



DESKTOP LIFECYCLE MANAGEMENT - DLM

QBRANCH TJÄNSTEOMRÅDE FÖR STANDARDKLIENTER

DLM FÅR KLIENTHANTERINGEN ATT FUNGERA

Genom beprövade metoder och ny teknik möter Qbranch tjänsteområde DLM utmaningarna med att framgångsrikt införa och förvalta en standardklientmiljö. DLM adresserar rätt saker i rätt ordning till rätt kostnad.

Qbranch har genom åren förvalt ett stort antal klientplattformar i både standardiserade och mycket heterogena miljöer. Eftersom det har varit ett långsiktigt mål på Qbranch att vara marknadsledande på klientområdet har vi under ett antal år använt oss av DLM.

QBRANCH TJÄNSTEOMRÅDE

DLM består av det bästa ur Qbranch egenutvecklade metodik och Microsoft Business Desktop Deployment 2007. Vi använder alltså främst Microsofts teknologier även om DLM fungerar lika bra i andra miljöer. DLM svarar inte bara på frågorna vad och hur, utan även på varför och av vem. Framförallt svarar DLM på vad som är mest kostnadseffektivt.

DLM - EN DEL AV HELA DIN IT-MILJÖ

DLM definierar både införandet och förvaltningen av standardiserade IT-arbetsplatser och då syftar vi på hela klienten, inte bara hårdvara, operativsystem och applikationer.

DLM omfattar allt från inköpsrutiner och supportfrågor till säkerhet och patch management.

Ett införandeprojekt ska gå över i förvaltning och det är bara om den nya plattformen fungerar över tid som projektet kan anses lyckat. Vi vet om detta och anpassar därför våra införanden till en förvaltning enligt ITIL och ISO 20000.

VAD KAN DU TJÄNA PÅ ATT INFÖRA EN STANDARDKLIENT?

Helpdesk

- Färre ärenden, vilket ger en lägre belastning på helpdesk
- Betydligt mer komplexa uppgifter kan hanteras i first line support

Support/Drift

- Förenklar och effektiviserar IT-administrationen i förvaltningen av klientplattformen
- Färre supportärenden då konflikter elimineras i klientplattformen
- Delegering av arbetsuppgifter till användarna
- Möjlighet att arbeta mer förebyggande eftersom färre "bränder" finns att släcka

Användarna

- Ökad tillgänglighet till resurser och applikationer
- Betydligt enklare och snabbare beställningsrutiner
- Minimerar inproduktiviteten på grund av att "datorn krånglar"

IT-ledning

- Lägre Total Cost of Ownership (Gartners mått på kostnaden för IT-system över tid) på klientplattformen
- Högre säkerhet på klientplattformen
- Bättre kontroll över licenshantering

REFERENSER

På www.qbranch.se kan du läsa om aktuella referenser och om Qbranch som företag.

För att få mer information om DLM, kontakta Qbranch Jan Hellgren på telefon 08-672 50 00

Microsoft
GOLD CERTIFIED
Partner

QBRANCH DESKTOP LIFECYCLE MANAGEMENT

SÄKERSTÄLLER EN EFFEKTIV FÖRVALTNING

OM DELARNA I DLM

DLM lägger väldigt stor vikt vid att i möjligaste mån nyttja de investeringar som redan gjorts. Dessutom säkerställer ett DLM-införande en kostnadseffektiv förvaltning. Nedan beskriver vi vad DLM består av. Rubriken **INTRODUKTION** nedan, visar de erbjudanden som underlättar beslutsfattande på området. **METODIK** beskriver hur vi går tillväga och **TJÄNSTEOMRÅDEN** är de faktiska beståndsdelarna i DLM.

INTRODUKTION

WORKSHOP

Vi erbjuder ett forum för att IT-ledning och verksamhetsrepresentanter ska få en tydlig och gemensam målbild. Resultatet är ett färdigt dokument som tydligt beskriver målsättning och omfattning av framtida insatser på standardklientområdet.

DEMONSTRATION

Vi på Qbranch kan visa dig de konkreta fördelarna med att införa en standardklient i en av de miljöer vi förvaltar. Detta innebär att du kommer att få se en rad smidiga funktioner och hur vi möter utmaningarna kring standardklienter.

METODIK

NULÄGESANALYS

Ur ett infrastrukturperspektiv kartlägger vi nuläget genom intervjuer och inventeringar av er miljö. Vi identifierar eventuella brister, problem samt naturligtvis de möjligheter ni har att förbättra IT-infrastrukturen och förvaltningen av den samma.

INFÖRANDE

Ett DLM-projekt genomförs i enlighet med Microsofts projektmetodik Microsoft Solution Framework(MSF). Den huvudsakliga orsaken till detta är att på ett enkelt sätt kunna använda sig av Microsofts Best Practices (BDD 2007) på ett så kostnadseffektivt sätt som möjligt. Förutom att leverera en optimerad lösning är Qbranch två huvudsakliga mål att i största möjliga mån utnyttja de investeringar som redan gjorts i den befintliga miljön samt att säkerställa en kostnadseffektiv förvaltning.

FÖRVALTNING

Ett införandeprojekt ska gå över i förvaltning och det är bara om den nya plattformen fungerar över tid som projektet kan anses lyckat. Vi vet om detta och anpassar därför våra införanden till en förvaltning enligt ITIL och ISO 20000. I vår nulägesanalys kartlägger vi graden av processstyrning i den befintliga miljön. Arbetar ni redan enligt ITIL är det en fördel, annars kan detta ses som ett första steg mot en processstyrd driftsmiljö.

TJÄNSTEOMRÅDEN

GRANSKNING INFRASTRUKTUR

Detta är en viktig del av DLM Nulägesanalys. I ett DLM-projekt där förändringar kommer att göras i miljön är det kritiskt att förstå nätverksinfrastrukturen. Detta innebär vissa förutsättningar för att ett DLM-projekt ska kunna starta. Här erbjuder vi en lösning för att säkerställa att dessa förutsättningar är uppfyllda.

PROGRAMKOMPATIBILITET

Detta är en lösning där vi använder en metodik och ett antal verktyg för att säkerställa applikationers kompatibilitet med Windows XP SP2 och Windows Server 2003 SP1/R2. Detta område kan även utgöra en del av DLM Nulägesanalys.

FÖRVALTNINGSFÖRBEREDELSE

Hur lyckat ett standardklientprojekt är avgörs av hur väl man lyckas med att lämna över projektet till förvaltning. Detta förutsätter att man redan under införandet planerar för detta överlämnande. Vi säkerställer att rätt management-verktyg och processer finns på plats och att utbildning genomförs för driftspersonal. Här finns guidelines för hur man integrerar kraven från driften i hela utrullningsprocessen.

ANVÄNDARMIGRERING

För att användaren ska kunna känna igen sig och fort komma igång i den nya miljön, kopieras användarens data och inställningar. När den nya plattformen är installerad kan man välja att applicera dessa data och inställningar i den nya miljön.

KLIENTSÄKERHET

Målet för Klientsäkerhetsteamet är att säkra organisationens data. Teamet analyserar existerande säkerhetsnivå, identifierar säkerhetsluckor och verifierar att säkerhetsrutiner följs över tid. Vi använder de senaste riktlinjerna från Microsoft för hur man utnyttjar Windows XP SP2 alternativt Windows Vista på det mest optimala och säkra sättet. Med hjälp av Group Policies och Active Directory säkerställer vi en centraliserad konfiguration för att möjliggöra en kostnadseffektiv administration av lösningen.

IMAGEHANTERING

En modulär lösning för att skapa Images. Den innehåller alla de verktyg och script för att installera, konfigurera och anpassa Windows XP/Server 2003 plattformen. Med hjälp av dessa teknologier effektiviserar livscykeln för images och de underlättar även arbetet med certifiering av hårdvara.

APPLIKATIONSPAKETERING

En lösning för att skapa ett smidigt och effektivt applikationspaketeringsflöde i er miljö, med olika alternativ för In-House-fabrik, Software Virtualization och arbete i era befintliga miljöer.

TJÄNSTEFÖRSÖRJNING

Med Tjänsteförsörjning (Zero Touch Provisioning) möjliggör vi självbetjäning genom att automatisera en rad olika IT-relaterade tjänster och processer. Detta görs via en Share Point Portal, vilket minskar behov av hjälp från t.ex. Service Desk. Tjänsterna skulle kunna vara programinstallationer, underhåll av grupper och konton, Klientinstallationer med mera. Tjänsterna på portalen kan användas av slutanvändare, Service Desk, Administratörer med flera.

UTRULLNING

Det finns två olika teknologier och processer för att rulla ut klienter samt att uppdatera befintliga: Light Touch och Zero Touch. Dessa beskriver nödvändiga steg som möjliggör en smidig utrullning. Här ingår teknologier för övervakning av utrullningen och hur man backar befintliga klienter till en image innan en ominstallation sker.