MicroNova
Software und Systeme

IT-Management

Reibungslose IT zum Wohle der Vierbeiner

VIER PFOTEN ist eine international tätige Tierschutzorganisation mit Hauptsitz in Wien, die sich mit nachhaltigen Kampagnen und Projekten für den Tierschutz einsetzt. Grundlagen dafür sind wissenschaftliche Expertise, fundierte Recherchen sowie intensives nationales und internationales Lobbying – mithin Themen, die eine reibungslos arbeitende IT erfordern. Mit Niederlassungen in Österreich, Australien, Bulgarien, Deutschland, Großbritannien, den Niederlanden, Rumänien, der Schweiz, Südafrika, Ungarn und den USA sorgt VIER PFOTEN für rasche und direkte Hilfe für Tiere in Not.

Die Ausgangslage – mehrfacher Optimierungsbedarf

Acht IT-Mitarbeiter sind für die weltweite IT-Infrastruktur von VIER PFOTEN zuständig: Sie verantworten interne IT-Projekte, implementieren Systeme und setzen neue IT-Strategien um. Im Rahmen einer solchen Umstrukturierung schrieb sich das Team die Schwerpunkte „Standardisierung und Harmonisierung der IT-Prozesse" sowie „weltweiter 24x7-Support" auf die Agenda und prüfte, ob die eingesetzten IT-Tools diese Ziele hinreichend unterstützen.

Schnell wurde deutlich, dass gerade in den Bereichen Auditing, Helpdesk und Desktop-Management Verbesserungsbedarf bestand. Die Tierschutzorganisation war zudem in den vorangegangenen fünf Jahren von 100 auf ca. 400 Mitarbeiter gewachsen. Da sich das IT-Team nicht verdreifacht hatte, war eine Anpassung der Prozesse dringend erforderlich. Zudem stieg mit den Anwendern auch die Anzahl der Applikationen, so dass der Wunsch nach einer Lösung für Software-Verteilung und Patch-Management reifte.

Die Lösung – rundum sorglos mit ManageEngine-Produkten

VIER PFOTEN suchte unter anderem ein Tool zur Optimierung der Active-Directory-Aktivitäten und wurde bei einer Internetrecherche auf ADAudit Plus von ManageEngine aufmerksam. Nach eingehender Analyse und umfassendem Test – dank der voll funktions-

„Schon bei der Testinfrastruktur hat uns MicroNova hervorragend unterstützt, so als hätten wir das Produkt bereits erworben. Das hat uns die Entscheidung erleichtert."

- Piotr Furman,
Head of Information
Technology International

Kundennutzen:

- Übergang vom Test- in den Live-Betrieb ohne Neuinstallation
- Einfache Bedienung und intuitive Anpassungen
- Integrationen der Produkte untereinander

fähigen 30-tägigen Testlizenz einfach zu erledigen – entschied sich Piotr Furman, Head of Information Technology International, schließlich zum Kauf: „Besonders positiv empfand ich neben den guten Testbedingungen, dass nach dem Test nur der Lizenzschlüssel geändert wurde. Wir konnten nahtlos mit der Installation weiterarbeiten."

Nach den guten Erfahrungen mit ADAudit Plus evaluierte VIER PFOTEN mit ServiceDesk Plus ein weiteres ManageEngine-Produkt. Das bis dahin verwendete Helpdesk-Tool konnte diverse neue Anforderungen, wie z. B. die Einführung von Eskalationsstufen, nicht erfüllen. Darüber hinaus sollte das neue Ticketsystem die Klassifizierung und das Management von Anfragen sowie ein ausführliches Reporting ermöglichen. Bei der Auswahl und Einführung von ServiceDesk Plus stand das Team der MicroNova AG zur Seite. Auch hier folgte zeitnah die Beschaffung. Die Installation und der weltweite Roll-Out der Agents auf allen Rechnern erfolgten im Rahmen der zur Verfügung stehenden Ressourcen über einen Zeitraum von etwa vier Monaten.

Desktop Central überzeugte beim Desktop-Management unter anderem durch die rasche und ressourcenfreundliche Implementierung und setzte sich schließlich gegen Microsoft SystemCenter und LanDesk durch. „Auch die exzellente Zusammenarbeit mit MicroNova war ein Kaufargument", ergänzt Piotr Furman. Weitere Entscheidungskriterien waren die Schnittstellen zu ServiceDesk Plus und nicht zuletzt die geringen Kosten. Ergänzend beschaffte VIER PFOTEN noch Site 24x7, um die Anbindung der 24 Standorte zu prüfen. Die Server-Überwachung informiert über die Leistung und alarmiert bei Ausfällen.

Das Ergebnis – vier Produkte, vier Erfolgsmeldungen

Bei einem erneuten Audit im Jahr 2016 gab es im Active Directory keine Beanstandungen – ADAudit Plus sei Dank. Das Tool gewährleistet wie gewünscht die Nachvollziehbarkeit von Änderungen im AD.

ServiceDesk Plus stellte sich als deutliche Verbesserung im Vergleich zum Vorgängersystem heraus. Die leichte Installation und die schnellen Anpassungen haben die Akzeptanz des Tools gefördert. Eine Schulung mit MicroNova unterstützte das IT-Team dabei, die Funktionen noch besser für VIER PFOTEN einzusetzen. „Die schnellen und intuitiven Anpassungen von ServiceDesk Plus bringen uns im täglichen Arbeitsalltag eine große Erleichterung", bestätigt auch Piotr Furman.

Auch nach der Aktivierung von Desktop Central arbeiteten VIER PFOTEN und MicroNova zusammen an den Anpassungen. Die Zeitersparnis bei der Wartung, das Plus an Sicherheit durch das Patch-Management und die Compliance-Möglichkeiten zählen dabei zu den größten Vorteilen.

Fazit – rasche Hilfe für User, rasche Hilfe für Tiere

Mit der „Runderneuerung" der IT-Management-Tools konnte das IT-Team die Services für die Anwender bei VIER PFOTEN spürbar verbessern und die Effizienz innerhalb der Abteilung steigern. Dass mit Site 24x7 zusätzlich – quasi „im Vorbeigehen" – eine von den eigenen Systemen unabhängige Monitoring-Lösung gefunden wurde, krönt das große IT-Update von VIER PFOTEN. Am Ende freuen sich Zwei- und Vierbeiner.

Vier Pfoten:

- Branche: Tierschutzorganisation
- Mitarbeiter: ca. 400 weltweit
- Hauptsitz: Wien, Österreich
- Gründung: 1988

MicroNova AG
Unterfeldring 17
D-85256 Vierkirchen
Telefon: 0 81 39 / 93 00 - 456
Fax : 0 81 39 / 93 00 - 80
sales-ManageEngine@micronova.de

© Copyright 2016 MicroNova AG. Alle Rechte vorbehalten. Mit diesen Angaben werden keine Eigenschaften zugesichert.
Die verwendeten Bezeichnungen und Namen sind Warenzeichen oder Handelsnamen ihrer jeweiligen Eigentümer.