

mbuf Jahreskongress 16.4.2018

# Herausforderungen beim Change Management nach dem Umstieg auf Windows 10



Pascal Mörmann / Ralph Alkemade

16.4.2018

# Das Produkt

**STIHL**®



STIHL – seit 1971 die meistverkaufte Motorsägenmarke weltweit.

STIHL ist ein weltweit führender Hersteller von Motorsägen und Motorgeräten für die professionelle Forst- und Landwirtschaft sowie für die Garten- und Landschaftspflege, die Bauwirtschaft und den anspruchsvollen Privatanwender.

# Die Marke

- Spitzenqualität
- Kundenorientierung
- Innovationskraft

STIHL ist die Marke für anspruchsvolle und qualitätsbewusste Anwender.

Wer in der Forst- oder Landwirtschaft, in der Landschaftspflege oder auf dem Bau arbeitet, oder auch als Privatanwender höchste Ansprüche stellt, kennt und schätzt das Markenversprechen von STIHL.



# Die Ziele

Als unabhängiges Familienunternehmen setzt STIHL auf

- Kontinuität und langfristige Orientierung
- Kernkompetenzen
- eine mitarbeiterorientierte Führungskultur

STIHL will seine Position als weltweit meistverkaufte Motorsägenmarke ausbauen und bei Motorgeräten zur Landschaftspflege und im Baubereich führend sein.



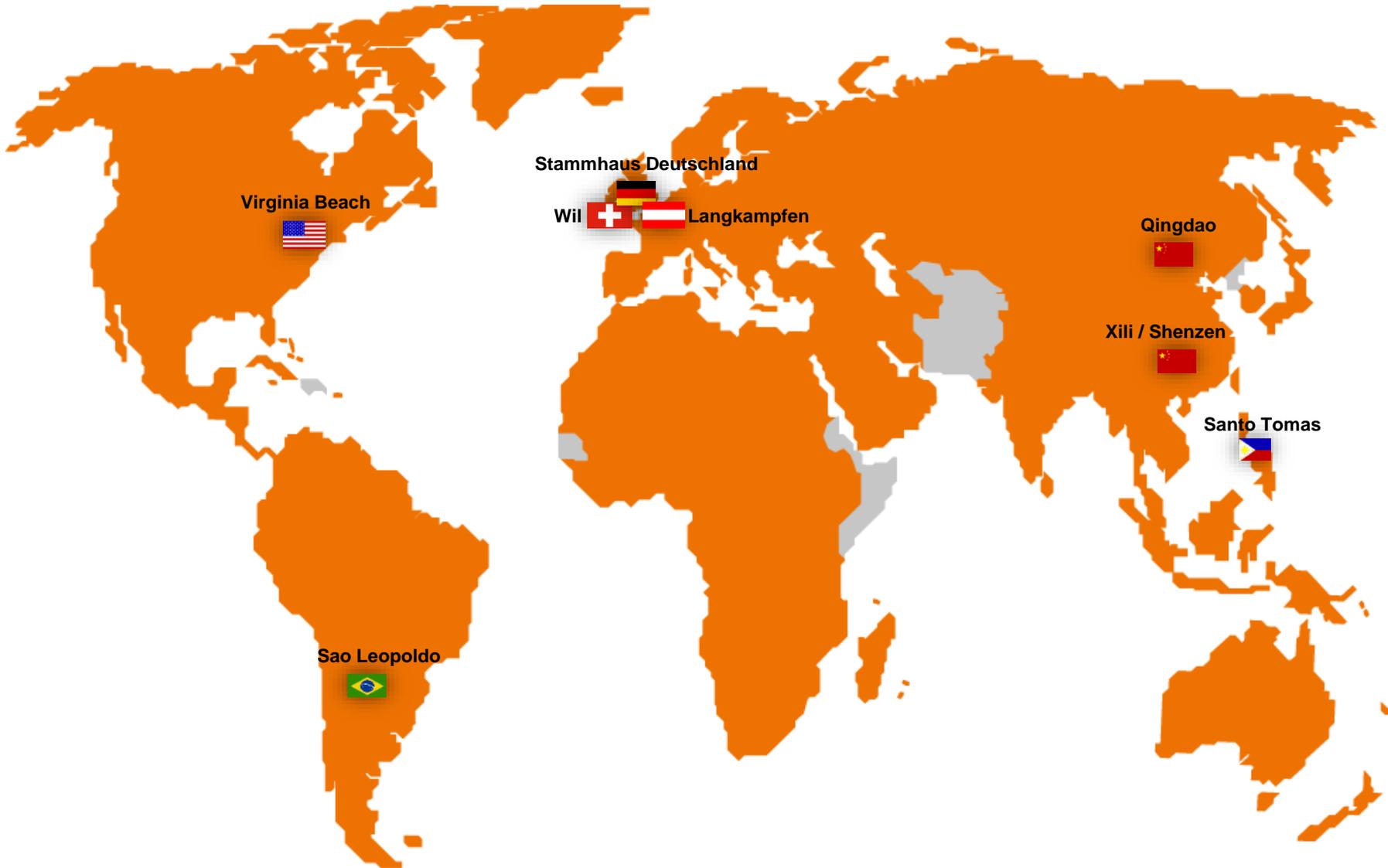
		<b>2016</b>	2015	2014
Umsatz	Mio. Euro	3.458,4	3.245,7	2.979,8
Auslandsanteil vom Umsatz	%	89,7	90,1	89,4
Mitarbeiter	31.12.	14.920	14.245	14.297
Investitionen	Mio. Euro	209,3	234,7	181,9
Eigenkapitalquote	%	70,5	69,7	70,0

## Die STIHL Gruppe auf allen 5 Kontinenten

- 37 eigene Vertriebs- und Marketinggesellschaften in Europa, Asien / Ozeanien, Amerika, Afrika und 120 Importeure weltweit
- Insgesamt in rund 160 Ländern mit mehr als 40.000 Fachhändlern vertreten
- Produktionsstätten in Deutschland, USA, Brasilien, Schweiz, Österreich, China, Philippinen



# STIHL Produktionsstandorte weltweit



---

## EUROPA

**Deutschland\***  
**Schweiz\***  
**Österreich\* (STIHL, VIKING)**

- Belgien
- Bulgarien
- Dänemark
- Finnland
- Frankreich
- Griechenland
- Großbritannien
- Italien
- Niederl.
- Norwegen
- Polen
- Portugal
- Rumänien
- Russland
- Schweden
- Serbien
- Spanien
- Tschechien
- Ukraine
- Ungarn

---

## AMERIKA

**USA\***  
**Brasilien\***

- Argentinien
- Kanada
- Kolumbien
- Mexiko

---

## ASIEN / OZEANIEN

**China\***  
**ZAMA Shenzhen (China) /**  
**Hongkong / Japan /**  
**Philippinen**

- Australien
- Japan
- Neuseeland
- Indien

---

## AFRIKA

- Südafrika

# Überblick Produktspektrum

**STIHL**®



Motorsägen



Trennschleifer



Motorsensen



Heckenscheren



Hochdruckreiniger



Blasgeräte



Rasenmäher

# Motorsägen – Eine Auswahl



Kompaktsägen



Spezialsägen



Profisägen



Baumpflegesägen



Akkusägen



Carvingsägen



Elektrosägen

ÜBERBLICK >>

# Geräte – Eine Auswahl



Gesteinschneider



Blasgeräte



Heckenscheren



Sprühgeräte



Trennschleifer



Hoch-Entaster



Motorsensen

Heckenschneider



Erdbohrgeräte



Multisystem



Hochdruckreiniger



Spezialernter

ÜBERBLICK >>

# Akkugeräte – Einer für Alle

Heckenscheren



Blasgeräte



Freischneider



Motorsägen



Rasenmäher

ÜBERBLICK >>



Sägeketten



Werkzeug



Stihl Timbersports  
Collection



Betriebsstoffe



Persönliche  
Schutzausstattung



Forstwerkzeug



Führungsschienen



Fanartikel

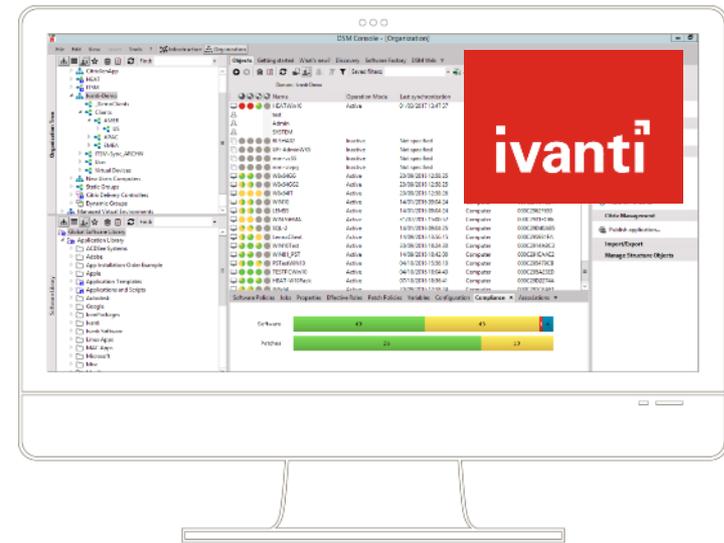
ÜBERBLICK >>

# STIHL Cient Infrastruktur

**STIHL**®

# Management der Client-Infrastruktur

- Software-Verteilung:
  - Ivanti DSM Desktop und Server Management
- Patch Management:
  - Ivanti Advanced Patch for Windows
- Lizenz-Management
  - SNOW License Manager Version 8.2
- Hardware Asset Management
  - Derzeit noch verschiedene Tools (SAP, SNOW, ServiceNow, ...)



# Kennzahlen Client Management

- Weltweit ca. 12.000 Windows Clients
  - Davon aktuell ca. 5.000 Windows 10 Clients
    - Davon ca. 2.500 Clients auf Version 1607
    - Davon ca. 2.400 Clients auf Version 1703
    - Davon ca. 100 Clients auf Version 1709
  
- Ca. 40 Lokationen mit Ivanti DSM Servern
  - Lokales Vorhalten der Installations-Pakete
  - Zentrale Replikation unter Berücksichtigung Netzwerkauslastung
  
- ca. 5.300 Windows 7 Software-Pakete (incl. Treiber)
  
- ca. 2.300 Windows 10 Software-Pakete (incl. Treiber)

# Herausforderungen

- Standardisierung der Hardware
- Reduzierung der Software-Pakete
- Lifecycle Management für Windows 10 und Office
- Nutzung von Office 365

# Windows 10 Client Concept



D1/OIW-mo Mörmann, Pascal

Windows 10 Client Concept Presentation

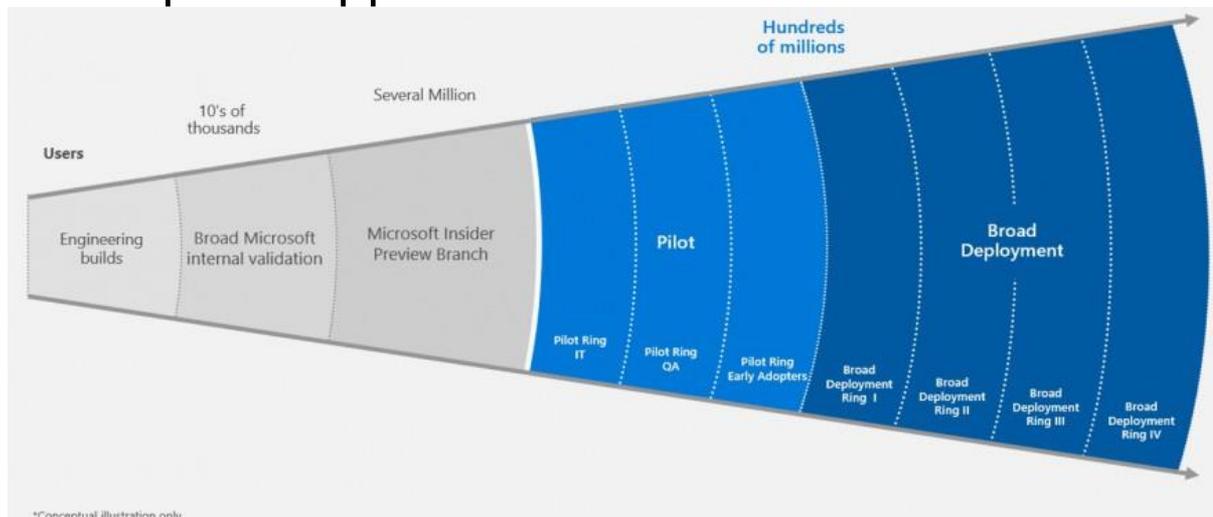
16.4.2018

# Topics

- Windows as a Service
- CBB / LTSB
- Windows as a Service
- Semi Annual Channel Release / Pilot
- Analysis 1607 update to 1703
- Problems with 1607 / 1703 / 1709
- STIHL Client Windows 7
- STIHL Client Windows 10
- Windows Applocker
- Windows Firewall
- New Client Admin User

# Windows as a Service

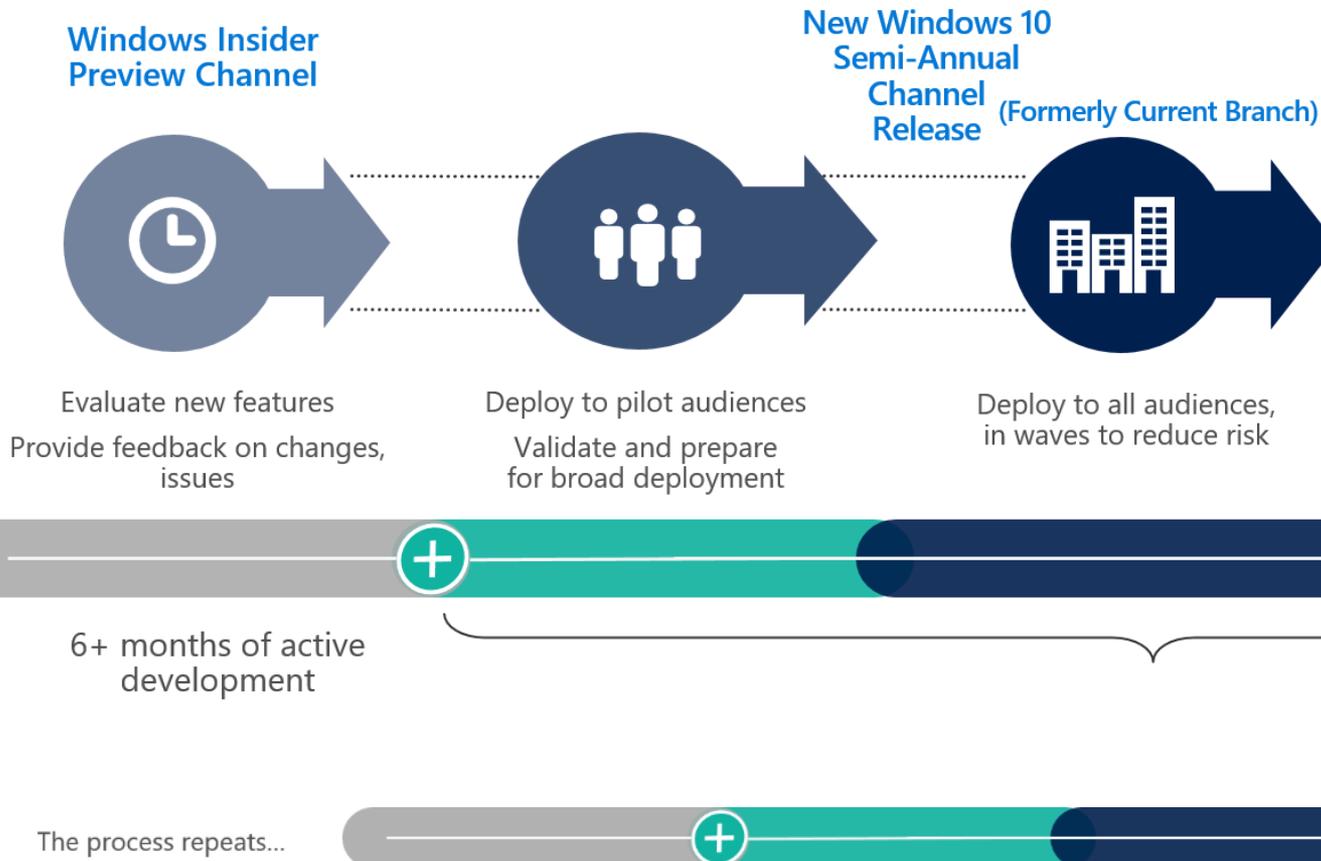
- Implications on STIHL Infrastructure and Operations
  - 1-2 Releases per Year
  - Windows Client Lifecycle Management
- New functions and features will be added continuously
- Microsoft mixes Consumer vs. Classic IT
  - Not all settings can be configured
  - Example → Apps in Start Menu



# CBB vs. LTSB

- Microsoft released a new LTSB in October 2016
- The next LTSB version is planned for 2018
  - No Support for new Intel CPU generations.
  - No Upgrade possible (upgrade ≠ update)
- Missing Features
  - No App Store
  - No Edge Browser
  - No built-in Apps (Video, etc.)
  - No Cortana and Search Support
  - New Features not available
    - Universal Update Platform
    - Software Virtualization in Windows
- More work for the IT
  - Too many Operating Systems
  - Patches and Software Packaging
  - We will only support 64 Bit OS
- We were starting the rollout in DE with 1607 (CBB)
  - The rollout has changed to 1703 in February
  - Test wave for 1709 has started.
  - All 1607 clients will be updated.

# Windows as a Service





# Analysis 1607 update to 1703

- Es wurde eine neue Stelle geschaffen für das Windows Life Cycle Management mit folgenden Aufgaben:
  - Neu hinzugefügte GPO's vergleichen und bearbeiten
  - Installationsroutinen für Desktop und Notebook testen
  - Rollout in verschiedenen Ringen organisieren
  - DSM anpassen für ringgesteuerten Rollout
  - Logik entwickeln für die Installation der Language Packs
  - Weltweiten Support sicherstellen
  - Die Setup Return Codes für die Installation auswerten

```
ExecuteEx('%_SetupPath%/Auto Upgrade /Quiet /Compat ScanOnly /Compat IgnoreWarning /NoReboot /DynamicUpdate Disable /CopyLogs "%LogFileSettings.LogFilePath%"! '_SetupReturncode!'120')?  
If %_SetupReturncode%=-1047526912'  
    ExitProcEx(Failed,'Compatibility check failed - the computer does not meet system requirements for Windows 10 (%_SetupReturnCode%)')  
If %_SetupReturncode%=-1047526908'  
    ExitProcEx(Failed,'Compatibility check failed - migration choice (auto upgrade) not available (probably wrong SKU or architecture) (%_SetupReturnCode%)')  
If %_SetupReturncode%=-1047526904'  
    ExitProcEx(Failed,'Compatibility check failed - compatibility issues found (hard block) (%_SetupReturnCode%)')  
If %_SetupReturncode%=-1047526898'  
    ExitProcEx(Failed,'Compatibility check failed - insufficient free disk space (%_SetupReturnCode%)')  
  
If %_SetupReturncode%=-1047526896'
```

# Probleme mit 1607 / 1703 / 1709

- Background Pictures
  - Schreibberechtigungen wurden versehentlich gelöscht, so dass nach dem Update auf 1703 kein Hintergrundbild getauscht werden konnte.
- Template Links im IE öffnen nicht
  - Problem im IE: wir haben ein Ticket bei Microsoft eröffnet und warten immer noch auf die Implementierung. Ist mit dem jetzigen Patch erledigt (1703.909). Workarounds müssen nach Abschluss des Upgrades wieder korrigiert werden.
- Checkpoint
  - Checkpoint Version war nicht für 1703 freigegeben.
- Clickshare
  - Wir erhielten einen „COM surrogate error“ wenn mehr als 4 Fenster im IE geöffnet waren. Wir mussten vier Wochen auf die neue Version des Herstellers warten. So lange musste der Rollout unterbrochen werden.
- CDPUService
  - Dies war ein Problem nur in 1607, wo wir diesen Service löschen mussten.
- Greyed out apps
  - Lösung hierfür war, die Registry Schlüssel alle 7 Tage zu löschen. Dieser Selbstheilungsprozess war von Microsoft empfohlen worden, da sich die die Apps alle 7 Tage nach der Installation aktualisieren wollten.
  - Wir implementierten einen „business store“, um die Apps in der lokalen Sprache zu erhalten. Hierdurch wurde das Problem gelöst.
- DPI scaling
  - Die Office Applikation führt aufgrund der Skalierung zu unscharfen Grafikelementen in 1607. Dies wurde in 1703 behoben.
- GPO settings
  - Verändern sich von Version zu Version und teilen sich teilweise in User und Machine Part auf.
- Default Theme
  - Das Default Theme ändert sich von 1703 auf die Version 1709.
- Netzwerkverbindung
  - Hier wird nach dem Anmelden überprüft ob Internet vorhanden ist.
  - Die Doku ist falsch, man muss den Server nicht mit https:// anlegen in der Registry.

# STIHL Client Windows 7



Windows Update

Lumension Device control

Trend Micro

Identity Agent

Safeguard Sophos



Device protection



Threat resistance

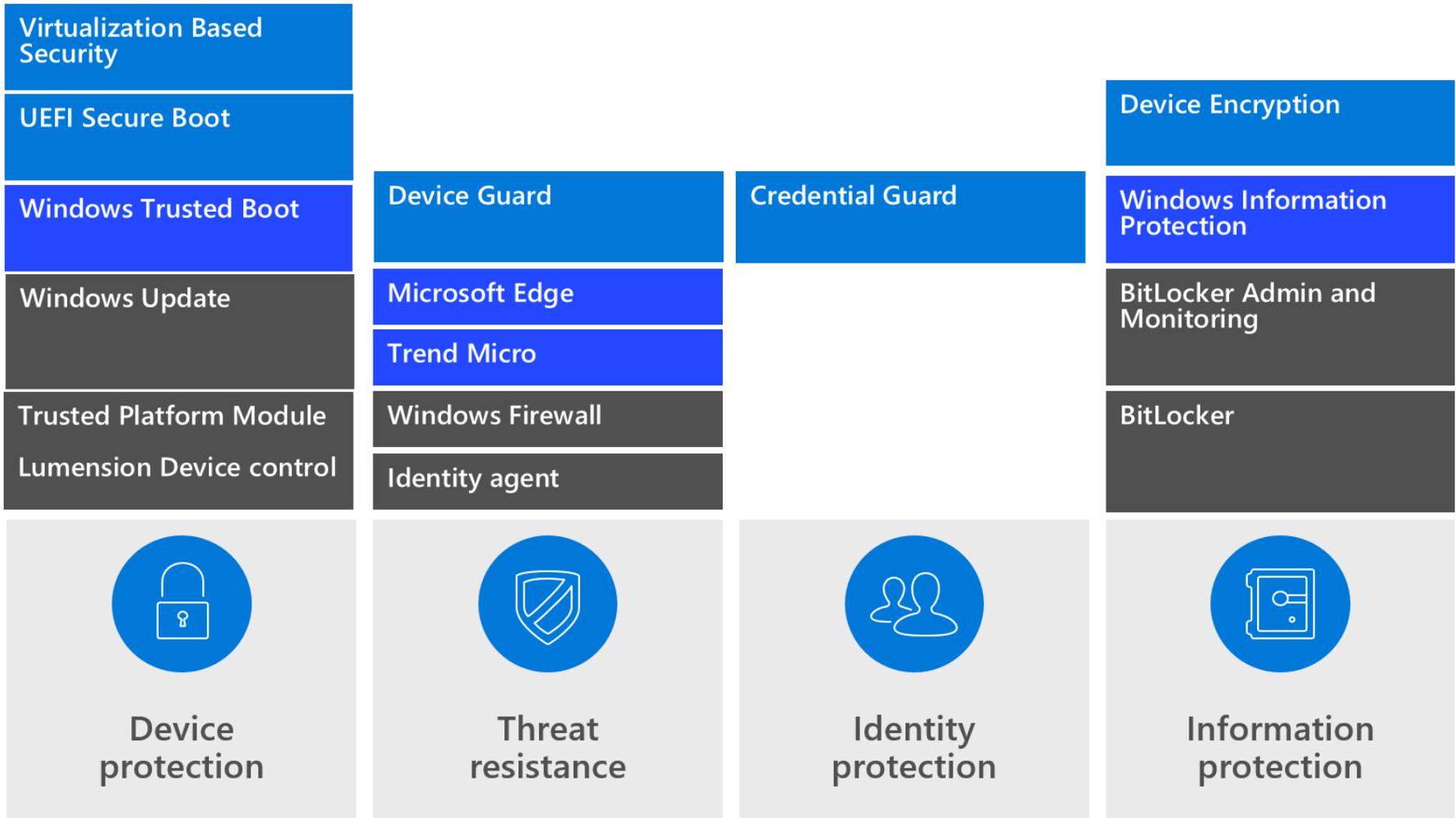


Identity protection



Information protection

# STIHL Client Windows 10



# Windows Applocker

- Applocker Rules
- The rules are set through a FWD GPO
- GPO Deny Group in Active Directory for special machines
  - EMEA-DL ADS GPO-GS SYS-CLI OS-W10 AppLocker (D)
  - DE-DL ADS GPO-LS SYS-CLI OS-W10 AppLocker (D)

# Windows Firewall

- Windows Firewall Rules -- Incoming
- Windows Firewall Rules – Outgoing
- GPO Deny Group in Active Directory for special machines
  - EMEA-DL ADS GPO-GS SYS-CLI OS-W10 Firewall (D)
  - NMSA-DL ADS GPO-GS SYS-CLI OS-W10 Firewall (D)
  - ASPA-DL ADS GPO-GS SYS-CLI OS-W10 Firewall (D)

## New Client Admin User

- One result of the Active Directory Pen Test was the need for a tiered administration account.
  - 1 for Client
  - 1 for Server
- Starting with Windows 10, we have a separate client administration account for all client administrators in the STIHL Group.
- Usage of Microsoft LAPS on all clients – good experience so far.

- “We need to be willing to lean to uncertainty, take risks and move quickly when we make mistakes, recognizing failure happens along the way to mastery.”





**Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit**