

Dirk Jost Interview



Eine flexible und Service orientierte IT / A flexible and service-oriented IT

IM GESPRÄCH MIT DIRK JOST, IT-LEITER BEI DER VITRASHOP GRUPPE
INTERVIEW WITH DIRK JOST, IT DIRECTOR AT VITRASHOP GROUP

Die Vitrashop Gruppe machte bereits 2002 erste Erfahrung mit der Zentralisierung von IT-Infrastrukturen und ist seitdem Vorreiter bei dem Einsatz neuer Virtualisierungs- und Terminal Server-Technologien. concentrateIT sprach mit IT-Leiter Dirk Jost über seine Erfahrungen.

The Vitrashop Group started experimenting with the centralisation of IT infrastructures as long ago as 2002. Since then it has been a pioneer in the use of new virtualisation and Terminalserver technology. concentrateIT asked CIO Dirk Jost about his experiences.



DER ANWENDER IST KUNDE / THE USER IS CUSTOMER

D

concentrateIT Herr Jost, Sie sind IT-Leiter der Vitrashop Gruppe. Die Vitrashop Gruppe ist führend in der Planung und Einrichtung von Verkaufsräumen. Was halten Sie von der viel zitierten unternehmensstrategischen Rolle der IT?

JOST Ich bin fest davon überzeugt, dass die richtige IT-Strategie ein wesentlicher Erfolgsfaktor für unser Unternehmen darstellt. Sie sollte und muss im Einklang mit der Unternehmensstrategie sein. In der Vitrashop Gruppe haben wir den Vorteil, dass die IT grundsätzlich mit einbezogen wird. So sind wir gemeinsam mit den Fachabteilungen in der Lage, frühzeitig Lösungswege zu finden. Denn es ist unsere Aufgabe, immer vorausschauend zu agieren und nicht in die Lage zu kommen, reagieren zu müssen.

concentrateIT Was bedeutet das für Sie persönlich?

JOST Die strategische Arbeit ist ein fester und zeitlich nicht zu unterschätzender Anteil an meinem Job, der mir persönlich viel Spaß bereitet. Seit ich vor vielen Jahren die Führung der IT der Vitrashop Gruppe übernehmen durfte, versuche ich ein paar Prinzipien zu leben und auch an meine Mitarbeiter weiterzugeben. So sprechen wir z.B. nicht vom Anwender, sondern vom Kunden. Wir sind deren Dienstleister. Das bedeutet, dass es unsere Aufgabe ist, das Business der Leute zu verstehen und die bestmögliche Lösung dafür zur Verfügung zu stellen. Kurz: Wir machen uns nützlich und bereiten unseren Kunden eine Freude. Bei aller Wichtigkeit darf allerdings nicht vergessen werden, dass man neben der Unternehmensstrategie die Mitarbeiter nicht vergisst, die kleinen Wehwechen des Tagesgeschäfts berücksichtigt und aus Visionen messbare Erfolge generiert.

E

concentrateIT Mr. Jost, you are the CIO of the Vitrashop Group. The Vitrashop Group is a market leader in the planning and setting up of sales premises. What do you think of the frequently cited role of IT as an element in corporate strategy?

JOST I am firmly convinced that finding the correct IT strategy is an essential factor for a company's success. It should and must be in harmony with corporate strategy as a whole. In the Vitrashop Group we have the advantage that the IT is always involved as a matter of principle. So we are in a position, along with the specialist divisions, to look for approaches to a solution at an early stage. This is because we see it as our task to look ahead all the time, rather than being forced into a position where we have to react to circumstances.

concentrateIT What does this mean for you personally?

JOST The strategic work is an essential part of a my job. It takes a quite considerable amount of time, and personally it is something I very much enjoy doing. Since I was entrusted with the direction of the Vitrashop Group's IT, many years ago now, I have been trying to put a number of principles into practice, and to pass them on to my employees as well. For instance, we don't speak of the user but rather of the customer. We are there to provide a service for our customers. This means that it is our task to understand people's business and to provide the best possible solution for it. In short, we make ourselves useful and make sure the customer is happy.

For all the importance of the strategic approach, however, we still have to take care not to lose sight of the employees. We must continue to take into account the little hiccups of daily business, and see to it that our vision generates measurable results.



concentrateIT Sie setzen bei dem Aufbau Ihrer Unternehmens-IT auf Server Based Computing – ist das ein solcher messbarer Erfolg?

JOST Ja. Vor allem die Soft-Facts sind für uns hier wichtig, deren monetäre Beurteilung fällt schwer und ist subjektiv. Wir reduzieren die Betrachtung im Wesentlichen auf die Beurteilung unserer Kunden, also die Anwender – und diese ist, trotz aller Vorbehalte bei der Einführung der Terminal Server-Technologie, sehr positiv: Sie sind mit Server Based Computing wirklich glücklich. Und wir können damit einen Baustein für eine flexible und service-orientierte IT beisteuern. Darüber freuen wir uns.

concentrateIT Welche konkreten Vorteile bietet Ihnen die zentrale IT-Infrastruktur?

JOST Gestartet haben wir die Zentralisierung getrieben durch die fehlende Integration unserer Außenstandorte. Jetzt werden bei uns alle Business relevanten Applikationen wie mySAP, Outlook, PDM- und CRM-Systeme zentral via Citrix zur Verfügung gestellt. An den verschiedenen internationalen Lokationen ist ihre Nutzung dank eines global aufgezogenen Netzwerkes für

concentrateIT For your corporate IT you rely on Server Based Computing – would you say that has been a success, in measurable terms?

JOST Yes, I would. It is the soft facts in this connection that count most – the financial implications are difficult to evaluate, and evaluation is a subjective matter. Essentially we limit our view of the matter to the judgment of our customers, the users – and this judgment, in spite of all their initial reservations about the introduction of Terminalserver technology, has been extremely positive: they are really happy with Server Based Computing. And by the same token we have been able to make a contribution to a flexible and service-oriented IT. We are very pleased with the result.

concentrateIT What concrete benefits does a centralized IT infrastructure offer you?

JOST When we started centralising, we were motivated by the lack of integration between our field offices. Now we have all business-relevant applications – like mySAP, Outlook, and PDM and CRM systems – provided centrally via Citrix. Thanks to a

Vitrashop Gruppe | Vitrashop Group

Die Vitrashop Unternehmensgruppe ist führend in der Planung und Einrichtung von Verkaufsräumen. Die Produkte und Leistungen umfassen modulare Einrichtungssysteme, Lighting und kundenspezifisches Projektmanagement. Vertriebsniederlassungen bestehen in der Schweiz, Deutschland, Frankreich, den Niederlanden, Großbritannien, Spanien und den Vereinigten Arabischen Emiraten.

The Vitrashop Group of companies is a market leader in the planning and setting up of sales premises. Its products and services include modular furnishing systems, lighting and customer-specific project management. It has sales offices in Switzerland, Germany, France, the Netherlands, Great Britain, Spain and the United Arab Emirates.

WWW.VITRASHOP.COM

Die Anwender sind glücklich mit Server Based Computing. The users are happy with Server Based Computing.

alle Mitarbeiter möglich. Die Vorteile: Die Verfügbarkeit hat sich deutlich erhöht und die zunehmende Bereitstellung von WLAN und UMTS sorgt für eine weitere Erhöhung. Die Reaktionszeiten sind kürzer geworden – so können wir beispielsweise alle Citrix-Systeme innerhalb weniger Stunden einheitlich neu „befüllen“. Die Softwareverteilung setzen wir übrigens auch bei den verbleibenden lokalen Installationen wie Notebooks und Grafik intensiven Anwendungen ein und erzielen dadurch einen optimalen ROI. Zu guter Letzt ist die unproduktive Zeit deutlich gesunken. So nimmt der Tausch eines Gerätes und dessen Neukonfiguration kaum noch Zeit in Anspruch.

concentrateIT Welche Einsparungen konnten Sie erzielen?

JOST Eines vorweg: Bei uns stand das Thema Einsparungen nicht im Vordergrund. Bei der Nachbetrachtung stellt sich heraus, dass wir zumindest keine nennenswerten Einsparungen erzielen. Die Kosten haben sich verschoben: Da die Lebenszyklen wesentlich länger geworden sind, investieren wir weniger in die Client-Hardware, dafür mehr in die Infrastruktur, z.B. die Server. Und das IT-Personal an den Außenstandorten wird nicht mehr benötigt, dafür wurde das zentral operierende Team für den Betrieb und den Support der Terminalserver-Farm aufgestockt.

concentrateIT Gibt es Nachteile, die Ihnen im Betrieb aufgefallen sind?

JOST Ich sprach vorhin von erhöhter Verfügbarkeit – das ist wahr, aber im Endeffekt ist man doch von den zur Verfügung stehenden Netzen abhängig. Ist beispielsweise einer unserer Mitarbeiter unterwegs und es gibt kein UMTS oder WLAN, kann er nicht auf die Applikationen zugreifen. Auch verhindern in einigen Fällen die Firewall-Settings und Security-Policies den Zugriff. Dann gibt es zwei weitere Probleme, die noch nicht gelöst sind: die Unterstützung von grafikintensiven (CAD-)Anwendungen und der Einsatz von zukunftssträchtigen Technologien wie VoIP.



globally based network, these applications can now be used by any employee at any of our various international locations. The result is a significantly improved degree of availability, still further enhanced by the increasing prevalence of WLAN and UMTS. Response times have been speeded up – for example, we can ‘replenish’ all the Citrix systems in a unified way within just a matter of hours. Incidentally, we use the same software distribution system for the remaining local installations like Notebooks and graphic-intensive applications, and so achieve the best possible return on investment. Last of all, idle time has been significantly reduced. The replacement and reconfiguring of a device now takes hardly any time at all.

concentrateIT What savings have you succeeded in achieving so far?

JOST Just to make one thing clear – for us cost savings were not the most important thing. In retrospect it emerges that we have not achieved any savings to speak of. The costs have shifted their ground: as the lifecycles have become much longer, we are investing less in the client hardware, but more in the infrastructure – the servers, for example. We no longer need to have IT staff at our field offices; on the other hand, the numbers of the central team responsible for the operation and support of the terminal server farm have been increased.

concentrateIT Have you noticed any disadvantages in the operation of the system?

JOST I spoke earlier of improved availability – and that is true, but in the last resort you are still dependent on the available networks. If for example one of our employees is on the road and there is no UMTS or WLAN, he cannot access the applications he needs. And in some cases firewall settings and security policies also cause access difficulties. Then there are two more problems that have not yet been resolved: the support of

Vorteile | Advantages

- schnelle Bereitstellung von Applikationen und Patches
 - Flexibilität und schnelle Reaktionszeiten
 - keine Datenbestände außerhalb des IT-Zugriffs
 - Entlastung der IT-Hotline
 - problemloser Tausch der Clients
 - Nutzung der IT-Services (fast) immer und überall
 - erhöhte Mitarbeitermotivation und -flexibilität
 - schnellerer Aufbau einer kompletten IT-Infrastruktur
- rapid and unified provision of applications and patches
 - flexibility and rapid response time
 - no data pools out of reach of IT access
 - relieves the burden on the IT hotline
 - unproblematic replacement of clients
 - IT services can be used at practically any time and any location
 - enhanced employee motivation and flexibility
 - a complete IT infrastructure takes less time to set up

concentrateIT Haben Sie hier bereits Pläne, wie Sie diese Probleme in Zukunft lösen werden?

JOST Wir sind fest davon überzeugt, dass wir noch in 2007 CAD-Arbeitsplätze über Citrix betreiben werden. Sobald uns die entsprechende Technik zur Verfügung steht, beginnen wir mit den Arbeiten.

Zudem arbeiten wir mit unseren Partnern Citrix, Hewlett Packard, Microsoft und visionapp gerade an einer ganz spannenden Geschichte: Wir haben es uns zum Ziel gesetzt, innerhalb der nächsten vier Wochen eine ganz neue Terminalserver-Farm zu errichten. Das hört sich unspektakulär an, aber wir können Ihnen versichern – das ist ein außergewöhnliches Projekt. Wir möchten mit der neuen Technologie, die hier zum Einsatz kommt, zumindest in Deutschland das erste Anwendungsunternehmen sein. Ähnlich wie wir es im Sommer 2006 bei der Virtualisierung mit VMware ESX Server unter der Version 3.0 waren.

concentrateIT Apropos Virtualisierung: Der Zugriff auf die Applikationen erfolgt bei Ihnen sowohl intern und auch extern über eine virtualisierte Portallösung. Welche Erfahrungen haben Sie damit gemacht?

JOST Durch die Virtualisierung ergeben sich für uns einige Vorteile: Beispielsweise ist die Wartung an der Hardware im laufenden Betrieb möglich. Und VMware bietet im Rahmen seiner Virtualisierungssoftware eine integrierte Funktion für Hochverfügbarkeit und die Möglichkeit des Distributed Resource Sharing (DRS). Mit VMware High Availability wird die virtuelle Maschine beim Ausfall eines Servers automatisch auf einem der verbleibenden ESX Server gestartet. Somit lässt sich eine Verfügbarkeit erreichen, die bisher nur mit aufwändigen Clusterlösungen möglich war. Mit DRS prüft sich VMware im Hintergrund während des laufenden Betriebs kontinuierlich selbst.

graphic-intensive applications (CAD and the like), and the use of futuristic forms of technology like VoIP.

concentrateIT Have you already got plans for solving these problems in future?

JOST We are firmly convinced that before the end of 2007 we will be operating CAD workstations using Citrix. As soon as the required technology becomes available, we will make a start with the work.

Moreover, we are collaborating with our partners Citrix, Hewlett Packard, Microsoft and visionapp right now in a most exciting undertaking: we have set ourselves the goal of setting up a completely new Terminalserver plan within the next four weeks. That doesn't sound all that spectacular, but let me tell you – it really is an exceptional project. On the basis of the new technology that is being used here, we hope to become the first company to put it into use, at least in Germany. In the same way as we were in the summer of 2006, with virtualisation based on VMware ESX Server in version 3.0.

concentrateIT A propos virtualisation: you access the applications not only internally, but also externally via a virtualised portal solution. What has been your experience of this?

JOST Virtualisation gives us a number of advantages: for example, hardware maintenance can be carried on without interrupting operations. Along with its virtualisation software, VMware also offers an integrated function for maximum availability, and the possibility of Distributed Resource Sharing (DRS). With VMware High Availability, if a server goes down the virtual machine will be automatically restarted on one of the remaining ESX servers. This means that a level of availability can be achieved that in the past was only possible on the basis of expensive cluster

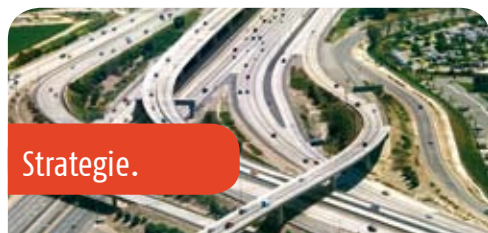


Drohen Leistungsengpässe, wird automatisch eine Art Lastverteilung angestoßen. Wir haben übrigens inzwischen auch die Verwaltung der Userprofile virtualisiert. Auch hier spüren wir die genannten Vorteile sehr deutlich.

solutions. With DRS, VMware takes responsibility for continually checking the system in the background while the system continues to operate. If there are performance difficulties, there is a kind of automatic sharing around of the load. Incidentally, we have now also virtualised our user profile management. And here again we have found the same unmistakable benefits.

Vielen Dank! | Thank you!

Anzeige



Strategie.



Realisierung.



Mehrwert.

Ihre Architekten für zentrale IT.

Aufgabe der IT ist es, den Mitarbeitern eines Unternehmens den Service zu bieten, den sie für ein effizientes Arbeiten benötigen. Sicherheit, Verfügbarkeit und Performance – drei Hauptanforderungen an die IT.

Besonders zentrale IT-Architekturen eignen sich dazu, IT strategisch und Service orientiert einzusetzen. Alle Applikationen und Daten werden zentral zur Verfügung gestellt. Zusätzliche Wertschöpfung bieten Mehrwertssysteme, die eine optimale Ausnutzung der Möglichkeiten erlauben.

acentrix berät Sie bei der Auswahl der richtigen Technologien für Ihre zentrale IT-Architektur und sorgt für die Umsetzung – immer vor dem Hintergrund der Wirtschaftlichkeit und der Prozessoptimierung. Unabhängig. Kompetent. Verlässlich.

acentrix – centralizing IT-architecture

www.acentrix.de

acentrix
centralizing IT-architecture