

BASF IT Services

■ **BASF** Gruppe

Überblick

Land: Deutschland

Branche: Informationstechnologie

Mitarbeiter: 2350 in Europa

Unternehmen

BASF IT Services bietet praxisnahe Technologielösungen und das gesamte Spektrum an IT-Dienstleistungen aus einer Hand.

Ausgangssituation

Die Facheinheit „Desktop Services“ nutzt die automatische Softwareverteilung, um Anwendungen und Updates auf den Kunden-PCs bereitzustellen. Die aufwendigen Sicherheitstests verzögerten die Verfügbarkeit der Anwendungen.

Lösung

BASF IT Services entschied sich nach einer Pilotinstallation für die Softwarevirtualisierungslösung Microsoft SoftGrid. Damit können Anwendungen vom Betriebssystem entkoppelt werden. Zudem macht SoftGrid die Softwareverteilung per Streaming möglich.

Nutzen

Der gestraffte Zertifizierungsprozess spart Zeit und Aufwand. Die gesamte Abwicklung vereinfacht sich, weil weniger Personen in die Freigabe involviert sind. Die Nutzer können bei Updates schneller auf Anwendungen zugreifen. Unterschiedliche Softwarebestände laufen konfliktfrei auf einem PC.

Thema: IT-Infrastruktur

Programme aus der Steckdose: schnelle und sichere Verfügbarkeit

„SoftGrid erspart uns einiges an Zeit und Aufwand für die Softwareverteilung. Jetzt können wir unseren Service schneller und günstiger anbieten.“

Frank Walburg, Department Manager Desktop Software Services, BASF IT Services

BASF IT Services betreut Netzwerke und Computer für bis zu 60 000 Anwender weltweit. Um die einwandfreie Funktion von bereitgestellten Applikationen zu gewährleisten, wird ein aufwendiger Zertifizierungsprozess in Gang gesetzt. Doch die Sorgfalt bei der Prüfung verzögerte die Auslieferung der Anwendungen. BASF IT Services suchte nach einer Möglichkeit, die Zeit bis zum Deployment zu verkürzen und trotzdem die Zertifizierung auf der gleichen hohen Qualitätsstufe durchzuführen wie bisher. Eine Lösung fand der IT-Dienstleister in der neuen Technologie Softwarevirtualisierung. Sie beschleunigt die Zertifizierung und senkt den Aufwand für die Abwicklung erheblich. Für die Kunden der BASF IT Services bedeutet das: schnellere Verfügbarkeit neuer Anwendungen und Updates bei gleicher Kompatibilität mit bestehenden Programmen.

„Die Rückmeldungen unserer Kunden sind durchweg positiv – weil die Programme und Updates schneller verfügbar sind.“

Frank Walburg,
Department Manager Desktop Software
Services, BASF IT Services

IT-Outsourcing ist nach wie vor ein Thema, das Unternehmen umtreibt. Je größer eine Firma, desto stärker zahlen sich Synergie- und Effizienzeffekte bei der Auslagerung von IT-Services aus. Unternehmen wie BASF setzen seit Langem auf externe Fachkompetenz. Branchenfremd sind die 2350 Mitarbeiter von BASF IT Services allerdings nicht, denn der Dienstleister ist Teil der BASF-Gruppe. Er wurde im April 2001 durch den Zusammenschluss der IT-Aktivitäten von BASF in Europa gegründet.

Mittlerweile liefern die hoch qualifizierten Mitarbeiter ein breites Spektrum an IT-Dienstleistungen. Rund 17 Prozent des Umsatzes erwirtschaften die IT-Spezialisten bereits mit Unternehmen, die nicht zur BASF-Gruppe gehören. Im Gegensatz zu anderen Outsourcinganbietern betreut BASF IT Services auch große Installationen. Etwa 60 000 Clients an über 280 Orten hat der Dienstleister in seiner Obhut und erzielte 2006 damit 373 Millionen Euro Umsatz.

Höchstes Gut: Flexibilität

So groß wie die Kundenzahl, so vielfältig sind auch die Wünsche. Frank Walburg, Department Manager für Desktop Software Services, bekommt die Anforderungen stets hautnah mit, denn seine Abteilung mit ihren knapp 100 Mitarbeitern kümmert sich um die Bereitstellung von Applikationen am Arbeitsplatz, also auf den Clients. Standard-Büroanwendungen wie Microsoft Office gehören ebenso dazu wie branchenspezifische Applikationen.

Jedes Programm, jedes Update und jedes Patch wird vor der Auslieferung auf die Arbeitsplatzrechner der Kunden gründlich getestet. BASF IT Services setzt dazu eine eigene Testumgebung und einen äußerst umfangreichen Prozess ein. „Neue Anwendungen müssen ihre Kompatibilität mit einer Gruppe von Standardprogrammen, unseren Core-Applikationen, behaupten“, erklärt Walburg. „Bei diesen Tests müssen mehrere Personen ihre Aufgaben genau aufeinander abstimmen.“

Erst nach dieser Zertifizierung, die Sicherheit und Kompatibilität bestätigt, gelangt ein neues Programm zur Auslieferung. Zwar geht die Sicherheit vor, doch der Zeitaufwand bereitete den IT-Mitarbeitern Kopfschmerzen. Unter den betreuten Anwendungen gab es beispielsweise Programme mit wöchentlichen Updates. Der Druck war groß, diese so schnell wie möglich auf den PC des Kunden zu bringen. So groß, dass Walburg schon länger nach einer Alternative suchte, die Anwendungen vom Betriebssystem und anderen Programmen zu entkoppeln, sodass keine Inkompatibilitäten mehr entstehen können. Thin Clients waren zunächst keine Alternative, da diese Lösung eine Umstellung der Serverinfrastruktur und Kostenaufwand auf Kunden-seite bedeutet hätte.

Virtuelle Anwendungen

So verwundert Walburgs Interesse nicht, als er von Microsoft SoftGrid erfuhr. Das Produkt ist Teil des Desktop Optimization Pack von Microsoft und erlaubt die Virtualisierung von Anwendungen. Programme gelangen dabei losgelöst vom Betriebssystem wie ein Videostream auf den PC des Nutzers.

Softwarevirtualisierung ist eine relativ junge Technologie. Sie nimmt Anleihen bei der Virtualisierung von Betriebssystemen. Dem Programm wird vorgespiegelt, auf einem gewöhnlichen PC zu laufen. In Wirklichkeit hat es nur Zugriff auf die Ressourcen, die es zum Funktionieren benötigt.

Eine Installation im eigentlichen Sinn gibt es nicht, ebenso wenig eine Deinstallationsroutine oder Einträge in der Registry des Computers. Trotzdem startet der Nutzer das Programm wie bisher über ein Icon oder den Klick auf ein Dokument. Die Bedienung unterscheidet sich in nichts von der eines installierten Programms.

Nach einer Analyse des Konzepts entschloss man sich bei BASF IT Services zu einer Pilotinstallation. „Wir haben mehrere Vorteile in Microsoft SoftGrid gesehen“,

Technik im Überblick

Microsoft SoftGrid

Mit der Softwarevirtualisierung Microsoft SoftGrid werden Programme nicht mehr installiert, sondern, ähnlich einem Videofilm, zum Arbeitsplatz des Anwenders „gestreamt“. Für den IT-Dienstleister BASF IT Services entfallen dadurch mehrere Schritte im Bereitstellungsprozess. Neue Anwendungen sind on Demand verfügbar und damit deutlich schneller für die Kunden bereit. Microsoft SoftGrid besteht aus einer Client-Komponente am PC des Anwenders, einem „Sequencer“ genannten Paketierungswerkzeug, das herkömmliche Programme für das Streaming aufbereitet, und dem SoftGrid Virtual Application Server, dem Verteilungspunkt für die Streams. Der Nutzer merkt nichts von der Technologie, ein gestreamtes Programm verhält sich wie eine lokal installierte Anwendung. Microsoft SoftGrid ist vollständig in das Active Directory eingebunden.



Foto: BASF IT Services

Die rund 2350 Mitarbeiter von BASF IT Services bieten ihren Kunden innovative IT-Lösungen

sagt Walburg heute. „Zum einen konnten wir mit der Virtualisierung die Tests für neue Programme deutlich beschleunigen. Es gibt keine Installation mehr, und die virtualisierten Programme beeinflussen weder Betriebssystem noch andere Applikationen.“ Zum anderen beherrscht Microsoft SoftGrid eine weitere Technologie: Weil die virtualisierten Programme isoliert und konfliktfrei, aber zur gleichen Zeit betrieben werden, kann man auf einem PC mit unterschiedlichen Versionen eines Programms arbeiten. Ein unschätzbare Vorteil, zum Beispiel beim Anwendersupport, wo die Mitarbeiter Unterstützung für mehrere Programmversionen leisten müssen.

Zertifizierung gestrafft

Nach guten Erfahrungen in der Pilotphase kam Microsoft SoftGrid bei den ersten Kundencomputern zum Einsatz. Auch diese Probe bestand BASF IT Services dank dem neuen Werkzeug mit Bravour. „Die Virtualisierung sparte beim Zertifizierungsprozess viel Zeit und reduzierte darüber hinaus den

Aufwand“, resümiert Frank Walburg. Vorteile gibt es ebenso bei der Virtualisierung von Microsoft Office-Anwendungen. Bisher mussten alle Rechner im Kundennetzwerk gleichzeitig auf eine neue Version umgestellt werden. Das war besonders bei großen Unternehmen eine logistische Herausforderung. SoftGrid vereinfacht solche Umstellungen heute erheblich. Die Benutzer können mit einer Version arbeiten, während die andere virtualisiert auf dem Computer zur Verfügung steht.

Mehrere Tausend Anwender setzen bereits Programme ein, die mit Microsoft SoftGrid virtualisiert wurden. Die Nutzer bemerken nichts davon. Wie bisher werden Programme über das gewohnte Icon oder den Eintrag im Startmenü aufgerufen. Leistungseinbußen durch das Streaming sind bislang ebenfalls unbekannt. „Wir haben kein negatives Feedback bezüglich der Benutzung“, erzählt Walburg. „Die Rückmeldungen unserer Kunden sind durchweg positiv – weil die Programme und Updates schneller verfügbar sind“, ergänzt Walburg. Die Zahl der

Weitere Informationen

Referenzkunde

BASF IT Services Holding GmbH
Jaegerstraße 1
67059 Ludwigshafen
Tel.: 0621 60-99550
Fax: 0621 60-99555
E-Mail: touchIT@basf-it-services.com
www.basf-it-services.com

Geschäftskundenbetreuung

Microsoft Deutschland GmbH
Konrad-Zuse-Straße 1
85716 Unterschleißheim
Tel.: 0180 5 672330*
Fax: 0180 5 229554*
E-Mail: btob@microsoft.com
*0,14 Euro/Min., deutschlandweit
©2007 Microsoft Corporation.
All rights reserved.

Weitere Kundenreferenzen
finden Sie unter:

[www.microsoft.com/germany/
kundenreferenzen](http://www.microsoft.com/germany/kundenreferenzen)

Microsoft SoftGrid-Anwender steigt täglich. Und Walburg sieht noch großes Potenzial: Jeder Kunden-PC könnte von der Lösung profitieren. Die IT-Profis rechnen mit einem Rückgang der Supportanrufe und Fragen, weil der komplexe Installationsvorgang und die störungsanfällige Interaktion mit anderen Programmen wegfallen. Bisher ist es so, dass ein per Softwaredistribution verteiltes Programm auf dem Ziel-PC funktionieren kann, dies aber nicht garantiert ist. Bei virtualisierten Anwendungen gibt es nichts zu verteilen, das virtualisierte Programm wird auf den PC „gestreamt“ und kann dort ohne Installation verwendet werden. Die SoftGrid-Client-Software muss also lediglich einmal ausgeliefert werden, danach funktioniert sie bei jedem gestreamten Programm gleich.

Noch ein weiteres starkes Argument spricht nach Meinung von Walburg für Microsoft SoftGrid: Durch die Virtualisierung und Entkopplung der Anwendungen vom Betriebssystem kann das darunterliegende Betriebs-

system in Bezug auf die Sicherheitseinstellungen des PCs deutlich restriktiver gehandhabt werden. Für den Administrator beschränkt sich die Verwaltung der Applikationen darauf, einen Anwender einer Gruppe im Active Directory zuzuordnen.

Im Prinzip ist das Virtualisieren per SoftGrid mit nahezu jeder beliebigen Anwendung möglich. Ausgenommen sind Programme, die direkten Hardwarezugriff erfordern oder sich sehr gut in das Betriebssystem integrieren. „Wir verteilen nach wie vor Programmpakete per Softwareverteilung. Ziel ist es, die Skripte und MSI-Pakete mit der bereits vorhandenen Verteillösung in Einklang zu bringen“, so Waburg. Damit hat Microsoft SoftGrid seinen festen Platz in seinem Lösungsportfolio: „Durch den Einsatz von SoftGrid haben sich die Prozesse vereinfacht, und wir benötigen weniger Detailkenntnisse über die zu verteilenden Applikationen. So können wir die Wünsche unserer Kunden schneller und effizienter umsetzen“, so sein Fazit.



Software und Services

- Microsoft SoftGrid (MDOP)
- Microsoft SQL Server 2000
- Microsoft Office