



nexthink

Stabila

Digital Experience
Management bei
Hersteller von
Messwerkzeugen
großgeschrieben:
STABILA misst
und verbessert
IT-Performance mit
Nexthink.

Was Anno 1865 mit der Erfindung des Zollstocks begann, zählt heute zu den bekanntesten deutschen Herstellern im Werkzeugbau: die STABILA Messgeräte Gustav Ullrich GmbH aus Annweiler am Trifels. Präzision steht für den Mittelständler aus Rheinland-Pfalz allerdings nicht mehr nur bei der Entwicklung von Messgeräten im Fokus.

Ein gutes Augenmaß beweist das Traditionsunternehmen mittlerweile auch für seine IT-Clients: Mit der Software von Nexthink hat STABILA sein IT-Management auf Basis detaillierter Client-Analysen optimiert und die End-User Experience für die Mitarbeiter deutlich verbessert.

Maurer, Tief- und Rohrleitungsbauer, Zimmerer – seit weit mehr als einem Jahrhundert gehören die Messgeräte von STABILA zum unentbehrlichen Handwerkszeug auf der Baustelle. Zum Sortiment des Mittelständlers gehören neben Wasserwaagen, elektronischen Messwerkzeugen, Laser-Entfernungsmessern auch Bandmaße und natürlich Maßstäbe – Werkzeuge, die bei jedem Wetter und selbst unter härtesten Bedingungen zuverlässige Ergebnisse liefern. So können Fehler und teure, zeitraubende Nacharbeit vermieden werden, die Arbeit geht leichter von der Hand und die Produktivität steigt. Um auch den eigenen Mitarbeitern eine stets stabile und performante Arbeitsumgebung zur Verfügung stellen zu können, hat der Hersteller sein IT-Monitoring neu aufgesetzt: Die Software von Nexthink liefert den IT-Verantwortlichen von STABILA tiefe Einblicke bis auf Client-Ebene und erlaubt so ein umfassendes Digital Experience Management aus der Sicht der End-Anwender.

IT-SUPPORT WAR „TEUER UND SEHR ZEITAUFWENDIG“

Mit rein manuellen Prozessen lässt sich der Support für die Endanwender in mittleren und großen Unternehmen heute kaum mehr zufriedenstellend bewerkstelligen. Das gilt vor allem deshalb, weil das Support-Team oft erst dann von Problemen erfährt, wenn sich Störungen bereits negativ auf Geschäftsprozesse auswirken. Dann muss schnell reagiert werden, um die Auswirkungen davon so gering wie möglich zu halten und Mitarbeitern ein rasches Weiterarbeiten zu ermöglichen. So auch bei STABILA. In der Support-Abteilung kamen in solchen Situationen typischerweise immer wieder dieselben Fragen auf: Wo ist der Ursprung eines Problems? Welche anderen Komponenten sind gegebenenfalls in Mitleidenschaft gezogen worden? Wie lässt sich das Problem möglichst schnell lösen beziehungsweise wie können Störungen in der IT der End-User am besten vermieden werden?

IT-Leiter Kopf geht ins Detail: „Ein Endanwender meldet sich normalerweise erst dann, wenn er ein echtes Problem mit seinem PC oder einer Anwendung hat. Allerdings erfolgt das in der Regel erst, nachdem der Fehler aufgetreten ist.

“Unsere IT-Monitoring-Systeme waren in der Vergangenheit lediglich auf die Server ausgerichtet. Eine professionelle Anwendung, die auch die Client-Seite unter die Lupe nimmt, fehlte jedoch.“

Stabila

Thierry Kopf,
IT-Leiter

Er kann also üblicherweise wenig dazu sagen, wann genau, was und wie etwas passiert ist. “ Die Folge war, dass sich der IT-Support gleichermaßen „teuer und sehr zeitaufwendig“ gestaltete. Programmabstürze, träge Anwendungen, langsame Netzwerkverbindungen, Probleme mit E-Mails oder gar Bluescreens: Das forderte in der Vergangenheit oft sehr aufwändige Fehlersuchen durch die Mitarbeiter des Support-Teams und führte zu Unzufriedenheiten auf Seiten der Endanwender. Ob tatsächlich das Netzwerk schwächelte oder ein frisch aufgespieltes Betriebssystem-Update verantwortlich war, konnte Kopfs Team dann oft nur mit aufwendigen Recherchen herausfinden.

AUTOMATISIERUNG UND DETAILLIERTE INFORMATIONEN ERLEICHTERN FEHLERSUCHE

Schwierig gestaltete sich die Suche nach Fehlern vor allem deshalb, weil keine aussagekräftigen Informationen vorlagen, mit denen der IT-Support Störungen oder Schwachstellen effizient hätte identifizieren können. Gründe genug für das Team um Kopf, den Leitspruch STABILAs „Gut wird man nicht durch Zufall“ auch auf die IT zu übertragen und sich nach einer entsprechenden Monitoring- und Analyselösung für die damals 160 Clients zu erkundigen. Ziel war es, eine Lösung zu finden, die alle Aspekte der IT-Infrastruktur und -Landschaft aus der End-User-Perspektive sammelt und analysiert, unabhängig davon, welche Dienste der Client verwendet.

Mit Nexthink fand der Hersteller die passende Lösung. Den Einsatz der Software erklärt Steve Gebhardt, Systemanalytiker bei STABILA: „Im technischen Mittelpunkt stehen die Kollektoren von Nexthink. Diese schlanken Softwarepakete werden auf den zu analysierenden Clients installiert. Dort sammeln sie kontinuierlich Informationen über alle Client-Verbindungen – ob zur Leistungsfähigkeit von Anwendungen, Geräten oder Webdiensten. So kommen zunächst große Informationsmengen zusammen, die ein umfassendes und genaues Bild über die einzelnen Komponenten und die gesamte IT-Umgebung zeichnen und dem Support tiefe Einblicke in die IT-Infrastruktur bis auf Client-Ebene ermöglichen.“



“ Die Ergebnisse der Analyse der gesammelten Daten werden grafisch dargestellt und zeigen uns, wo es Probleme gibt, wie viele Clients betroffen sind oder an welcher Stelle der Fehler aufgetreten ist. Mit diesen Echtzeitinformationen sind wir in der Lage, schnell zu handeln und reibungslose IT-Prozesse zu gewährleisten. ”

Stabila

Steve Gebhardt,
Systemanalytiker

Der so genannte Finder innerhalb der Nexthink-Lösung wertet die Daten, die die Kollektoren liefern, aus, analysiert sie und visualisiert die Ergebnisse der Analyse – und das alles in Echtzeit. Sobald ungewöhnliche Aktivitäten innerhalb der IT-Infrastruktur auftreten oder Kapazitäten zur Neige gehen, erhalten die IT-Administratoren automatische Warnungen. So ist STABILA auch in der Lage, einen proaktiven Support zu leisten.

Das Prinzip dahinter: Die Nexthink-Software setzt auf die End-User-Perspektive und stellt neben Echtzeitdaten auch historische Informationen zur Verfügung. So lassen sich IT-Probleme auch in die Vergangenheit zurückverfolgen beziehungsweise vorhersehen und im Sinne der Zufriedenheit der Anwender lösen.

SCHNELLE IMPLEMENTIERUNG DER NEXTHINK-LÖSUNG

Der Implementierungspartner Serviceware SE aus Bad Camberg unterstützte das Team von STABILA bei der Auswahl und Implementierung der Digital Experience Management-Lösung des Anbieters aus Lausanne in der Schweiz. „Von der Entscheidung für die End-User-Analytics-Software über das Ausbringen der Kollektoren bis hin zum Realbetrieb von Kollektoren und Finder hat es nur wenige Tage gedauert“, lässt Serviceware-Consultant Kim Schönbaum die Umsetzung Revue passieren. Eine Woche nach der Installation und Schulung verfügte der mit 350 Angestellten in Deutschland und 600 Mitarbeitern in 80 Ländern aktive Mittelständler über ein voll funktionsfähiges System.

SYSTEMANALYSEN ERLAUBEN EXAKTE FEHLERORTUNG

Systemanalytiker Gebhardt gibt ein Beispiel für die Verwendung von Nexthink in der Praxis: „Das Analysewerkzeug kann uns beispielsweise sagen, wie oft ein Rechner in einem gewissen Zeitraum tatsächlich



“ Von der Entscheidung für die End-User-Analytics-Software über das Ausbringen der Kollektoren bis hin zum Realbetrieb von Kollektoren und Finder hat es nur wenige Tage gedauert. ”

Stabila

Kim Schönbaum,
Consultant, Serviceware

abgestürzt ist oder wann die Kapazitäten einer Festplatte oder CPU auf einem PC zur Neige gehen. So können wir bestehende Probleme schnell nachvollziehen und lösen beziehungsweise künftige Leistungsengpässe auf den Clients proaktiv vermeiden.“ Ersteres ist wichtig, um die oft sehr vagen Angaben der User in den Tickets für die IT-Mitarbeiter einordnen zu können. Als Ergebnis erhält das IT-Team dann beispielsweise die Information, dass ein Patch für einen Hardwarekollaps verantwortlich zeichnet. Insgesamt verbessert die Nexthink-Lösung damit sowohl den reaktiven als auch den proaktiven Support sowie die Zufriedenheit der Anwender mit der IT. Dabei ist es nicht nur möglich, über wenige Mausklicks einen Rechner zu analysieren, dessen Nutzer sich beim Helpdesk gemeldet hat. Es lässt sich auch leicht feststellen, welche weiteren Clients vom gleichen Problem betroffen sind. Damit kann der IT-Support auch den Anwendern helfen, die noch gar kein Ticket eröffnet haben oder noch gar nicht mit einer Störung konfrontiert wurden. Dies ist ein weiterer wesentlicher Aspekt auf dem Weg zu einem tatsächlich proaktiven IT-Support.

“Wir können auch unsere IT-Investitionen effizienter und nachhaltiger planen.”

Stabila

Steve Gebhardt,
Systemanalytiker

NEXTHINK AUTOMATISIERT DIE ARBEIT DES SUPPORT-TEAMS, REDUZIERT KOSTEN IN DER IT UND SCHAFFT ZUFRIEDENE END-USER

Doch auch den Betriebswirtschaftlern bei STABILA sind die Argusaugen von Nexthink längst ans Herz gewachsen. Mit Nexthink erhält STABILA nach den Worten des IT-Profis beispielsweise die Option, die Verwendung von Applikationen zu analysieren, um den Einsatz von Softwarelizenzen zu steuern. „Wir sehen beispielsweise, welche Mitarbeiter eine Software aktiv und regelmäßig nutzen und können unser Lizenzmanagement so anpassen, dass die Mitarbeiter haben, was sie brauchen, aber keine unnötigen Lizenzen bezahlt werden müssen.“ Die bedarfsgerechte Ausstattung von Arbeitsplätzen gilt bei dem Hersteller von Messwerkzeugen im Übrigen auch im Bereich der Hardware-Investitionen und werden von Nexthink entsprechend unterstützt.

Durchweg positive Erfahrungen mit Nexthink und einer schnelleren Bearbeitung von Tickets machten allerdings nicht nur Kopf, Gebhardt und der Rest der IT-Abteilung. Nicht weniger wichtig ist, dass sich die Mitarbeiter an den digitalen Arbeitsplätzen auf eine stabile IT-Infrastruktur mit passenden und schnellen Anwendungen und hoher Verfügbarkeit verlassen können. Für das Team um Kopf und Gebhardt ein Grund mehr, sich auf Nexthink zu freuen, wenn in den kommenden Monaten die Migration der restlichen Thin- auf Fat Clients abgeschlossen ist.

NEXTHINK

Nexthink ist ein weltweit führender Anbieter für Digital Employee Experience. Unser Produkt ermöglicht es Unternehmen, hochproduktive digitale Arbeitsplätze für ihre Mitarbeiter zu schaffen, indem sie eine optimale End-User-Erfahrung bieten. Durch eine einzigartige Kombination von Echtzeit-Analysen, Automatisierung und Mitarbeiterfeedback über alle End-Geräte hinweg hilft Nexthink IT-Teams dabei, die Anforderungen des modernen digitalen Arbeitsplatzes zu erfüllen.

“Wir benötigen jetzt rund 20 bis 25 Prozent weniger Zeit im IT-Helpdesk. Dadurch sparen wir bares Geld und können uns anderen wichtigen Aufgaben widmen. Und unsere Anwender sind mit ihrer digitalen Arbeitsumgebung zufriedener denn je.”

Stabila

Kopfs Fazit,
IT-Leiter

Sie möchten mehr erfahren?

KONTAKT