



# Virtuelle Arbeitsplätze reduzieren den Supportaufwand erheblich.

Im Magistrat der Stadt Wien arbeiten immer mehr IT-Anwender mit Anwendungen und Desktops aus dem städtischen Rechenzentrum: Mehr als 4.500 Anwenderinnen und Anwender wurden in den letzten Jahren mit auf Citrix Technologie basierenden virtuellen Arbeitsplätzen ausgestattet. Die Anzahl der Helpdesk-Anfragen ist dadurch spürbar zurückgegangen. Gleichzeitig eröffnet die Arbeitsplatz-Virtualisierung den Anwendern heute sehr flexible Zugriffsmöglichkeiten.

**Ausgangssituation.** Moderne Büroarbeitsplätze für alle Bediensteten der Stadt Wien bereitzustellen – das ist das Kerngeschäft der Magistratsabteilung 14 (MA14) in der Wiener Stadtverwaltung. Der interne IT-Dienstleister betreut heute über 22.000 IT-gestützte Arbeitsplätze in 140 Dienststellen und rund 14.000 PCs in den Wiener Schulen. Die Verwaltung dieser Benutzer-Desktops verursachte allerdings einen ständig wachsenden Aufwand, insbesondere das Einspielen von Software-Updates, Security-Patches und aktuellen Virensignaturen auf den Endgeräten kostete immer mehr Zeit und wurde von den Anwendern zunehmend als Belastung empfunden. Hinzu kam, dass die vorhandenen PCs im Laufe der Nutzungsdauer immer langsamer wurden und so auch das Arbeiten mit neuesten Anwendungen erschwerten.

**Projektziele.** Um dieser Entwicklung gegenzusteuern, begann die MA14, sich mit dem Thema „Arbeitsplatz-Virtualisierung“ zu befassen. Die Idee war, PCs – beispielsweise im Sekretariats- und Kanzleibereich – durch Thin Clients zu ersetzen und den Standard-Desktop mit allen benötigten Anwendungen virtualisiert über das Rechenzentrum zur Verfügung zu stellen. Damit wollte die MA14 den Fachabteilungen eine wirtschaftliche Alternative zum traditionellen Desktop-Betrieb anbieten.

**Vorgehensweise.** Gemeinsam mit Bechtle analysierten die Verantwortlichen die Einsatzmöglichkeiten dieses Konzepts und ermittelten mögliche Einsparpotenziale. Kostenvor-



„An den virtuellen Arbeitsplätzen verzeichnen wir deutlich weniger Helpdesk-Anfragen als an klassischen Desktops. Der Aufwand für den lokalen Anwender-Support in den Fachabteilungen ist sogar noch stärker zurückgegangen.“

## Kurt Starnberger

Referatsleiter Arbeitsplatz-Virtualisierung und Zentrales Druckmanagement,  
Magistratsabteilung 14 der Stadt Wien

teile sah man vor allem bei der Client-Administration: Die Bereitstellung von virtuellen Desktops und Applikationen über das Rechenzentrum macht die Installation von Anwendungen und Updates auf den einzelnen Endgeräten überflüssig. Darüber hinaus erhoffte man, wartungsbedingte Stillstandszeiten an den Arbeitsplätzen zu verringern und die Lebensdauer der Endgeräte durch den Einsatz von Thin Clients zu verlängern. Insgesamt kam die Analyse zu dem Ergebnis, dass es sich für die MA14 lohnt, das strategische Konzept weiter zu verfolgen. Für die technische Umsetzung evaluierte man Lösungen von unterschiedlichen Herstellern.

**Lösung.** Letztlich hat sich die MA14 für die Arbeitsplatz-Virtualisierung mit Citrix Technologien entschieden, denn Citrix verfügt über das performanteste Protokoll für den Remote-Zugriff auf virtualisierte Ressourcen und es ermöglicht die einheitliche Bereitstellung und das Management von virtualisierten Desktops und virtualisierten Applikationen. Die Option, unterschiedliche Virtualisierungsvarianten – wie zum Beispiel Published Applications und VDI-Desktops – unterstützen zu können, spielte für die MA14 bei der Entscheidung eine wichtige Rolle. Zunächst konzentrierte man sich aber darauf, gehostete Shared Desktops mit der Citrix XenApp-Technologie zur Verfügung zu stellen. Die Arbeitsplatz-Virtualisierung ging dabei von Anfang an mit einer Standardisierung der Desktop-Umgebung mit den passenden Anwendungen einher. Bei der konkreten Umsetzung arbeitete die MA14 eng mit dem Bechtle IT-Systemhaus Österreich zusammen. Das Projektteam definierte ein Basis-Set von etwa zehn Applikationen wie Microsoft Office und SAP GUI, das die Grundanforderungen von rund 5.000 IT-Arbeitsplätzen abdeckte. Gemeinsam mit Bechtle baute die MA14 eine erste XenApp-Serverfarm auf und startete einen Pilotbetrieb mit etwa 60 Anwendern aus drei Dienststellen. Diese Testphase erbrachte den Nachweis, dass die Performance der virtuellen Arbeitsplätze alle Benutzeranforderungen erfüllt. Nach den positiven Erfahrungen des Pilotbetriebs begannen die ersten Abteilungen, dauerhaft auf virtuelle IT-Arbeitsplätze umzustellen. Für jede Dienststelle, die sich für das Konzept interessierte, bot die MA14 eine einmonatige kostenfreie Testphase an. In dieser Zeit wurde geprüft, für welche Arbeitsplatzanforderungen der virtuelle Arbeitsplatz die optimale Lösung darstellt. Mittlerweile hat das Projektteam etwa 4.500 Anwenderinnen und Anwendern in unterschiedlichen Magistratsabteilungen virtuelle Arbeitsplätze zur Verfügung gestellt.

**Geschäftsnutzen.** An den virtuellen Arbeitsplätzen verzeichnet die MA14 deutlich weniger Helpdesk-Anfragen als an klassischen Desktops. Der Aufwand für den lokalen Anwender-Support in den Fachabteilungen ist sogar noch stärker zurückgegangen. Die geringeren Stromkosten der energieeffizienten Thin Clients und das höhere Sicherheitsniveau der virtuellen IT-Arbeitsplätze verringern zusätzlich die Kosten und das Sicherheitsrisiko, denn auf den Thin Clients können keine vertraulichen Daten lokal auf dem Endgerät gespeichert werden. Der Erfolg des Projektes wird auch extern anerkannt – mit der Umsetzung des virtuellen Arbeitsplatzes konnte die Stadt Wien den 2. Platz beim eAward 2014 in der Kategorie „Arbeit und Organisation“ erreichen. Von den virtuellen Arbeitsplätzen profitieren aber auch die Anwender im Alltag, denn ihnen stehen jetzt sehr flexible Zugriffsmöglichkeiten mit jedem beliebigen Endgerät zur Verfügung. Unter anderem wurden daher inzwischen viele Besprechungsräume und temporäre Büros im Magistrat mit Thin Clients ausgestattet. Darüber hinaus sind die Voraussetzungen für flexibles Arbeiten außerhalb des Büros geschaffen worden, sodass Anwender im Home Office oder unterwegs direkten Zugang zu ihrer persönlichen Arbeitsumgebung haben. Die dafür notwendige Sicherheitsinfrastruktur hat die MA14 gemeinsam mit Bechtle implementiert: Citrix NetScaler Appliances verschlüsseln beim Web-Zugriff die Kommunikation zwischen den Endgeräten und den Servern.

## KUNDENPROFIL



Die Magistratsabteilung 14 – Automationsunterstützte Datenverarbeitung, Informations- und Kommunikationstechnologie der Stadt Wien sorgt für die optimale Nutzung der Informations- und Kommunikationstechnologie im Magistrat. Sie ist für Installation, Wartung und Betrieb von rund 16.000 PCs, 2.500 Notebooks, 4.000 virtuellen Arbeitsplätzen, 10.800 Druckern, 340 physischen und 1.400 virtuellen Serversystemen, 26.200 Telefonen, 16.600 Handys sowie 14.000 PCs, 1.900 Notebooks und 5.600 Druckern in den Wiener Schulen verantwortlich. Mit einem der größten Computernetze Europas schafft die MA 14 als interne Dienstleisterin die technischen Grundlagen für 30.000 Magistratsbedienstete und 12.000 Landeslehrerinnen und Landeslehrer, um den Bürgerinnen und Bürgern eine rasche, kompetente und moderne Interaktion und Kommunikation mit dem Magistrat der Stadt Wien zu ermöglichen.

Weiterführende Informationen unter:

[www.wien.gv.at/ma14](http://www.wien.gv.at/ma14)

## UNSER PARTNER:

→ Weitere Informationen:  
[www.bechtle.at](http://www.bechtle.at)