

»» Effektiv IT-administration i Strukturreformens kølvand



Bornholm er kendt som solskinsøen med de glade smil, men i januar 2003 var der ikke meget at grine af for IT-chef Claus Munk i Rønne. Som det første sted i Danmark skulle Bornholm prøve kræfter med Strukturreformen og bevise, at én fælles regionskommune kan drives mere effektivt og serviceorienteret end fem kommuner og et amt. Det var en kæmpeopgave, ikke mindst på IT-siden, hvor stramme budgetter og høje forventninger gik hånd i hånd.

I dag knap tre år efter er Claus Munk igen en glad mand, ikke mindst takket være LANDesk, som har været med til at løse det, der i første omgang lignede en gordisk knude.

En ø – 3.300 PC'er

- På papiret lød opgaven enkel: Vi skulle samle al IT-administration og support, som tidligere havde ligget i de enkelte kommuner og amtet, i et fælles IT-sekretariat i Rønne. Men problemet var, at alt det udstyr vi skulle administrere forblev i en decentral struktur, hvor Regionskommunens 3.300 PC'er forblev spredt ud over hele øen. Med blot 22 medarbejdere, og uden udsigt til hverken flere penge eller flere hænder, stod vi med noget af en udfordring, da den nye regionale struktur trådte i kraft, fortæller Claus Munk, IT-chef i Bornholms Regionskommune.

De 3.300 PC'er er livsnerven i den offentlige administration på Bornholm og forudsætningen for at børnehaver, vuggestuer, skoler, plejehjem, skatteforvaltning, arbejdsformidling m.m. leverer den service, borgerne forventer. IT-sekretariatet spiller en meget vigtig rolle som garant for, at IT-systemerne altid kører optimalt og skal som central supportfunktion sørge for alt fra systemopgraderinger og softwareopdateringer til patchhåndtering og realtidssupport, uanset hvor på øen en PC står.

Forretningsbehov

- Administration af 3.300 offentlige PC'er i den nye Bornholms Regionskommune uden tilførsel af ekstra ressourcer
- Central udrulning af softwarepakker og opgraderinger til mange forskellige PC-typer spredt ud over hele Bornholm
- Support til utrænede PC-brugere

LANDesk løsning

- LANDesk® Management Suite

Fordele

- IT-afdelingen administrerer flere PC med færre ressourcer
- Komplet overblik over hvad der ligger på hver enkelt PC
- Alle opgraderinger af styresystemer og softwarepakker håndteres centralt
- Alle PC'er er opdateret med de seneste patches
- Effektiv styring af tids- og ressourceforbrug i forbindelse med support

“Vi var i dialog med 3-4 leverandører, som alle blev vurderet på økonomi og features. Vi valgte LANDesk, som vi oplevede som meget seriøse. De var desuden den eneste leverandør, der kunne levere et produkt, som kunne udbygges, hvilket jeg anser for meget afgørende, hvis man vil drive en professionel IT-organisation”

CLAUS MUNK

IT-CHEF I BORNHOLMS REGIONSKOMMUNE

Uholdbar supportstrategi

- De første måneder leverede vi rugbrødssupport, hvor vi kørte ud til brugerne, hver gang der var et problem. Vi brugte utroligt mange timer bag rattet, og mængden af overarbejde var enorm. Vi havde brug for mindst seks medarbejdere mere, hvis vi skulle fortsætte med den model, men det var der ikke budget til. Derfor gik vi på udkig efter en løsning, der kunne automatisere nogle af processerne, forklarer Claus Munk.

- Vi var i dialog med 3-4 leverandører, som alle blev vurderet på økonomi og features. Vi valgte LANDesk, som vi oplevede som meget seriøse. De var desuden den eneste leverandør, der kunne levere et produkt, som kunne udbygges, hvilket jeg anser for meget afgørende, hvis man vil drive en professionel IT-organisation, påpeger Claus Munk.

Effektiv opgradering på tværs af PC-modeller

LANDesk er implementeret i regionskommunens to netværk – det administrative som omfatter 107 offentlige virksomheder, og skolenettet der tæller samtlige skoler på øen. Hver eneste af de 3.300 PC'er i de to netværk er udstyret med en standardpakke med Windows og Office programmer. I øjeblikket er IT-sekretariatet i gang med at opgradere samtlige PC'er til Windows XP og Office 2003, og den opgave klarer LANDesk ifølge Claus Munk perfekt:

- En af vores helt store udfordringer er, at der er mange forskellige PC-modeller i spil rundt omkring i regionskommunen, så vi kan ikke bare rulle den samme pakke ud til alle. Men med LANDesk kan vi lave et universal spejlbillede (image), der fungerer uafhængigt af den PC-model, softwaren skal køre på. Vi ruller simpelthen spejlbilledet ud, og når brugeren tænder sin PC, tilpasser LANDesk opgraderingen til den PC-type, han anvender. Vi sparer meget tid og mange ressourcer ved at anvende den funktion.

- Vi startede opgraderingen til Windows XP og Office 2003 i maj, og efter blot tre måneder har vi opgraderet 59 procent af PC'erne i det administrative net og 75 procent af PC'erne i skolenettet. Det er utroligt flot, og jeg er meget tilfreds med forløbet, siger Claus Munk.

Brugeren mærker ingenting

Udover standardpakken har de fleste af brugerne i Regionskommunen også en række virksomhedsspecifikke applikationer liggende på deres PC. Det er især disse applikationer og de mange programmer, folk selv downloader, der kan give problemer i forhold til support og opgraderinger. For hvad ligger hvor og i hvilke versioner? Det kan medarbejderne i IT-sekretariatet i dag sidde på kontoret i Rønne og få svar på.

Med et enkelt tasteklik kan de ved hjælp af LANDesk kalde en liste frem med information om, hvad der ligger på hver enkelt PC i Regionskommunen. Herefter kan de samle brugere, som anvender de samme virksomhedsapplikationer, i grupper, hvilket gør det nemt og overskueligt at opdatere maskinerne med præcis de softwarepakker hver enkelt medarbejder har brug for til at udføre sine arbejdsopgaver.

- Brugerne mærker ikke noget, når vi opgraderer systemerne eller gennemfører softwareopdateringer. Det hele foregår via fjernstyring uden for arbejdstid. Når brugeren tænder sin PC om morgenen, oplever han det som en komplet, frisk PC, men bagved ligger der en hel sti af programmer og pakker, som vi har implementeret, forklarer Claus Munk.

Effektiv ressourcestyring

Også når det gælder support, opererer IT-sekretariatet effektivt. Tidligere ydede man support på stedet og arbejdede på problemet, indtil det var løst, uanset hvor lang tid det tog. I dag kører IT-sekretariatets medarbejdere i Helpdesk ingen steder, og der er sat en tidsramme for, hvor lang tid der må bruges på problemløsning. Er en maskine ikke oppe at køre inden for 15 minutter, bliver der rullet en ny ud. På den måde kan IT-sekretariatet arbejde effektivt med ressourcestyring, hvilket er en stor gevinst i en presset hverdag.

- Vi driver i dag en langt mere professionel IT-organisation end tidligere. Vi også fået systematiseret udrulningen af patches som sker via WSUS, og vi har etableret et præcist overblik over vores licenser, så vi efterlever alle lovkrav. Det er en stor mundfuld at administrere og overvåge IT-systemer, som er spredt over et stort geografisk område, og jeg vil påstå, at det er en umulig opgave uden et stærkt administrationsværktøj. Med LANDesk kan vi varetage vores opgaver effektivt og med et minimum af ressourcer både i dag og i fremtiden, konkluderer Claus Munk.



Corporate Headquarters

698 West 10000 South

Suite 500

South Jordan, Utah 84095

www.landesk.com

FOR PRODUCT INFORMATION

Brazil	+ (55 11) 5105-5800
Canada and U.S.	+ 1-800-982-2130
China	+ 8610-8518-3138
France	+ 33 (0) 810 000 212
Germany	+ 49(0) 89/90405740
Ireland	+ 353 (0)1 809 4268
Italy	+ 39 (02) 407 9884
Japan	+ 81 (3) 3435-8261
Korea	+ 82-2-706-9510
Mexico	+ 52 (55) 5061-4933
U.K.	+ 44 (0) 118-902-6200

THIS INFORMATION IS PROVIDED IN CONNECTION WITH LANDESK® PRODUCTS. NO LICENSE, EXPRESS OR IMPLIED, BY ESTOPPEL OR OTHERWISE, OR WARRANTY IS GRANTED BY THIS DOCUMENT. LANDESK DOES NOT WARRANT THAT THIS MATERIAL IS ERROR FREE, AND LANDESK RESERVES THE RIGHT TO UPDATE, CORRECT OR MODIFY THIS MATERIAL, INCLUDING ANY SPECIFICATIONS AND PRODUCT DESCRIPTIONS, AT ANY TIME, WITHOUT NOTICE. FOR THE MOST CURRENT PRODUCT INFORMATION, VISIT [HTTP://WWW.LANDESK.COM](http://WWW.LANDESK.COM).

COPYRIGHT © 2006 LANDESK SOFTWARE LTD. OR ITS AFFILIATED COMPANIES. ALL RIGHTS RESERVED. LANDESK IS A REGISTERED TRADEMARK OR TRADEMARK OF LANDESK SOFTWARE LTD. OR ITS AFFILIATED COMPANIES IN THE UNITED STATES AND/OR OTHER COUNTRIES. OTHER NAMES OR BRANDS MAY BE CLAIMED AS THE PROPERTY OF OTHERS.

EACH CUSTOMER'S RESULTS MAY VARY BASED ON ITS UNIQUE SET OF FACTS AND CIRCUMSTANCES.

LSI-0606 1206/NH