

ANWENDERBERICHT



ANOTHER STRATODESK SUCCESS STORY



» *NoTouch Desktop* « *Hilfswerk Niederösterreich*

Wesentlich geringere Hardware-Kosten und stark vereinfachte Administrationsarbeit für das kleine IT-Team: Dem NÖ Hilfswerk gelang es, mittels Terminalservern, der Citrix® XenApp-Lösung sowie LISCON Thin Clients und der NoTouch Desktop-Software von Stratodesk seine IT-Effizienz signifikant zu steigern.

Der Kunde

„Qualität von Mensch zu Mensch“: Unter diesem Motto unterstützt das Niederösterreichische Hilfswerk (NÖ Hilfswerk) seit inzwischen über 35 Jahren mit einem umfassenden Dienstleistungsangebot Menschen aller Generationen in ihrem Alltag und gewährt ihnen jene Hilfe, die sie in ihren unterschiedlichen Lebensphasen und -situationen benötigen. Das Hilfsangebot erstreckt sich dabei von der Pflege in den eigenen vier Wänden über Kinderbetreuung bis zur Familienberatung und Therapie.

Mit dem im Februar 1978 gegründeten NÖ Hilfswerk hat sich die Idee einer privaten, gemeinnützigen Wohlfahrtsorganisation zur Unterstützung von Familien erfolgreich durchgesetzt.

Aktuell betreuen über 4000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, die von weiteren knapp 3 000 Ehrenamtlichen unterstützt werden, durchschnittlich über 25 000 Kundinnen und Kunden pro Monat. Das Hilfswerk ist damit aktuell die größte Sozialorganisation des größten Bundeslandes Österreichs.

Beispielsweise ermöglichen die Pflgeteams des Hilfswerks Kundinnen und Kunden in ganz Niederösterreich durch Unterstützung im Alltag auch im Alter, bei Krankheit und/oder Behinderung weitgehend selbstständig im vertrauten Zuhause leben zu können. Weiter betreibt das NÖ Hilfswerk mittlerweile zwölf Familien- und Beratungszentren,



ANOTHER STRATODESK SUCCESS STORY

in denen es seine Hilfsangebote rund um Kinderbetreuung, Lerntraining, Beratung, Psychotherapie und soziale Arbeit bündelt. Insgesamt ist das Hilfswerk mit 67 PartnerHilfvereinen und fast 200 Standorten in fast jeder Gemeinde Niederösterreichs vertreten.

Die Herausforderung

Doch nicht nur im Bereich sozialer Dienstleistungen ist das NÖ Hilfswerk Vorreiter. Auch in puncto IT-Effizienz agiert die Organisation seit vielen Jahren vorbildhaft. Ausgangspunkt dafür war die intensive Auseinandersetzung mit den Problemen ihres bis dato dezentralen Netzwerkes, die im Sommer 2002 begann. Letzteres setzte sich zum damaligen Zeitpunkt aus 450, auf über 100 Standorten in ganz Niederösterreich verteilten "Fat Clients" zusammen, die mittels ISDN Dialup mit der Zentrale in St. Pölten verbunden waren.

„Wir sind damals auf der Clientseite immer den neuen Technologien hinterhergehinkt. Für die längst notwendig gewordenen Systemupdates hätte mehr als die Hälfte der EDV Hardware neu angeschafft werden müssen. Zusätzlich kam noch hinzu, dass durch die dezentrale Struktur jedes Programmupdate zu einer langwierigen Aufgabe wurde“, erinnert sich Thomas Schöpf, IT-Leiter des NÖ Hilfswerkes, an wesentliche Probleme der damaligen Situation, die vor allem durch die weit verteilte IT-Infrastruktur, langsame Leitungen und gleichzeitig traffic-intensive Applikationen gekennzeichnet war. Um der IT-Probleme Herr zu werden, entschieden sich Schöpf und sein Team schließlich für ein zentrales Netzwerk-Konzept: Wir sind wir zu dem Schluss gekommen, dass die einzig sinnvolle Lösung ein Terminalserver ist“, so Schöpf.

Die neue Netzwerk-Architektur wurde während des ersten Halbjahres 2013 in die Tat umgesetzt und mittels der Citrix® Terminal-Server-Lösung XenApp 5.0 betrieben. Erste positive Folgen ließen nicht lange auf sich warten: Durch den Umstieg auf das auch Server Based Computing genannte Konzepte wurde laut Herr Schöpf: „auf Seiten der Benutzer eine bei weiten bessere Bedienbarkeit der EDV Programme erzielt. Für die EDV wurde es gleichzeitig viel einfacher, neue Programme und Programmupdates einzuspielen, da dies nur mehr zentral via Terminalserver geschieht“.

Mit dem Umstieg verbunden stellte sich für das NÖ Hilfswerk darüber hinaus die Frage, welche Endgeräte die Vorteile der neuen zentralen IT-Infrastruktur am effizienten auszuschöpfen vermögen und was es unter den neuen Umständen mit seinen angestammten, großteils veralteten Windows-Rechnern anstellen solle.

Eine intensive Lösungssuche mit Erkundigungen bei Lieferanten, Nachforschungen im Internet und auf Messen sowie persönlichen Gesprächen mit unterschiedlichen Herstellern folgte. „Bei der Produktsuche waren die Weiterverwendung der bestehenden Hardware und ein kompetenter Ansprechpartner mit schneller Reaktionszeit bei Problemen die wichtigsten Kriterien“.

Ebenso war für uns die einheitliche Managementoberfläche für bestehende und neue Hardware von Bedeutung, um den Administrationsaufwand so gering wie möglich zu halten“, benennt Thomas Schöpf die wichtigsten Kriterien bei der Lösungssuche.

Die Stratodesk-Lösung

Nach umfassender Evaluierung waren Schöpf und sein Team schließlich davon überzeugt, in Thin Clients die richtigen Endgeräte und in Stratodesk ihren richtigen Partner gefunden zu haben. Dieser zum damaligen Zeitpunkt noch unter seinem alten Namen LISCON firmierende Anbieter offeriert mit seinen verschiedenen LISCON Thin Client-Modellen leistungsstarke, lüfterlose und kompakte Endgeräte für die verschiedensten Einsatzszenarien.

Neben dem Linux-basierten, stabilen und virensicheren Betriebssystem LISCON OS zählen gegenwärtig unter anderem ein aktueller Firefox-Browser, ein PDF-Reader, Terminalemulationen sowie ein Thin-Print-Client, der das Drucken im Netzwerk bestmöglich unterstützt, zum Leistungsumfang. LISCON OS seinerseits ermöglicht wiederum Anwendern eine höchst einfache Bedienung. Dazu beheimatet das Betriebssystem unter anderem mit den unterschiedlichsten Protokollen, Connection Brokern, Software-Clients und Tools eine Vielzahl an Verbindungsoptionen, die Anwendern einen einfachen und reibungslosen Zugriff auf ihre Daten und Applikationen nicht nur in Server Based Computing-Szenarien, sondern auch in VDI- und Cloud-Umgebungen gewähren.

So stattete das NÖ Hilfswerk seine Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit LISCON Thin Clients aus, deren aktuelle Anzahl rund 230 beträgt. Diese beziehen ihre Daten und Anwendungen von derzeit um die 40 Terminal-Server, deren Bereitsstellungs-Lösung aktuell von XenApp 5.0 auf Version 6.0 umgestellt wird. „Durch den Umstieg auf die LISCON Thin Clients haben wir die Anwenderfreundlichkeit der EDV Geräte erheblich verbessert. Ebenfalls ist der geringe Wartungsaufwand für diese Clients der EDV Abteilung zu gute gekommen“, beschreibt Thomas Schöpf die ersten positiven Folgen für die NÖ Hilfswerk-IT.

ANWENDERBERICHT



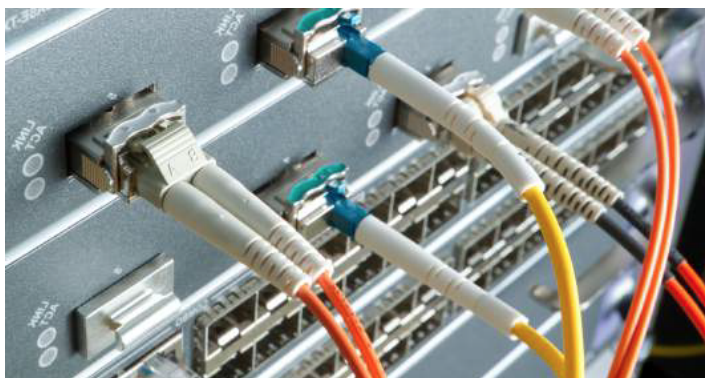
ANOTHER STRATODESK SUCCESS STORY

Insbesondere lobt der IT-Leiter neben der Stabilität der Thin Clients vor allem ihre besonders einfache Verwaltung über die LISCON Management Console (LMC): „Die Standfestigkeit und die Managebarkeit der Thin Clients sind für uns die absolut wichtigsten Dinge.“ Die webbasierte LMC ist eine effiziente und benutzerfreundliche Verwaltungssoftware, die es beispielsweise zentral ermöglicht, Images zu verteilen, Geräte upzudaten und zu konfigurieren, und so den Aufwand für die Thin Client-Administration auf ein Minimum reduziert.

„Durch den Einsatz der LISCON Thin Clients haben wir uns hohe laufende Hardware Invests erspart und können uns aufgrund des tollen Managementsystems auf laufende Projekte konzentrieren.“

*—Thomas SCHOPF, Leitung IT
NÖ Hilfswerk*

Gesunkene IT-Kosten in vielerlei Hinsicht



Neben den Thin Clients konnte Stratodesk dem NÖ Hilfswerk darüber hinaus eine Lösung anbieten, die der Organisation half, vor allem weitere Kosten einzusparen und ihre IT-Effizienz weiter zu steigern: Dank der NoTouch Desktop-Lösung können Thomas Schöpf und sein Team die veralteten PCs der Organisation, statt sie entsorgen zu müssen, weiterzunutzen und ihnen in der neuen Infrastruktur als Thin Clients ein neues, sinnvolles Dasein beschere. Denn die PC-Repurposing-Lösung von Stratodesk wandelt softwaremäßig Desktop-Hardware sämtlicher Hersteller in einsatzbereite dünne Endgeräte um und ermöglicht gleichzeitig deren Verwaltung. Dazu ersetzt das Programm das bisherige Betriebssystem, meist Windows, durch ein neues schlankes, hochoptimiertes und zentral verwaltbares OS. Durch die Hardware-Unabhängigkeit der Lösung lassen sich neben PCs beliebiger Anbieter auch bereits als Thin Clients fungierende, „fremde“ Geräte umwandeln und somit in der gleichen Umgebung einsetzen und managen.

So hat sich die Zusammenarbeit mit Stratodesk für das NÖ Hilfswerk laut Schöpf vor allem auch finanziell ausgezahlt. Durch den Einsatz von nativen LISCON Thin Clients und via NoTouch Desktop als Thin Clients verwendete PCs konnte die Organisation „konkrete, hohe Einsparungen im Bereich der Hardwareinvestitionen erzielen“. Aber auch ansonsten hat sich die Entscheidung für die Thin Clients, wie der IT-Leiter betont, „definitiv ausgezahlt. So ist unser Helpdesk mit drei Mitarbeitern sehr klein. Und dies ist nur machbar, da die Thin Clients faktisch keine Wartung benötigen. Denn das führt zu weniger Anrufe, was gleichzeitig zufriedenerer Anwender bedeutet, und schließlich zu geringeren Kosten am Helpdesk.“

An der Zusammenarbeit mit Stratodesk schätzt Schöpf aber weit mehr als die Vorteile der Produkte und Lösungen des österreichisch-amerikanischen Anbieters. So war er bereits während der Evaluierungsphase für neue Client-Hardware von der Herangehensweise des IT-Unternehmens beeindruckt: „Wir haben uns aufs Intensivste mit anderen Hardware-Herstellern auseinandergesetzt, jedoch konnte keiner der Anbieter die Flexibilität wie Stratodesk bieten.“ Auch über die erfahrene Unterstützung während der Testphase inklusive einiger persönlicher Besuche des Stratodesk-CEOs Emanuel Pirker äußert sich der IT-Leiter ebenso höchst zufrieden wie über den fortwährenden Service: „Es wird immer auf unsere Wünsche Rücksicht genommen und wir können auch neue Ideen einfließen lassen.“

Resumee

Schöpf, der die Lösung noch unter ihrem ehemaligen Namen „LISCON Managed Desktop“ kennengelernt hat und der in der von ihm verantworteten Infrastruktur neben den rund 230 LISCON Thin Clients zusätzlich etwa 190 als Thin Clients verwendete PCs einsetzt, ist voll des Lobes für die Software: „Die NoTouch Desktop-Lösung ist aus unserer Sicht die beste Möglichkeit, alte Hardware noch lange weiterzuverwenden und diese trotzdem in der gleichen Managementumgebung zu betreiben.“

Rückblickend betrachtet Thomas Schöpf die einander bedingenden funktionellen und finanziellen Vorteile als die positivsten Aspekte am Einsatz der LISCON Thin Clients und durch NoTouch Desktop „repurposed“ PCs: „Die größten Vorteile sind die Reduzierung der Hardwarekosten und die Vereinfachung des Managements der Clients.“



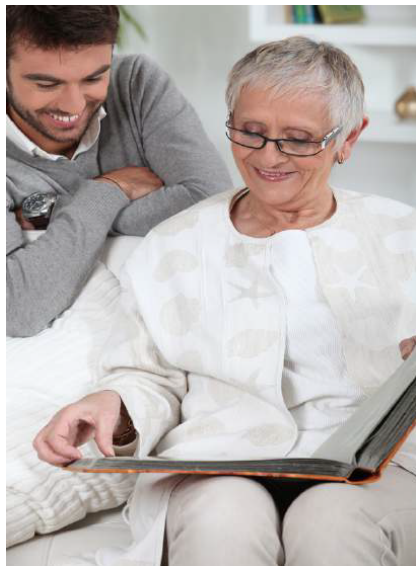
ANWENDERBERICHT



ANOTHER STRATODESK SUCCESS STORY

Summary and Future

Aber auch auf allen anderen Ebenen äußert es sich über die Partnerschaft mit Stratodesk sehr zufrieden: „Die Zusammenarbeit mit Stratodesk ist für uns immer positiv gewesen. Es wurden immer kreative Lösungen und vor allem rasche Lösungen gefunden.“ Voller Lob ist deshalb auch Schöpfs Fazit der bisherigen Zusammenarbeit: „Ich denke, dass wir mit Stratodesk den besten Partner auf der Thin Client-Seite bekommen haben.“



„Die Implementation der LISCON Thin Clients und NoTouch Desktop-Software ist mittlerweile schon über zehn Jahre her und wir können rückblickend sagen, dass dies eine der besten Entscheidungen in diesem Zeitraum war.“

*—Thomas SCHOPF, Leitung IT
NÖ Hilfswerk*

