRWest mithilfe des ICA-Clients logische Thin Clients geschaffen. Notebooks und Internet-Arbeitsplätze sind über Remote-Access-Verfahren angebunden.

Erfahrungen mit den Standardarbeitsplätzen, die wir betreuen, und wenden diese künftig auch bei besonderen Arbeitsplätzen mit komplexeren Anforderungen an“, erläutert IT-Fachmann Karl-Heinz Stein die Vorgehensweise. Die DX-Union-Technik und die Art der Paketierung bieten zudem die Möglichkeit, mit anderen Rentenversicherern arbeitsteilig zusammenzuarbeiten. So lassen sich beispielsweise Referenzpakete schnüren, die auch Partnerorganisationen mit mandantenspezifischen Ergänzungen nutzen könnten.

Die nächste größere Veränderung steht bereits zum 1. Januar 2008 an: Als Auswirkung der Organisationsreform in der Deutschen Rentenversicherung wechseln zu diesem Stichtag rund 300 Mitarbeiter von der Deutschen Rentenversicherung

Bund zu den beiden Trägern der Deutschen Rentenversicherung im Rheinland und in Westfalen. Technisch integriert werden die neuen Kolleginnen und Kollegen mittels Terminal-Server-Technologie und DX-Union. Und mit den generischen Software-Paketen sind die Arbeitsplätze systemtechnisch bereits realisiert, ehe die Hardware aufgestellt ist.

Insgesamt standardisiert und harmonisiert die neue Vorgehensweise die Arbeitsplatzsysteme. Die Systemadministration ist weniger komplex und der Arbeitsaufwand reduziert sich. Die Störanfälligkeit sinkt und die Verfügbarkeit der Arbeitsplatzsysteme erhöht sich. Schließlich ist die ZRWest damit auch gut gerüstet für ein Benchmarking in der Deutschen Rentenversicherung. ■

## Exkurs: Projekt-Management mit PRINCE2

Das Projekt „Umstellung der Außenstellen auf Terminal-Server“ hat als wesentlichen Inhalt die Erstellung der generischen Software-Pakete gesteuert. Es wurde als eines der ersten nach dem für die ZRWest entwickelten methodischen Vorgehen abgewickelt, das sich an der Projekt-Management-Methode PRINCE2 (Projects in Controlled Environments) orientiert. Diese Methode behandelt Management, Steuerung und Organisation eines Projekts. Ihre Anwendung ist mittlerweile in mehr als 50 anderen Ländern verbreitet. PRINCE2 ist ein prozessorientierter Ansatz, der die Leitung eines Projektes in acht Prozesse unterteilt: Lenken, Planen, Vorbereiten, Initiieren, Steuern, Managen der Produktlieferung, Managen der Phasenübergänge und Abschließen.

Das systematische Vorgehen nach PRINCE2 hat den positiven Verlauf des Projektes entscheidend beeinflusst. So wurden alle Schritte wie Software-Paketierung, Tests, Abläufe und Prozesse sowie die grundsätzliche Zusammenarbeit geplant durchlaufen und nachvollziehbar dokumentiert. Projektleiterin Katrin Homann hat fundiertes Fachwissen mitgebracht, da sie zuvor im Bereich der Software-Paketierung gearbeitet hat. Auch dies hat deutlich zur Akzeptanz beigetragen, ist jedoch nicht zwingend erforderlich, um ein Projekt methodisch nach PRINCE2 durchzuführen.

Phase 1: Vorbereitende Maßnahmen: Erstellen Projektleitdokument und Projektplan

Phase 2: Initiieren des Projektes: Abstimmung Projektleitdokument, Kick Off, Genehmigung Projektleitdokument durch den Lenkungsausschuss

Phase 3: Durchführung des Projektes: Erstellung der generischen Software-Pakete, Aufbau der Terminal-Server-Farm in Münster, Aufbau des Produktivsystems

„Für die Projektleitung ist es wichtig, zwischen den Beteiligten zu vermitteln und so die Zusammenarbeit zu fördern.“

Katrin Homann, Projektleiterin, ZRWest



Phase 4: Test und Abnahme des Produktivsystems durch die Fachabteilung und Freigabe zur Pilotierung, Abnahme der Pilotphase und Roll-Out

Phase 5: Abschluss des Projektes: Erstellen Projektabschlussbericht, Projekt Review, Auflösung des Projektes

Die ZRWest hat die Methode leicht adaptiert und setzt diese auch an anderen Stellen im Unternehmen ein. Da sowohl PRINCE2 als auch ITIL® (IT Infrastructure Library®) von demselben Herausgeber stammen – der OGC – lassen sie sich sehr gut gemeinsam einsetzen. Die ZRWest betreibt neben der Einführung des Projekt-Managements auch die Ausrichtung ihrer internen Prozesse nach ITIL. Auch hierbei werden dank des Einsatzes des IT-Service-Management-Frameworks von MATERNA insbesondere die Standardprozesse des Workplace-Managements bereits elektronisch unterstützt.