

Frühwarnsystem für IT-Probleme

Eine wachsende Stadt mit mehr Wohnhäusern, Tiefgaragen und Firmenansiedlungen fordern von den fünf freiwilligen Stadtteilfeuerwehren in Oberursel einen immer höheren Einsatz beim Brandschutz und den damit verbundenen Verwaltungs- und Koordinierungsaufgaben. An die 1000 mal im Jahr rücken die 280 Feuerwehrmänner und -frauen aus, um Brände zu bekämpfen, Hilfe bei Unfällen zu leisten, Menschen zu retten oder Veranstaltungen zu organisieren.

Dass die Feuerwehr-IT bei Tag und Nacht einwandfrei funktioniert, stellt Valentin Reuter sicher. Das Herzstück der IT ist wie bei vielen Feuerwehren die moderne Einsatzleitsoftware EDP. Die Software steht sowohl in den Wehren als auch in den Kommando- und Einsatzleitwägen zur Verfügung. Auch sonst befindet sich in den Einsatzfahrzeugen viel Technik: Funkgeräte, PCs mit Internetzugang über LTE, um auch von unterwegs auf die Einsatzleitsoftware zuzugreifen, oder um die Ausbreitung von Gefahrenstoffen zu berechnen. Die Telefonverbindung wird über eine VoIP Telefonanlage sichergestellt, internetfähige Drucker runden die Ausstattung ab.

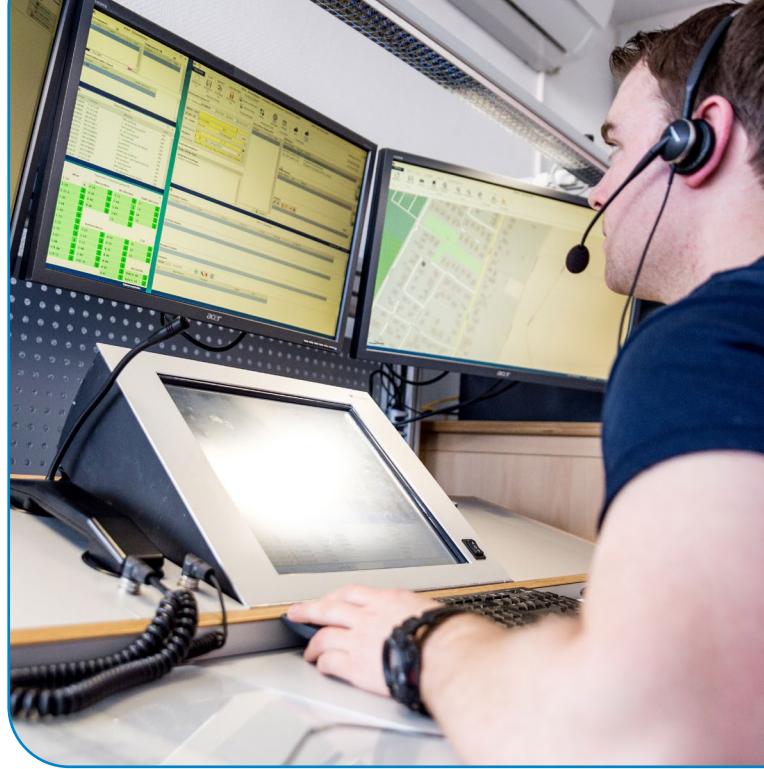
Die IT-Infrastruktur in Oberursel, via VPN zu einem Netzwerk zusammengeschaltet, ist historisch gewachsen und dadurch stark heterogen. Ließ sich eine kleine Zahl von Geräten noch manuell überwachen, ist das Netzwerk in den letzten Jahren immer weiter angewachsen, bis Valentin Reuter bewusst wurde: Der bestehende Prozess war nicht mehr effizient.

„Ich musste mich einzeln auf die Endgeräte in den Fahrzeugen und unseren Wehren einwählen, um nachzusehen, ob die Software läuft, ob alle Updates installiert sind oder ob Papier und Tinte im Drucker vorhanden sind. Schlimmstenfalls haben wir ein Problem erst bemerkt, als ein Einsatz bevorstand – also dann, wenn absolut keine Zeit für Troubleshooting war.“

Zentral verwalten, überwachen, patchen und schützen

Die Zeit sich nach einer Lösung umzusehen war gekommen. Für die Fernsteuerung von Rechnern verwendete Reuter bereits seit Jahren TeamViewer. Aufgrund seiner guten Erfahrung damit lag für ihn nahe, an diesem Punkt auf TeamViewer Remote Management umzusteigen. Jetzt kann der IT-Beauftragte über eine Webkonsole Computer, Monitore, Drucker und Software zentral verwalten, überwachen, patchen und schützen.

Gerade die Möglichkeit, alle Netzwerkgeräte proaktiv überwachen zu lassen, war für Valentin Reuter und die Feuerwehr Oberursel wichtig: „Wenn ein Problem auftritt, erhalte ich von TeamViewer Remote Management eine Email und ich kann mich sofort darum kümmern. Dadurch vermeiden wir Situationen, wo ein Fehler erst im Einsatzfall entdeckt und gemeldet wird, wenn es eigentlich zu spät ist.“



“ Valentin Reuter, Feuerwehrbeamter
Landeshauptstadt Wiesbaden,
Feuerwehr Oberursel

Wenn ein Problem auftritt, erhalte ich von TeamViewer Remote Management eine Nachricht und ich kann es sofort beheben. Dadurch vermeiden wir Situationen, wo ein Fehler erst im Einsatzfall entdeckt und gemeldet wird, wenn es eigentlich zu spät ist.

Patches können jetzt vollständig automatisiert eingespielt werden

Auch die Updateverwaltung war ein wesentlicher Faktor, denn bislang verbrachte der IT-Beauftragte viel Zeit damit, erst Updates und Patches zu installieren, bevor er sich seiner eigentlichen Aufgabe widmen konnte. „Patches können jetzt vollständig automatisiert eingespielt werden. Entscheidend war, dass die neue Lösung auch für Drittsoftware-Anbieter wie WinSCP oder Office-Komponenten funktioniert und sie aktuell hält“; so Reuter, „Das setzt TeamViewer nochmal von anderen Anbietern ab.“ Und dank dem Netzwerk-Geräte-Monitoring und Asset Management hat er stets einen Überblick über den Status sämtlicher Informationsbildschirme und die im Netzwerk angeschlossenen Drucker, in der Zentrale als auch in den Einsatzfahrzeugen.

Webkonsole bietet vollständigen Überblick

Ein weiterer Vorteil war für Valentin Reuter, dass TeamViewer Remote Management sehr einfach in der Implementierung war: „Das ging sehr schnell und unkompliziert mit einem Minimum an notwendiger Konfiguration.“ Das Ausrollen von TeamViewer Remote Management, bzw. TeamViewer Monitoring & Asset Management findet komplett remote über die TeamViewer-Installation statt. Ein Ausrollen eines weiteren Clients ist nicht nötig. Das macht die Lösung leicht zu skalieren, was die stetige Erweiterung des Feuerwehr-Netzwerks durch weitere Geräte vereinfacht. „Endlich gibt es einen klaren Prozess“, so Reuter. „Das Gerät wird grundkonfiguriert, TeamViewer kommt drauf, und dann kann ich alles weitere von zuhause aus machen.“

Dank TeamViewer Remote Management und der Möglichkeit, Patches automatisiert von zentraler Stelle aus einzuspielen, spart der IT-Beauftragte monatlich mehrere Stunden ein, die er zuvor damit verbrachte, sich einzeln auf Netzwerkgeräte zu schalten und Updates zu überprüfen, oder um vor Ort neue Geräte einzurichten.

Kontinuierliche Überwachung der IT-Komponenten

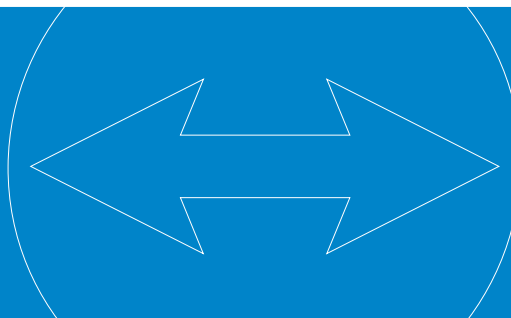
Zugleich erlebt Valentin Reuter einen Zugewinn an Sicherheit und Gewissheit, da er über die Webkonsole stets einen vollständigen Überblick hat und über auftretende Probleme sofort informiert ist.

Besonders das Worst-Case-Szenario – Troubleshooting während eines Einsatzes – fällt so weg, da der IT-Beauftragte die Funktionsfähigkeit aller Geräte kontinuierlich überwachen kann.

Valentin Reuter ist von der Lösung überzeugt: „Auch ohne IT-Ausbildung kann man TeamViewer Remote Management einfach einführen und nutzen. Damit können auch Menschen, die sich das entsprechende Wissen wie ich aus persönlichem Interesse angeeignet haben, die Software einfach einsetzen und Unterstützung leisten. So können sich meine Kollegen darauf verlassen, dass im Einsatzfall die IT einwandfrei funktioniert und sie sich voll auf ihre Aufgabe konzentrieren können.“

Weitere Informationen

Um mehr über die hier vorgestellte TeamViewer-Lösung zu erfahren, kontaktieren Sie bitte Ihren TeamViewer-Ansprechpartner. Besuchen Sie uns im Internet: www.teamviewer.com/de/remote-management



Die Feuerwehr in Oberursel

Die Freiwillige Feuerwehr Oberursel-Mitte ist eine Einrichtung der Stadt Oberursel (Taunus). Die Feuerwehr besteht aus fünf Stadtteilfeuerwehren - eine in der Kernstadt von Oberursel sowie jeweils eine Wache in den Stadtteilen Bommersheim, Oberstedten, Stierstadt und Weißkirchen. Ihre 280 Feuerwehrfrauen und -männer sind bis auf wenige Ausnahmen ehrenamtlich tätig. <https://feuerwehr-oberursel.de>.

Über TeamViewer

Als globales Technologieunternehmen und führender Anbieter einer Konnektivitätsplattform ermöglicht es TeamViewer, aus der Ferne auf Geräte aller Art zuzugreifen, sie zu steuern, zu verwalten, zu überwachen und zu reparieren – von Laptops und Mobiltelefonen bis zu Industriemaschinen und Robotern. Es werden Unternehmen jeglicher Größe und aus allen Branchen dabei unterstützt, geschäftskritische Prozesse durch die nahtlose Vernetzung von Geräten zu digitalisieren. TeamViewer gestaltet den digitalen Wandel proaktiv mit und nutzt dazu neue Technologien wie Augmented Reality, künstliche Intelligenz und das Internet der Dinge. Das Unternehmen ist an der Frankfurter Börse notiert und Teil des MDAX.

Kontakt

Europa: +49 (0)7161 60692 50
www.teamviewer.com/contact

TeamViewer AG
Bahnhofplatz 2
73033 Göppingen

Let's connect.



www.teamviewer.com