

# Der Personalvermittler Adecco steigert mit Thin Client Computing die Produktivität



## Das Unternehmen

Adecco vermittelt das, was viele Menschen in Deutschland suchen: Arbeit. Rund 900 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter arbeiten für Adecco deutschlandweit in 200 Niederlassungen und Jobcentern. Etwa 12.500 Zeitarbeiter sind bei Kunden wie Audi, Michelin, Siemens oder IBM im Einsatz. Für viele ist das der Weg zu einer Festanstellung bei diesen Unternehmen. Weltweit sind 29.000 Mitarbeiter bei dem Personal-Dienstleister angestellt, die 650.000 Arbeitskräfte weitervermitteln.

Der Mutterkonzern Adecco S.A. mit Hauptsitz in der Schweiz ist in über 70 Ländern vertreten und Weltmarktführer für Human-Resources-Dienstleistungen: Zeitarbeit und Personalvermittlung sind die Kerngeschäfte. Das Unternehmen ist an der Schweizer Börse, an der New York Stock Exchange und an der Euronext Premier Marché notiert. Im Jahr 2003 betrug sein weltweiter Umsatz 16,3 Milliarden Euro,

der Reingewinn lag in diesem Zeitraum bei 305 Millionen Euro.

Jérôme Caille, Chef des Personal-Dienstleisters, sieht in Deutschland den am stärksten wachsenden Zeitarbeitsmarkt weltweit. In einem Zeitungsinterview mit "Die Welt" betont er, dass Deutschland für Adecco ein wichtiger strategischer Markt sei. Hierzulande ist die Adecco Personaldienstleistungen GmbH, Fulda, zwar nicht Marktführer, jedoch mit einem Marktanteil von fünf Prozent unter den Top-5 vertreten. Die Mitbewerber im stark zersplitterten deutschen Markt für Zeitarbeit heißen Manpower, Randstad, DIS AG und Persona Service. Von ihnen unterscheidet sich Adecco durch sein bundesweites Netzwerk mit knapp 200 Niederlassungen, durch ein großes Portfolio und durch die "100-Prozent-Garantien", die Adecco-Unternehmensphilosophie, meint Harald Diepelt, IT-Leiter von Adecco in Deutschland. Der Personal-Dienstleister ist zudem Gründungsmitglied des BZA e. V. (Bundesverband Zeitarbeit Personal-

Dienstleistungen) und hat die neuen Tarifverträge für Zeitarbeit, die seit Anfang 2004 gelten, aktiv mitgestaltet.

## Die Problemstellung

Flexibles Reagieren auf die Personal-Nachfrage der Kunden unter Berücksichtigung der jeweiligen Wirtschaftslage: Das bezeichnet Diepelt als größte strategische Herausforderung seines Unternehmens. "Wir müssen die Schwerpunkt-Zeiten abpuffern", sagt er. Die EDV ist dabei aktiver Bestandteil: "Ohne EDV würde das gar nicht gehen", betont der IT-Leiter. Zum einen muss Adecco für Bewerber und Kunden über das Internet erreichbar sein, zum anderen müssen alle Niederlassungen Zugriff auf die Daten des Inhouse-ERP-Systems haben, damit qualifizierte Bewerber und offene Stellen schnell zusammengeführt werden können.

Als Adecco im Jahr 2000 mit Olsten GmbH fusionierte, stand die IT-Abteilung vor der Herausforderung, eine einheitliche

Infrastruktur zu schaffen. Zwei Jahre zuvor war die Olsten Personaldienstleistungen GmbH bereits mit der Office Personaldienstleistungen GmbH zusammengegangen. Folglich mussten nun die Schnittstellen zwischen allen Systemen harmonisiert und die komplette IT auf eine stabile Basis gestellt werden. Dies wurde bis zum Jahr 2002 gemeistert. Dann erreichten die Hardware und die Software ihre Lebensaltersgrenzen, so dass die Infrastruktur den Anforderungen nicht mehr genügte. Die damalige Rechner-Landschaft war veraltet und heterogen. "Deshalb wurde Ende 2003 der Beschluss gefasst, eine neue Infrastruktur auszurollen und gleichzeitig die Hardware zu erneuern", erinnert sich Diepelt. Innerhalb der folgenden drei Monate sollte die Generalüberholung in allen deutschen Niederlassungen und im Rechenzentrum durchgeführt werden. "Wir betreiben deutschlandweit nur ein Rechenzentrum. Unsere EDV ist komplett zentralisiert. Dort brauchen wir effiziente Abläufe", beschreibt Diepelt die Anforderungen.

## Die Lösung

In vier Schritten wurde das Projekt, das intern unter dem Namen "Infrastruktur Upgrade" lief, verwirklicht. Zuerst wurde im Rechenzentrum eine neue Hardware-Generation eingeführt. Diese Server erhielten im zweiten Schritt ein Update auf neueste Betriebssystemvarianten, in diesem Fall von Windows NT 4.0 auf Windows Server 2003 Terminalserver von Microsoft. Auch die Datenbanken wurden auf die aktuellen Release-Stände gebracht. Dann erfolgte ein Performance-Tuning der internen ERP-Software, um im letzten Schritt die Rechner in den Niederlassungen zu modernisieren.

Für den vierten Schritt hatte die IT-Abteilung mehrere Varianten erwogen: Thin Client Computing war im Unternehmen bereits bekannt. Die Alternative dazu wären "fat Clients", also herkömmliche PCs, gewesen. Doch diese Lösung wurde sofort wieder

abgelehnt, "da wir zusätzlichen Wartungsaufwand und dezentrale Datenhaltung gehabt hätten", so der Adecco-IT-Leiter. "Das Ausrollen von Software hätte sich wahrscheinlich zum mittleren Disaster entwickelt", ergänzt er. Seine Abteilung beschloss, bei der Terminalserver-Variante zu bleiben. Die Vorteile lagen auf der Hand: effektive und kostensparende Administration verbunden mit einer relativ wartungsarmen Umgebung.

Um die passenden Produkte für die Thin-Client-Lösung zu finden, ließ Adeccos IT-Abteilung Geräte von unterschiedlichen Anbietern kommen und verglich. Das Augenmerk richtete sich dabei auf das Preis-/Leistungsverhältnis, die Administrations- und Wartungssoftware sowie die Stabilität und die Ausfallsicherheit. "Dieser Test zog sich über Monate hin und dann ist nur noch Wyse übrig geblieben", erklärt Diepelt. "Wyse hatte das beste Preis-/Leistungsverhältnis, die beste Administrationssoftware und das Gerät war auch physisch stabil."

Für alle Niederlassungen und die Hauptverwaltung wurden Wyse Winterm Terminals 3455 XL angeschafft. Als Hardware-Lieferant fungierte die Bechtle AG. Bechtle "betankte" die Geräte mit der von Adecco vorgegebenen Konfiguration und sendete sie an die einzelnen Niederlassungen. Die Mitarbeiter des Adecco-internen Helpdesks halfen den Niederlassungen die Winterm Terminals vor Ort anzuschließen. "Das war eine sehr effiziente und kostensparende Methode", meint Diepelt. Stolz berichtet er, dass das komplette Roll-out nicht einmal einen Monat gedauert hatte. Doch am meisten freut ihn, dass er mit dem Projekt innerhalb des Kostenrahmens geblieben ist: "Wir hatten schon sehr eng kalkuliert. Es gab Bedenken, dass man das mit dem Budget nicht schafft, aber es hat genau gepasst - eine Punktlandung."

Nun arbeiten die Mitarbeiter mit veröffentlichten Desktops, auf denen das

komplette Office-Paket, Browser für die Internet-Verbindung, die ERP-Software, kurz: alle Programme, die sie für die tägliche Arbeit benötigen, zur Verfügung stehen. Als Betriebssystem der Thin Clients fungiert die Software Win CE.NET von Microsoft, die Administrationssoftware ist Rapport von Wyse (Version 4.0, Servicepack 2). Im Rechenzentrum steht eine Serverfarm mit 24 Blade-Servern des Typs Hewlett-Packard ProLiant BL 20pG2 mit 2x3 GHz-Prozessoren. Auf den Servern wurden Windows Server 2003 Terminalserver und Citrix Metaframe XPe mit dem ICA-Client installiert. Zum Austausch der Daten zwischen Server und Clients wird das ICA-Protokoll von Citrix verwendet.

## Die Vorteile

Nach diesem Roll-out hätten Mitarbeiter und Management aufatmet, erzählt Diepelt. Vorher beschwerten sich die Angestellten und waren frustriert, dass die IT sie bei ihrer Arbeit hemmte. Doch danach gehörten Performance-Probleme der Vergangenheit an. "Von allen Bereichen kamen positive Reaktionen", erinnert er sich. In Anlehnung an einen bekannten Werbeslogan bezeichnet er die Aufgabe seines Teams lachend: "Wir machen den Weg frei." Die Kolleginnen und Kollegen mussten sich nicht mehr über Verzögerungszeiten ärgern. Die Effizienz stieg an, weil sie sich wieder voll auf das Geschäft konzentrieren konnten. Darin sieht Diepelt auch den größten strategischen Vorteil der neuen Infrastruktur: "Es gab einen Motivationsschub, weil die Mitarbeiter merkten, dass etwas getan wurde." Da jetzt in der gleichen Zeit mehr gearbeitet werden kann, spart das Unternehmen Kosten.

Schulungen waren nur für die IT-Abteilung nötig. Die Administratoren haben sich zur Rapport Software von Wyse weitergebildet, die zur Verwaltung der Winterm Terminals eingesetzt wird. Diepelt hat ausgerechnet, dass sich die Investition nach 18 Monaten bezahlt gemacht hat. Seine Erwartungen an

das gesamte Projekt wurden zu 98 Prozent erfüllt: "Der Flaschenhals ist unser WAN. Das ist noch nicht so, wie wir uns das vorgestellt haben." Mit den Thin Clients habe das aber nichts zu tun. Falls er wieder einmal vor einem Projekt-Roll-out stünde, würde er auf eine Ausschreibung mit Teststellung nicht verzichten wollen. Danach befragt, ob er sich noch einmal für Wyse entscheiden würde, antwortet er: "Wenn die dann verfügbaren Produkte mit den gleichen Eigenschaften auftrumpfen könnten, wäre Wyse wahrscheinlich wieder die erste Wahl."

### Technische Einzelheiten

- Anwendungen: veröffentlichter Desktop, ERP-System für die Personalverwaltung, Internetzugang, Office-Paket
- Anzahl der Anwender: etwa 800
- Eingesetztes Winterm Modell: WT 3455XL
- Betriebssystem der Terminalserver: Windows Server 2003 Terminalserver, darauf aufgesetzt Citrix Metaframe XPe
- Eingesetztes Netzwerk: Ethernet-LAN, VPN-Wide-Area-Network, Backbone im Rechenzentrum bis zu 2 GB/s, einzelne Niederlassungen sind mit 64 K bis hin zu 2 MB/s angebunden