



Optimiertes Tagesgeschäft

Die Vossloh Locomotive GmbH lebt die Best Practice für Arbeitsplatzrechner

Der Kunde

Die Vossloh Locomotives GmbH aus Kiel ist eine Gesellschaft des Vossloh-Konzerns, der als Spezialist für Verkehrstechnologie gilt. Seit 1920 werden in Kiel Dieseltreibfahrzeuge gebaut und im Servicezentrum Moers umfangreiche Dienstleistungen rund um die Dieseltraktion erbracht.

Das Projekt

Mit der Migration der vorhandenen 400 Arbeitsplätze mit etwa 300 unterschiedlichen Anwendungen in einen einheitlichen Standard unter Windows XP und Microsoft Office 2003 hat sich die Vossloh Locomotives GmbH für eine zukunftsorientierte Investition in ihre IT-Systeme entschlossen.

Als Ziel des Projektes wurde auch eine Reduzierung der vorhandenen unterschiedlichen Hardware-Modelle und Anwendungen definiert, da davon ausgegangen werden kann, dass die Komplexität einer IT-Infrastruktur langfristig der größte Kostentreiber ist.

Best Practice

Die folgenden in der Industrie anerkannten Best Practice für Arbeitsplatzrechner wurden im Zuge des Projektes umgesetzt.

► *Standardisierung*

Die Anzahl unterschiedlicher Hard- und Softwarekonfigurationen wird systematisch minimiert.

► *Zentrale Konfiguration*

Die ausgelieferten Konfigurationen bleiben standardisiert, indem Änderungen durch den Benutzer verhindert werden. Das Einbringen von unautorisierter Hard- und Software wird verhindert.

► *Umfassende Sicherheit*

Bedrohungen wird u. a. durch kontinuierliche Aktualisierung der Abwehrsysteme von Schadsoftware und regelmäßigen Sicherheitspatches begegnet.

Der Erfolg

Sechs Monate nach Projektende resümieren wir gemeinsam mit der Vossloh-IT den mit dem Projekt erzielten Nutzen.

Als besonders wirkungsvoll erwiesen sich im Tagesgeschäft die mit dem Projekt eingeführte standardisierte Betriebssystem- und Treiberinstallation sowie die automatisierte Verteilung von Software über standardisierte Softwarepakete. Dadurch können sowohl in Betrieb befindliche Rechner zentral und automatisch mit Patches, Updates und neuer Software versorgt werden als auch neue Rechner und Ersatz-

systeme schnell und mit geringem Aufwand zur Verfügung gestellt werden.

Die Bilanz zeigt auch, dass die Zahl der bei der Vossloh-IT eingehenden Anwenderanfragen und Störungen gleich geblieben sind. Durch ein im Projekt eingerichtetes Helpdesk-System konnte jedoch eine Kanalisierung von etwa 70% des Tagesgeschäfts erzielt werden und dadurch der 2nd Level deutlich effizienter agieren.

Anzahl Anwenderanfragen und Störungen	o
Effizienz 2nd Level durch Kanalisierung der Anfragen	+
Bearbeitungsaufwand für Störungen im Tagesgeschäft	++
Bearbeitungsaufwand für Standard Changes	++

Abb.1: Auswirkung im Tagesgeschäft, unverändert (o), verbessert (+) deutlich verbessert (++)

Fazit der Vossloh-IT

Durch mehr Effizienz im Tagesgeschäft haben wir nun die Zeit, uns um infrastrukturelle Verbesserungen zu kümmern.

