

Client Virtualisierung: vom Hype zur Umsetzung

Die Münchner eSolve AG hat drei der derzeit größten Client-Virtualisierungsprojekte im süddeutschen Raum bei der Unicredit Global Information Services UGIS (HypoVereinsbank) und der VR Kreditwerk AG (Tochter von Bausparkasse Schwäbisch Hall AG und DZ BANK AG) unterstützt. Am 24. 11. 2009 lud sie interessierte Kunden zum Kompetenz-Workshop mit dem Thema „Client Virtualisierung: vom Hype zur Umsetzung“ nach München ein.

Dass das Thema „Client Virtualisierung: vom Hype zur Umsetzung“ topaktuell ist, bewies die rege Teilnahme am Kompetenz-Workshop: Die IT-Verantwortlichen der Unicredit Global Information Services und der Kreditwerk AG präsentierten Erfahrungen, Nutzen und Auswirkungen mit der Client-Virtualisierung vor rund 60 Teilnehmern.

In vielen Punkten kamen die Vortragenden zum gleichen Schluss: Alle Referenten betonten die Komplexität der Projekte und wiesen explizit darauf hin, dass nur eine sorgfältige Analyse aller Prozesse und Organisationsstrukturen zum Erfolg führen könne. Auch von technischen Hürden und organisatorischen Stolperfallen war in allen Vorträgen die Rede. Die Punkte, in denen sich die Erfahrungen unterschieden, unterstrichen wiederum den Sinn einer sorgfältigen Analyse: Denn die technischen Probleme, die in den einzelnen Projekten zu lösen waren, und die strukturellen Fallstricke, die an einzelnen Stellen auftauchten, unterschieden sich von Fall zu Fall. Aus diesem Grund existiert für die Client-Virtualisierung kein allgemeingültiges Rezept, jedes Projekt bedarf der individuellen Planung – und profitiert von der Unterstützung eines erfahrenen und neutralen Dienstleisters.



Aufsichtsratsmitglied Franz Baur begrüßt die Workshop-Teilnehmer

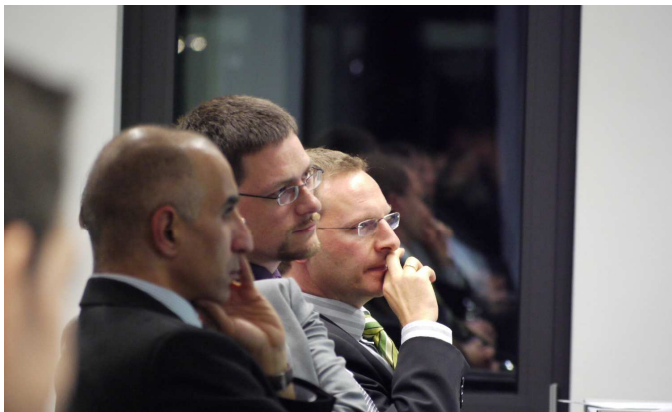
Vorteile auf allen Ebenen

Die Virtualisierung klassischer Desktop-Arbeitsplätze verspricht Vorteile auf allen Ebenen: Virtuelle PC-Arbeitsplätze sparen Hardwarekosten, verursachen niedrigere Energiekosten und sind einfacher zu warten als klassische Fat Clients. Die Mitarbeiter können nach der Virtualisierung genauso komfortabel arbeiten wie zuvor, denn für jeden einzelnen Mitarbeiter existiert im Rechenzentrum eine virtuelle Maschine, die alle Anwendungen einschließlich des Betriebssystems und der persönlichen Einstellungen bereit stellt.

Diese Konstellation bietet den Vorteil, dass die Mitarbeiter an jedem beliebigen Schreibtisch – und über eine Netzwerkverbindung sogar außerhalb des Unternehmens mit Laptop oder Smartphone – auf ihre Programme und Dateien zugreifen können. IT-Administratoren sehen die Virtualisierung der individuellen Arbeitsplätze als Chance zur Konsolidierung der vorhandenen Software. In Großraumbüros verbessern Thin Clients darüber hinaus die Arbeitsatmosphäre, da sie wesentlich leiser arbeiten und weniger Wärme entwickeln als Fat Clients.

Wann lohnt sich die Virtualisierung?

„Kaum ein anderes Infrastrukturprojekt ist so aufwändig und komplex wie die Desktop-Virtualisierung“, ist Wolfgang Buchner, Consultant bei der eSolve AG, überzeugt. Um sie zum Erfolg zu führen, muss man bestehende Prozesse gründlich analysieren und die angestrebten Ziele präzise definieren: Will man Geld sparen, Prozesse effizienter gestalten oder die Mobilität der Mitarbeiter erhöhen? Eine klare Entscheidung für die Desktop-Virtualisierung fällt in der Regel in Umgebungen mit vielen gleichartigen Arbeitsplätzen oder mobilen Mitarbeitern, die unterwegs von verschiedenen Endgeräten auf ihren Rechner zugreifen müssen. Für Arbeitsplätze, die mit zwei oder mehr PCs ausgestattet sind, liegen die Vorteile der Virtualisierung ebenso klar auf der Hand wie für den Fall, dass benötigte Applikationen nicht Terminalserver-fähig sind.



Volle Aufmerksamkeit: Die Teilnehmer folgten den Präsentationen mit hoher Konzentration

Der ROI tritt bei der Desktop-Virtualisierung jedoch nicht immer in so kurzer Zeit ein wie zum Beispiel bei der Servervirtualisierung, bei der sich die Projektkosten häufig bereits innerhalb eines Jahres allein durch die Stromeinsparungen amortisieren. Anforderungen an verfügbare Bandbreiten, Serverleistungen oder Speicherkapazitäten können im Falle der Desktop-Virtualisierung so hoch sein, dass sie den Preisunterschied für Hardware und Stromverbrauch erst

einmal neutralisieren. Doch selbst wenn der ROI einer Desktop-Virtualisierung auf sich warten lässt, rechnet sie sich meist über den reinen ROI hinaus, da sie als Katalysator für künftige Verbesserungen dient: Auf Basis der Desktop-Virtualisierung lassen sich neue Anforderungen an die IT schnell, unkompliziert und kostengünstig umsetzen.

Kinderkrankheiten einer jungen Technologie

Bei der Desktop-Virtualisierung gilt es von Anfang an, auch technische Klippen zu umschiffen. Wie auf rauer See, tauchen diese im Virtualisierungsprojekt oft abrupt auf. Die Fehlerquellen sind vielfältig: So lässt sich nicht jede beliebige Anwendung auf einem virtuellen PC abbilden: Webcams, zahlreiche Kommunikationsservices oder auch der CD-Brenner sind für den Netzwerkzugriff entweder gar nicht geeignet oder arbeiten nicht störungsfrei. Spezifische Anforderung wie drehbare Bildschirme konnten bisher nur mit viel Aufwand in die virtuelle Umgebung integriert werden. Und die vorhandenen Management-Tools lassen nach Aussagen betroffener IT-Leiter noch stark zu wünschen übrig. Sie müssen die meisten noch selber programmieren oder zumindest an ihre individuellen Anforderungen anpassen. All diese Schwächen machen es dringend notwendig, die Planung der Desktop-Virtualisierung in enger Kooperation mit dem Anwender durchzuführen.

Neben den technischen Herausforderungen ist auch die Struktur im Unternehmen zu berücksichtigen. „Wie bei den meisten IT-Projekten trägt die Technologie nur 30 Prozent zum Erfolg bei, Mensch und Organisation die anderen 70 Prozent“, fasst Buchner zusammen. Eine sorgfältige Analyse aller Strukturen und Prozesse muss deshalb auch klären, welche

Komponenten schon vorhanden sind, welche Standardlösungen man einsetzen kann, welche Teilprojekte im eigenen Haus umgesetzt werden können oder welche Anforderungen die neue Umgebung an die Organisation stellt.

Maßgeschneidert statt von der Stange

Schon kleine Änderungen im Prozess können sich als echter Hemmschuh erweisen, wie das folgende Beispiel verdeutlicht: Help-Desk-Mitarbeiter fragen normalerweise beim Anruf eines Nutzers als Erstes nach dem PC-Namen oder der Inventarisierungsnummer des jeweiligen Rechners. Darauf kann der Nutzer eines virtuellen PCs bei einer Störung oft keine Antwort geben. „Selbstverständlich ist dieses Problem zu lösen, man muss es aber bereits vor der Virtualisierung erkennen“, warnt Buchner. „Derartige Erfahrungen mit der Desktop-Virtualisierung zeigen deutlich, dass ein erfolgreiches Projekt auch einen Paradigmenwechsel in der Administration erfordert.“



Ohne Pause: Jede Minute wurde zum Erfahrungsaustausch und für Diskussionen genutzt

externe Hilfe holt, kann von der Erfahrung anderer profitieren und läuft nicht in bereits bekannte Fallen – weder organisatorische noch technologische“, kommentiert Buchner. Er hält zwar auch Outsourcing des Projektes für möglich, allerdings nicht automatisch für die beste Option. „Es ist sinnvoll, sich einen Lotsen an Bord zu holen, mit dem man Klippen umschiffen kann. Die interne IT-Abteilung sollte aber eng mit dem Dienstleister zusammenarbeiten, denn schließlich muss sie das Ruder nach Abschluss des Projekts selbstständig übernehmen.“

Beste Aussichten für Workshop-Teilnehmer

Die an die Vorträge anschließenden regen Diskussionen, bei denen auch Vertreter der Hersteller Citrix, Microsoft und VMware den geladenen IT-Leitern Rede und Antwort standen, fanden nicht nur fachlich auf ausgesprochen hohem Niveau statt: eSolve hatte in die SkyLounge geladen, die den Gästen 14 Stockwerke hoch über München ein atemberaubendes Panorama zu Füßen legte. Doch selbst die einzigartige Aussicht konnte die Workshop-Teilnehmer nicht völlig von dem spannenden Tagesthema ablenken: Bei italienischen Spezialitäten erweiterten die Gäste in langen Fachgesprächen mit den anwesenden Spezialisten und Consultants ihr Wissen über die Client-Virtualisierung und konnten so viele wertvolle Anregungen mit nach Hause nehmen.

Bewährte und gewohnte Organisationsstrukturen kritisch zu hinterfragen, ist für die Beteiligten aber sehr schwierig. Dies mag einer der Gründe gewesen sein, warum die VR Kreditwerk AG die Virtualisierung von 1400 Arbeitsplätzen im Back Office der Vertragsbearbeitung für die Bausparkasse Schwäbisch Hall und die UGIS die Virtualisierung von 1600 Back-Office-Einheiten bei HVBIS in Zusammenarbeit mit eSolve angegangen sind. „Wer sich für die Desktop-Virtualisierung