



„Über den Einsparungseffekt für Hardware und Energie hinaus, bietet uns der Einsatz von VMware View einen ganz entscheidenden Vorteil: Dank virtueller Desktops können wir viel schneller als bisher für neue Kunden die administrative Verantwortung übernehmen. Ein entscheidender Wettbewerbsvorteil im hart umkämpften Outsourcing-Markt.“

– Ludger Demming, Teamleiter Virtualisierung
Atos Deutschland

KEY HIGHLIGHTS

Herausforderung

- Flexible Desktop-Konfigurationen für ausgelagerte IT-Arbeitsplätze
- Strikte Einhaltung der Sicherheitsbestimmungen der Kunden

Lösung

- Zentrale, mandantenfähige VMware-View-Umgebung für alle Kunden
- Individuelle, selbst-administrierte Mitarbeiter-Desktops direkt in den Kundennetzen
- Zugriff über VMware View-Portal

Atos

Atos spart mit VMware View über 1.000 Desktop-PCs ein und erhöht Flexibilität beim Offshoring

Atos ist ein international führender Anbieter von IT-Dienstleistungen. Das Unternehmen bietet das gesamte Spektrum an Beratung und Dienstleistungen der Informationstechnologie. Die Kompetenzbereiche umfassen Consulting, Systemintegration, Outsourcing und HighTech Transactional Services. Atos erzielt einen Jahresumsatz von fünf Milliarden Euro und beschäftigt 48.000 Mitarbeiter in 40 Ländern. Die Aktiengesellschaft ist an der Euronext Premier Marché notiert.

Atos betreibt weltweit für zahlreiche Großkunden die komplette IT-Landschaft. Für den Betrieb der Infrastruktur ist der Unternehmensbereich Managed Operations zuständig. Der Bereich Consulting und Systemintegration befasst sich vornehmlich mit der Beratung und der Applikationsintegration.

Die Mitarbeiter dieses Bereichs betreuen und entwickeln für verschiedene Kunden heterogene Anwendungslandschaften beispielsweise aus SAP-Umgebungen, kundenspezifischen Applikationen oder Webanwendungen verschiedenster Art. Um die Wettbewerbsfähigkeit von Atos langfristig zu sichern, hat der Dienstleister unter anderem für die deutschsprachigen Länder eine Offshoring-Strategie entwickelt.

Datensicherheit trotz Offshoring

Die Herausforderungen hierbei sind vielfältig: Mitarbeiter von Atos, die als Administratoren und Developer an vielen verschiedenen Standorten für verschiedene Kunden Applikationen entwickeln und betreuen, müssen in die Unternehmensnetzwerke der jeweiligen Kunden eingebunden werden. Dabei sind jedoch nicht nur die unterschiedlichen Policies der Kunden hinsichtlich Sicherheit und Softwareeinsatz zu beachten, sondern auch die hohen gesetzlichen Vorgaben zur Datensicherheit, vor allem in deutschsprachigen Ländern.

In Konkurrenz zu diesen Anforderungen steht das Bedürfnis der Administratoren und Entwickler, ihre Arbeitsumgebung möglichst flexibel zu halten. Die Anforderungen an die Desktop-Arbeitsplätze sind ebenso vielfältig wie die Anwendungslandschaft der Kunden und erfordern in den meisten Fällen individuelle Konfigurationen für jeden einzelnen Mitarbeiter von Atos.

In der Praxis führte dies dazu, dass die Administratoren und Entwickler des Bereichs Consulting und System-Integration für jeden einzelnen Kunden, den sie betreuten, einen physischen PC unter dem Schreibtisch hatten. Zwei bis drei PCs pro Mitarbeiter waren die Regel und fünf keine Seltenheit. Diese Hardware musste angeschafft und gewartet werden, was immer wieder hohe Investitions- und Verwaltungskosten nach sich zog. Zudem trieb der Stromverbrauch der Geräte, die nur in einem Bruchteil der Arbeitszeit tatsächlich genutzt wurden, die Energiebilanz des Unternehmens in die Höhe. Für Atos, das sich der Nachhaltigkeit und CO₂-Neutralität verpflichtet fühlt, kein erstrebenswerter Zustand.

VMWARE VIRTUAL
INFRASTRUCTURE AT WORK**VMware im Einsatz**

- VMware View mit View Connection Server
- Übertragung mit PoIP und RDP
- VMware vSphere 4.1

IT-Infrastruktur

- Heterogene Client-Landschaft, Windows XP und 7, Linux
- ESXi-Hosts für Client-VMs und Connection Server
- DL-Server von HP

„VMware bietet aus unserer Sicht nicht nur die technologisch besten, sondern auch langfristig wirtschaftlichsten Virtualisierungslösungen. Trotz des komplexen Problemszenarios konnten wir eine Lösung implementieren, die unsere Anforderungen und die unserer Kunden zu 100 Prozent abdeckt.“

– Ludger Demming, Teamleiter Virtualisierung
Atos Deutschland

Volle Flexibilität für Administratoren und Entwickler

Eine auf Citrix Terminal Servern beruhende Lösung eignet sich zwar für Arbeitsplätze mit genau definiertem, stabilen Anforderungsprofil, stellte sich aber für viele Administrations- und Entwicklungsaufgaben als zu starr heraus. Häufig wird es hier zum Hindernis, dass sich die Applikationen nur statisch konfigurieren lassen. Das heißt, Anwender haben keine Möglichkeit, Applikation zu ändern, ohne dass andere Nutzer davon in Mitleidenschaft gezogen werden.

Das Virtualisierungsteam für Deutschland und Österreich unter der Leitung von Ludger Demming startete aus diesem Grund bereits Ende 2008 ein Projekt, um für einzelne Kunden virtuelle Desktops einzusetzen. Dies sah zunächst die Umstellung von 150 Arbeitsplätzen vor.

Um das ganze Einsparpotenzial der Desktop-Virtualisierung in diesem speziellen Fall vollständig auszuschöpfen, sollte eine zentrale, mandantenfähige VMware View-Umgebung zur Betreuung aller Atos-Kunden realisiert werden. Doch Sicherheit ging zunächst vor. „Es musste absolut ausgeschlossen sein, dass Querschnitt zwischen einzelnen Kundennetzen stattfinden können“, betont Ludger Demming. „Etwa dass ein Administrator über den Desktop Daten von einem Kunden zum anderen kopieren kann.“ Als langjähriger globaler IT-Partner von VMware verfügte Atos jedoch über hinreichend Know-how, diese komplexe Herausforderung zu meistern.

Zudem musste das Virtualisierungsteam von Atos viele verschiedene Parteien an einen Tisch bringen, um eine Lösung zu finden, die die jeweils sehr verschiedenartigen Policies der Kunden über virtuelle Desktops abbilden kann. Dies gelang mittels einer Architektur, in der jeder Kunde über einen dedizierten virtuellen Switch angebunden ist, der sich wiederum über ein physisches Netzwerkinterface mit dem LAN des Kunden verbindet. Den Zugriff der Clients auf Atos-Seite vermittelt der VMware View Connection Server, der in einer eigenen virtuellen Maschine läuft. Die Client-Benutzer weisen sich dort über Active Directory aus und erhalten bei entsprechender Berechtigung die freigegebenen Gastssysteme angezeigt.

Virtuelle VMware View-Desktops direkt im Kunden-Netz

Die mit VMware View implementierte Lösung erfüllt die Anforderungen zu 100 Prozent. Der Zugriff auf das Kundennetz erfolgt vollständig transparent und für jeden Kunden getrennt. Wo immer es die Netzwerk-Infrastruktur des Kunden erlaubt, kommt zur Übertragung das hoch performante, sich automatisch an die Bandbreite adaptierende PCoIP-Protokoll zum Einsatz. Die virtuellen Maschinen für den Kunden liegen hinter dessen Firewall. Die Mitarbeiter von Atos arbeiten also mit den VMware View-Clients direkt in den Netzen der Kunden, so wie jeder Mitarbeiter, der am Kundenstandort vor Ort ist. Über ein einziges Portal greifen die Administratoren und Entwickler an den verschiedenen Standorten auf ihre individuell angepassten, kundenspezifischen Desktops zu.

„Die Richtlinien der Kunden hinsichtlich der erlaubten System- und Anwendungssoftware und der Sicherheit können vollständig erfüllt werden. Und trotzdem haben unsere technischen Mitarbeiter im Rahmen dieser Vorgaben Verfügungsgewalt über ihre Desktops“, betont Ludger Demming. „Sollte es einmal vorkommen, dass eine Maschine komplett ‘zerschossen’ wird, lässt sich über das Portal schnell ein frisches Image mit den kundenspezifischen Grundkonfigurationen bereitstellen.“

Der Erfolg des Projektes, das für ausgewählte Kunden und eine beschränkte Zahl von Mitarbeitern begann, führte dazu, dass Ende 2010 aus den ursprünglich geplanten 150 Mitarbeitern mit virtuellen Desktops bei Atos bereits 500 geworden sind.

Aus den gewonnenen Erfahrungen konnte das Virtualisierungsteam einen Prozess destillieren, der bei neuen Kunden dafür sorgt, dass die Voraussetzungen für die Übernahme der Administrationsverantwortung schnell geschaffen werden können.

Resultate

- Einsparung von mehr als 1.200 Desktop-PCs
- Bessere Energiebilanz und niedrigere Administrationskosten
- Volle Flexibilität von offshore arbeitenden Administratoren und Entwicklern in den Netzen der Kunden
- Beschleunigte Prozesse bei der Übernahme neuer Kunden