



„Ich möchte Desktop Central nicht mehr missen. Die Software tut einfach, was sie soll.“

– Steffen Huber,
IT-System-Betreuer,
Diakonische Jugendhilfe
Region Heilbronn

Stets frisch gepatchte Rechner bei der Diakonischen Jugendhilfe Region Heilbronn

Die Diakonische Jugendhilfe Region Heilbronn (DJHN) ist eine gemeinnützige GmbH und Mitglied im Diakonischen Werk Württemberg. Sie engagiert sich für junge Menschen in belastenden oder schwierigen Lebenslagen, die spezielle Unterstützung benötigen. Das Angebot ist vielfältig und erstreckt sich von stationärer / teilstationärer Betreuung über spezielle Schulangebote bis hin zu Unterstützungs- und Bildungsmaßnahmen für junge Menschen. Als freier Träger der Kinder- und Jugendhilfe ist die DJHN mit ca. 600 Mitarbeitenden an über 75 Standorten in der Region Heilbronn vertreten.

Die Ausgangslage – unzuverlässige Patch-Verteilung im Homeoffice

Die Corona-Pandemie und der damit verbundene Wechsel vieler Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ins Homeoffice stellte auch das IT-Team der Diakonische Jugendhilfe Region Heilbronn gGmbH vor neue Herausforderungen: Während Laptops früher höchstens zwei bis drei Tage mit dem Besitzer – und damit außerhalb des Firmennetzes – unterwegs waren, gab es auf einmal viele Geräte, die sich über längere Zeiträume nicht mehr im Netzwerk anmeldeten.

Da Patches bisher über das Firmennetzwerk verteilt worden waren, musste das kleine IT-Team von IT-System-Betreuer Steffen Huber schnell auf eine andere Möglichkeit zur Patch-Verteilung umsteigen, um Sicherheitslücken zu vermeiden. Die beiden Festangestellten und die Auszubildende versuchten daher, Updates mit Hilfe der vorhandenen Windows-Bordmittel zu verteilen. Das war nicht nur sehr aufwändig, sondern auch frustrierend, da das Team nie sicher sein konnte, ob das Patch Deployment wirklich funktioniert hatte. Erschwerend kam noch hinzu, dass das alte System keine Upgrades für Microsoft Office 2019 mehr unterstützte.

Als Steffen Huber an einem Freitagnachmittag bei einem Telefonat mit einem externen IT-Dienstleister über die nicht funktionierende Patch-Verteilung im Homeoffice klagte, erfuhr er, dass das Systemhaus selbst vor dem gleichen Problem stand und bereits auf der Suche nach einer Lösung war. Der Systemhaus-Mitarbeiter erzählte, er habe schon ein vielversprechendes Produkt gefunden und zeigte Steffen Huber die Demoversion von Desktop Central, die für jeden auf der ManageEngine-Website frei zugänglich ist. Der IT-System-Betreuer der DJHN war vom ersten Eindruck der Lösung so begeistert, dass er die kostenlose Testversion gleich zuhause auf einem Rechner installierte – und über das Wochenende testete. Da alles wie gewünscht funktionierte, war für Steffen Huber klar, dass die Unified-Endpoint-Management-Lösung das Team deutlich entlasten würde.

„Natürlich haben wir auch ein Wettbewerbsprodukt angesehen bzw. haben es versucht. Nachdem der Anbieter allerdings nicht auf unsere Anfrage reagiert hat, war für uns die Entscheidung zugunsten MicroNova und ManageEngine klar. Dort fühlten und fühlen wir uns auch gut betreut“, fügt der IT-Betreuer hinzu.

Da das IT-Budget des Non-Profit-Unternehmens begrenzt ist, musste Steffen Huber als nächstes seinen Vorgesetzten überzeugen, die Anschaffung zu genehmigen. „Es war super, dass wir das Produkt ohne Einschränkungen live testen konnten“, schwärmt der IT-System-Betreuer. So konnte er dem Budgetverantwortlichen der DJHN bereits genau zeigen, welche Entlastung die Software dem Team bringen und wie die Software dazu beitragen würde, während der Pandemie die Mitarbeiter-Laptops mit Patches zu versorgen, wenn diese nicht im Büro sind. Diese Vorteile überzeugten schließlich alle Beteiligten und das Sonderbudget wurde genehmigt.

Die Lösung – ManageEngine Desktop Central

Von den ersten Tests Mitte Oktober bis zur Anschaffung vergingen gerade mal ein paar Wochen. Als Pilotprojekt rollte das IT-Team mit Desktop Central zunächst eine Software auf 40 Clients an verschiedenen Standorten aus. Bei der anschließenden Überprüfung zeigte sich, dass die Software Metacom auf allen 40 Rechnern erfolgreich installiert worden war. Um einen direkten Vergleich zu haben, versuchten Steffen Huber und seine Auszubildende Joulain Abboud parallel, die Software über die Windows Gruppenrichtlinien auszurollen, was allerdings nicht funktionierte.

„Ich möchte Desktop Central nicht mehr missen“, verrät der IT-Betreuer. „Die Software tut einfach, was sie soll“. Ein weiterer Vorteil ist für ihn, dass er von der Lösung eine Rückmeldung bekommt, woran es gelegen hat, falls die Software-Verteilung mal nicht auf Anhieb funktioniert: „Es ist sehr hilfreich, wenn man erfährt, ob beispielsweise die Datei nicht gezogen werden konnte, die Festplatte voll ist oder das Gerät im Standby-Modus war.“ Diese Informationen lassen sich im Log von Desktop Central einfach nachlesen. Für das Team ist das eine enorme Verbesserung gegenüber den Windows Server Update Services (WSUS), die weder Rückmeldung zu Erfolg oder Misserfolg noch zu den Gründen für ein Scheitern gaben.

Das Ergebnis – weniger Sicherheitslücken, mehr Zeit

Inzwischen wird die gesamte Software bei der DJHN mit Desktop Central auf die ca. 550 Windows Clients und 15 Windows Server verteilt – von MS Office 2019, Firefox und Chrome über MS Teams bis hin zu 7Zip oder VLC Media Player. Das Patch-Management läuft ebenfalls über die ManageEngine-Lösung: Alle Updates und Patches von Microsoft oder



Diakonische Jugendhilfe Region Heilbronn gGmbH:

- » Branche: Kinder- und Jugendhilfe
- » Mitarbeiter: ca. 600
- » Hauptsitz: Eppingen-Kleingartach
- » Gründung: 1960

Kundennutzen:

- » Transparentes Preismodell
- » Möglichkeit, das Produkt vor dem Kauf vollumfänglich zu testen
- » Automatische Patch-Verteilung erleichtert Arbeitsalltag
- » Einfache Handhabung
- » Verknüpfung mit Ticket-System möglich
- » Mehr Zeit für andere wichtige Aufgaben

Drittanbietern werden – teils automatisiert – direkt an die Geräte verteilt und dort installiert. So konnten innerhalb kürzester Zeit alle Rechner auf den neusten Stand gebracht und zahlreiche Sicherheitslücken geschlossen werden, nachdem das alte System zuletzt ausge-rechnet die Microsoft Office Patches nicht mehr unterstütz hatte.

„Desktop Central hilft uns, den Zeitaufwand für das Patch-Management deutlich zu redu-zieren“, berichtet Joulia Abboud, die bei der DJHN derzeit eine Ausbildung zur IT-Kauffrau absolviert. „Das Systemdesign ist einfach zu verstehen und zu bedienen. Und außerdem entdeckt man immer wieder neue Funktionen. Das macht wirklich Spaß!“

Ihrem Ausbilder Steffen Huber hat es zudem besonders das Dashboard von Desktop Cen-tral angetan: Dort sieht er beispielsweise auf einen Blick, ob es ungepatchte Rechner gibt und wo dringender Handlungsbedarf besteht. Einen guten Überblick gibt die Lösung auch bei der Lizenzierung, da sich einfach erkennen lässt, wie viele Office-Lizenzen zum Beispiel gerade im Einsatz sind. Die Vielzahl an Vorlagen für Berichte in Desktop Central möchte der IT-Betreuer ebenfalls nicht missen: „Wir haben eine Aufstellung erstellt, welche Rech-ner den Chip TPM haben und konnten so auf einen Blick sehen, auf welchen Rechnern Windows 11 installiert werden kann.“ Einen ähnlichen Bericht, der zeigte, welche Office-Version auf welchem Rechner installiert war, nutzte die DJHN für die Vorbereitung einer Office-Migration.

Fazit – Automatisierung entlastet IT

Seit der Einführung versorgt Desktop Central die Rechner der 600 Mitarbeitenden der Diakonischen Jugendhilfe Region Heilbronn zuverlässig mit aktuellen Updates oder komplett neuer Software – unabhängig davon, ob sie gerade an einem der 75 Standorte oder im Homeoffice genutzt werden. Dass sich das Team jetzt keine Gedanke mehr machen muss, ob ihre Patch-Bemühungen erfolgreich waren oder nicht, hat neben dem Zeitaufwand auch den Stresslevel deutlich gesenkt.

„Wir können die Zeit jetzt für andere Dinge investieren“, ergänzt Steffen Huber begeistert. Als nächstes möchte der IT-Betreuer ein Self-Service-Portal mit Desktop Central bereit-stellen, über das Mitarbeitende dann bestimmte, im Unternehmen freigegebene Software selbst herunterladen oder anfragen können. Dies soll die IT-Abteilung, die unter anderem auch den First-Level-Support der Anwender stemmt, zusätzlich entlasten.



„Desktop Central hilft uns, den Zeitaufwand für das Patch-Management deutlich zu redu-zieren. Das Systemde-sign ist einfach zu ver- stehen und zu bedienen. Und außerdem entdeckt man immer wieder neue Funktionen. Das macht wirklich Spaß!“

– Joulia Abboud,
Auszubildende zur
IT-Kauffrau,
Diakonische Jugendhilfe
Region Heilbronn

MicroNova AG

Unterfeldring 6
D-85256 Vierkirchen
Telefon: +49 8139 9300-456
Fax: +49 8139 9300-80
sales-ManageEngine@micronova.de