



Confidence in a connected world.



## ANWENDERBERICHT

# Goldmann Druck

## Führende österreichische Druckerei automatisiert Systemadministration mit Symantec-Lösung.

Als eine der führenden Druckereigruppen Zentraleuropas betreut die Goldmann Druck AG mit vier Produktionsstätten in Österreich, Tschechien und Ungarn Kunden in ganz Europa, darunter renommierte Verlage, internationale Handelsketten und Versandhäuser sowie Reiseveranstalter und Werbeagenturen. Zu den Erfolgsfaktoren der Gruppe zählen Qualität und Zuverlässigkeit – auch in der IT. Daher verlässt man sich für zeitnahe Software- und Patch-Updates auf den Clients und deren schnelle Erstinstallation auf Software von Symantec. Ebenfalls im Einsatz: Symantec Backup Exec für die zuverlässige Datensicherung und die schnelle Wiederherstellung für physische und virtuelle Server.

### Automatisiertes Client-Management für höchste Zuverlässigkeit

Die Ausgangssituation bei Goldmann Druck kennen viele andere Unternehmen auch: Software- und Patch-Updates erfolgen nur teilweise automatisiert, teilweise aber manuell per „Turnschuhadministration“. Eine zeitaufwändige Angelegenheit, die vielfach dazu führt, dass notwendige Updates nicht zeitnah erfolgen oder gar so lange immer wieder aufgeschoben werden, bis man sie schließlich vergisst. Diesen Zustand wollte Martin Pichler, Leiter der IT-Abteilung bei Goldmann Druck und verantwortlich für die IT des Unternehmens in Österreich, Ungarn und Tschechien nicht länger hinnehmen.

„Einige unserer Clients sind produktionsrelevant und müssen jederzeit funktionieren. Egal ob Zeitung, Werbeprospekt oder Magazin: Die Zeitfenster für das Drucken der Printerzeugnisse sind knapp kalkuliert und unsere Liefertermine müssen unbedingt absolut pünktlich eingehalten werden“, erläutert der IT-Fachmann.

Hinzu kamen Mängel in Sachen Asset-Inventar, nämlich Excel-Listen, die veraltet waren, sobald man sie ausdrückte. Demnach waren die Bestandserfassungen niemals wirklich aktuell, der vollständige Überblick und damit die Grundlage für ein effizientes Asset-Management fehlten. Auch diese Schwachstelle wollte Pichler beseitigen.

Gründe genug für den IT-Leiter der Goldmann Druck, nach einer geeigneten Lösung für ein zentrales, automatisiertes Client Management zu suchen. In die engere Auswahl kamen die Altiris-Lösungen von Symantec sowie ein weiteres Produkt. Nach einem Test der beiden besten Kandidaten fiel die Wahl schließlich auf Symantec. „Die Altiris-Lösung liefert die beste Integration verschiedener Einzelpakete auf Basis einer CMBD-Datenbank, in der alles zusammenfließt. Daher haben wir uns für Symantec entschieden“, erklärt Pichler.

### UNTERNEHMENSPROFIL

- **WEBSEITE:** [www.goldmandruck.com](http://www.goldmandruck.com)
- **BRANCHE:** Rollen- und Bogenoffsetdruck
- **GRÜNDUNG:** 1900
- **HAUPTSITZ:** Tulln, Österreich
- **MITARBEITER:** rd. 1.100

### SYMANTEC LÖSUNG

- **CLIENT MANAGEMENT**
- **DATENSICHERUNG UND WIEDERHERSTELLUNG**

## Weshalb Symantec?

- Zeitnahe und schnelles Update sämtlicher Clients mit der aktuellen Softwareversion und neuen Patches
- Hohe Installationsgeschwindigkeit
- Zuverlässiges Backup auch für virtualisierte Server

SYMANTEC-PARTNER:



## Zentral gesteuerte Softwareverteilung für einfache und zeitnahe Updates

Gut zwei Wochen investierte man, um das Lösungspaket von Altiris an den drei Standorten zu implementieren. Dabei unterstützte der Symantec-Partner X-tech. „Wir nutzen die X-tech Lösung jeweils standortbezogen. Daher haben wir die Software auf die entsprechenden Landessprachen adaptiert“, so Pichler.

Unabhängig davon, an welchem Standort sich ein Client befindet, bei Goldmann Druck sind in Sachen Software-Ausstattung Clients für drei verschiedene Funktionen zu unterscheiden: der Client für den Büro- und Verwaltungsbereich, der mobile Client und der Client in der Produktion.

„Besonders wichtig ist für uns die hohe Geschwindigkeit bei einer Erstinstallation der Clients im operativen Bereich. Innerhalb 35 Minuten können wir ein neues Gerät komplett neu einrichten – und ein defektes altes ersetzen“, ergänzt er. „Das verschafft uns in der Produktion enorme Vorteile, weil wir bei eventuellen Problemen sofort für Ersatz sorgen können.“

Einen weiteren Vorteil der Altiris-Lösung sieht Pichler darin, dass dank automatischem Deployment nun gewährleistet ist, dass sich auf allen Clients dieselbe Software-Version befindet. „Manche Probleme entstehen erst gar nicht, wenn alle dieselbe Version besitzen“, erklärt Pichler.

## Altiris-gestütztes Helpdesk für einen zuverlässigen IT-Support

Damit nicht nur das Management der Clients zuverlässig funktioniert, sondern die User bei Anfragen schnelle Hilfe erhalten, wird bei Goldmann Druck an allen Standorten auch das Helpdesk auf Basis von Altiris durchgeführt. „Damit stellen wir sicher, dass Anfragen so schnell als möglich beantwortet werden und nicht im Posteingang eines Administrators schlummern, etwa weil dieser gerade auf einer Dienstreise oder im Urlaub ist“, sagt Pichler. Dank Altiris werden alle Anfragen zentral erfasst und auf Basis eines Ticketsystems bearbeitet. Der Nutzer erhält Statusberichte und sollte eine Anfrage nicht innerhalb der vorgegebenen Bearbeitungszeit erledigt sein, wird der Fall automatisch eskaliert. Das Ergebnis: Die Nutzer

## DIE LÖSUNGEN AUF EINEN BLICK

### Kaufmännische Ziele

- Implementierung eines IT-Asset-Management-Systems, das das Lifecycle-Management in der IT unterstützt
- Kosten bei der Erstinstallation und beim laufenden Management von Clients reduzieren
- Effektives Management von Hard- und Software durch zentrale Bestandsverwaltung
- Inventur der Hardware vereinfachen
- Schnelles Konfigurieren von Ersatzgeräten beim eventuellen Ausfall eines PCs in der Produktion
- Zuverlässiges und rasches Agieren bei Helpdesk-Anfragen
- Effektive Datensicherung und schnelle Wiederherstellung

### Technische Herausforderungen

- Automatisiertes Deployment von Betriebssystem und Software auf den Clients
- Schnelle und zuverlässige Software-Updates
- Integrierte Hard- und Software-Inventarisierung
- Automatisiertes Patch-Management
- Zuverlässiges Backup virtueller Server

### Die Lösung

Eine einfach zu verwaltende und zuverlässige Client-Administration, mit der Software- und Patch-Updates zentral und automatisch durchführbar sind.

### Symantec-Produkte

- Altiris Client Management Suite
- Altiris Asset Management Solution
- Altiris Helpdesk Solution
- Backup Exec™ 12

### IT-Umgebung

#### Server

- 35 Dell™-Server
- Vier der Dell-Server sind mit insgesamt 25 virtuellen Maschinen bestückt (Exchange, Datenbanken, Buchhaltung, Proxy- und Web-Server)

### Betriebssysteme

- Microsoft® Windows® 2003 R2
- Microsoft Windows XP
- Mac® OS® X, Server- und Workstation-Betriebssystem (Druckvorstufe)

### Applikationen

- Microsoft Exchange
- Microsoft Office
- Adobe® Creative Suite®
- ERP-System auf Basis einer Microsoft SQL-Datenbank (customized)
- Dalim pdf-Workflow System

### Clients

- 275 Desktops
- 25 Laptops

### Symantec-Partner

- X-tech Handelsgesellschaft mbH

## DIE LÖSUNGEN AUF EINEN BLICK

### Effizienz

- An jedem Standort ein zentrales Deployment-System für sämtliche Server und Clients mit zentraler Steuerung
- Jederzeit aktuelles Hardware-Inventar
- Rasches Agieren bei Helpdesk-Anfragen

### Sicherheit

- Hohe Zuverlässigkeit des Client-Managements
- Effektives Backup und schnelle Wiederherstellung

profitieren von einem schnellen und zuverlässigen IT-Support.

Dass Anfragen liegen bleiben, kommt nicht mehr vor. „Der zeitnahe Service und die laufende Statusinformation werden von unseren Usern geschätzt. Dafür wurden wir schon oft gelobt.“

**„Der zeitnahe Service und die laufende Statusinformation werden von unseren Usern geschätzt. Dafür wurden wir schon oft gelobt.“**

### Martin Pichler

IT-Leiter  
Goldmann Druck AG

Und nicht zuletzt beinhaltet die Altiris-Helpdesk-Funktion ein Berichtssystem, das Bearbeitungs- und Antwortzeiten protokolliert und eine ausführliche Analyse der gemeldeten Probleme möglich macht. Auf dieser Grundlage lässt sich zum einen die Performance messen, zum anderen kann die Auswertung der Problem-Häufigkeiten genutzt werden, um präventiv zu handeln.

### Zentrale Hardware-Datenbank als Grundlage für Kostenzuordnungen

Nicht nur die Software-Verteilung und das Helpdesk haben Pichler und seine Teams nun bestens im Griff.

Auch in Sachen Hardware-Inventar hat man bei Goldmann Druck dank Altiris eine vorbildliche Organisation, denn die Bestandsführung ist genau und jederzeit

aktuell. Diesen kontinuierlichen Überblick über sämtliche Geräte vom Kauf bis zur Ausmusterung ermöglichen die Altiris-Funktionen zum Asset-Management. Über die Altiris Barcode Solution lässt sich jedes Stück Hardware schnell und einfach erfassen und inventarisieren.

„Ein Vorgehen, das auch die Kollegen aus dem Rechnungswesen schätzen“, so Pichler. Erfasst werden sämtliche Geräte ab einem Anschaffungswert von 300,00 € sowie alle PCs und Monitore, auch wenn sie in der Anschaffung unter Umständen günstiger sind. In der Datenbank erfolgt außerdem eine Zuordnung der Geräte zu Abteilungen, was sich für Kostenrechnungszwecke nutzen lässt. „Wir wissen genau, was wo eingesetzt wird, und können daher die Kosten klar zuordnen“, so Pichler.

### Bessere Betreuung der User mit derselben Zahl von Mitarbeitern

Bei Goldmann Druck in Tulln ebenfalls im Einsatz ist Backup Exec 12, die marktführende Datensicherungslösung für das Windows-Umfeld, mit der sich physische und virtuelle Server gleichermaßen sichern lassen. Diese Datensicherung für beide Welten war besonders wichtig in Tulln, wo der Exchange-Server auf einer virtualisierten VMware-Maschine läuft. Pichler ist zufrieden: „Nun können wir auch einzelne Mails granular zurückspielen.“

Auch von der Geschwindigkeit ist er überzeugt: „Wir sichern 3,5 Gigabyte pro Minute“, erklärt er. „Daher fahren wir täglich ein Voll-Backup des Mailsystems, dessen Datenbank derzeit rund 35 Gigabyte umfasst – und sind in zehn Minuten damit fertig.“

**„Besonders wichtig ist für uns die hohe Geschwindigkeit bei einer Erstin-  
stallation der Clients im operativen Bereich. Innerhalb 35 Min. können wir ein  
neues Gerät komplett neu einrichten –  
und ein defektes altes ersetzen.“**

**Martin Pichler**  
IT-Leiter  
Goldmann Druck AG

### GOLDMANN DRUCK AG

Die Goldmann Druck AG gehört zu den führenden Druckereigruppen Zentral-europas. Mit vier Produktionsstätten in Österreich, Tschechien und Ungarn betreut das Unternehmen mit mehr als 1.000 Mitarbeitern Kunden in ganz Europa, darunter renommierte Magazin- und Zeitungsverlage, internationale Handelsketten und Versandhäuser sowie Reiseveranstalter und Werbeagenturen.

**„Die Altiris-Lösung liefert die beste Integration verschiedener Einzelpakete auf Basis einer  
CMDB-Datenbank, in der alles  
zusammenfließt. Daher haben wir  
uns für Symantec entschieden.“**

**Martin Pichler**  
IT-Leiter  
Goldmann Druck AG