

Kundenprofil



Land: Deutschland
Branche: Informationstechnologie
Mitarbeiter: 51 500

Unternehmen

SAP ist der drittgrößte Softwarelieferant der Welt, das Unternehmen machte 2008 einen Umsatz von 11,6 Milliarden Euro.

Ausgangssituation

SAP betreibt eigene Testumgebungen, auf die Kunden zugreifen können, um SAP-Lösungen im Livebetrieb zu evaluieren. Auf diese Umgebung sollten alle Kunden, unabhängig vom System, sicher zugreifen können.

Lösung

Von SAP wurde Microsoft Intelligent Application Gateway 2007 implementiert. Kunden können sich jetzt remote einloggen und SAP-Lösungen mit eigenen Unternehmensdaten testen.

Nutzen

Da der Zugriff über SSL und RDP erfolgt, müssen Kunden nur ein ActiveX-Plug-in oder Java-Applet installieren. Das erfordert keine Administratorrechte und erleichtert den Support für SAP erheblich. Ferner punktet Intelligent Application Gateway 2007 mit sicherem Zugriff für die Kunden und flexiblen Konfigurationsmöglichkeiten.

Microsoft Intelligent Application Gateway 2007: Sicherheitslösungen

Einfacher und sicherer Remote-Zugriff erleichtert Kunden den Zugang auf SAP-Testsysteme

„Für unsere Kunden haben wir jetzt einen sicheren Remote-Zugriff, der aus allen Umgebungen heraus funktioniert. Das vereinfacht unseren Kundensupport wesentlich.“

Bernd Herth, SAP Value Prototyping – Center of Excellence/CTO GOPA IT Consultants Inc.

SAP steht für professionelle Unternehmenssoftware. Dabei achtet das Unternehmen aus Walldorf auf zielgerichtete Kundenbetreuung. So gibt es eine eigene Abteilung, die ausschließlich Testumgebungen für Kunden einrichtet, damit diese ohne großen Aufwand SAP-Lösungen prüfen können. Eine Herausforderung war dabei, den Remote-Zugriff aus jeder Kundenumgebung heraus zu ermöglichen. Das war beim Fernzugriff mit der bisherigen Lösung auf Terminalserver ein Problem, denn die Installation des Clients beim Kunden erfordert Administratorrechte. Mit der neuen Lösung Microsoft Intelligent Application Gateway 2007 ist kein zusätzlicher Client nötig. Über eine sichere SSL-Verbindung loggt sich der Kunde jetzt einfach per Browser in der Testumgebung ein. SAP hat das Tool so konfiguriert, dass Kunden nach dem Einloggen automatisch auf ihre Testumgebung weitergeleitet werden. Der große Vorteil dabei: Die Kosten für den Kundensupport sind beträchtlich gesunken.

„Früher haben wir zehn Mitarbeiter für vier Wochen zum Kunden geschickt, um eine Testumgebung aufzubauen. Heute richten wir einen Remote-Zugang auf eine Prototypumgebung bei uns im Haus ein – das spart eine Menge Kosten.“

Bernd Herth, SAP Value Prototyping –
Center of Excellence/
CTO GOPA IT Consultants Inc.

SAP wurde 1972 gegründet. War die Firma anfangs noch regionaler Softwareanbieter, so hat sich das Unternehmen mittlerweile zu einem Global Player entwickelt: Von den 2000 größten Unternehmen der Welt setzen 70 Prozent SAP-Software ein. Die maßgeschneiderten Lösungen aus den Bereichen Customer Relationship Management (CRM), Supply Chain Management und Product Lifecycle Management sind bei mehr als 86 000 Kunden im Einsatz, über zwölf Millionen Nutzer arbeiten mit SAP-Programmen. Ein weiteres Standbein hat SAP im Bereich Support, Schulung und Beratung.

Testcenter für Kunden

Seit der Anfangszeit setzt SAP auf eine enge und gute Kundenbetreuung. Seit Jahren gibt es eine eigene Abteilung, das Center of Excellence, die das „Value Prototyping“ ermöglicht: Möchte ein Kunde sein CRM-System auf SAP-Software umstellen, dann setzen die Mitarbeiter des Center of Excellence eine Testumgebung auf, die das System des Kunden nachbildet. Der Kunde kann sich dann remote in die Testumgebung einwählen und das SAP-System mit seinen eigenen Adressdaten evaluieren.

Wichtig ist, dass die Prototypen schnell aufgebaut sind und die Kunden Netzwerkzugriff erhalten. „Der reibungslose Zugriff für unsere Kunden ist eine Kernanforderung“, erklärt Bernd Herth vom SAP Center of Excellence. Da es sich meist um komplexe Installationen handelt, brauchen die Experten des Center für den Aufbau eines Prototyps trotz hoher Automatisierung rund ein bis zwei Tage. „In den letzten Jahren haben wir über 1000 Prototypumgebungen gebaut, jedes Jahr kommen 400 neue dazu“, erklärt Herth. Die Kunden nutzen die Testsysteme dann rund zwei bis acht Wochen für eigene Tests.

Innerhalb des Center of Excellence hatten es die SAP-Mitarbeiter selbst in der Hand, die Abläufe für die Bereitstellung der Test-

umgebungen zu optimieren. Dennoch hatten sie einen stressigen Job, denn es war immer eine Herausforderung, den Zugriff für die Kunden einzurichten. „Jeder unserer Kunden hat eine individuelle Infrastruktur, die wir als SAP nicht beeinflussen können“, erklärt Herth das Zugriffsproblem. Die spannende Frage lautete also: Wie kommt der Kunde aus seinem Netzwerk problemlos per Fernzugriff in das SAP-Netzwerk? Und wie landet er dann auf dem passenden Testsystem?

Lösung ohne Administrator

SAP musste sich auch über die Sicherheit Gedanken machen. „Unsere Kunden arbeiten in den Testumgebungen teilweise mit ihren Unternehmensdaten. Diese müssen natürlich wirksam geschützt werden“, erklärt Herth. Die bisherige Lösung griff für den Remote-Zugang auf Terminalserver zu. Der Nachteil dabei: „Es erfordert Administratorrechte, um den Client auf den Kunden-PCs installieren zu können“, sagt Herth. In den meisten Fällen haben die Kunden aber nur eingeschränkte Benutzerrechte auf den Firmen-Desktops. Hier mussten dann die Administratoren der Kunden hinzugezogen werden, um die Clients zu installieren. Das verzögerte den Zugriff auf die Prototypen.

Ende 2007 suchte SAP deshalb nach einer neuen Lösung. Microsoft Intelligent Application Gateway (IAG) 2007 kam aus zwei Gründen in Betracht: Zum einen setzen die meisten Kunden Windows-Desktops ein, und das in Windows XP und Vista eingebaute Remote Desktop Protocol (RDP) sollte für den Fernzugriff verwendet werden. Zum anderen wollte SAP für spezielle Kunden auch eine Single-Sign-on-Anbindung zusammen mit dem Active Directory bei SAP ermöglichen.

IAG erlaubt das alles über einen einfachen SSL-Zugriff aus dem Internet Explorer heraus. Es ist also kein zusätzlicher Client für

Technik im Überblick

Microsoft Intelligent Application Gateway 2007

Intelligent Application Gateway 2007 ist ein Teil der Microsoft Forefront Security-Produktfamilie und sorgt für den sicheren Remote-Zugriff. SAP realisiert damit den reibungslosen Zugriff seiner Kunden auf eine Prototypumgebung. Besondere Vorteile sind, dass Kunden per SSL ohne zusätzlichen Client auf ihre Testumgebung zugreifen können und diese sicher von den anderen Systemen abgeschottet ist.

Foto: SAP



SAP ist der drittgrößte Softwarelieferant der Welt. Das Unternehmen hat seinen Sitz in Walldorf.

den Fernzugriff erforderlich. „Der Kunde muss nur ein ActiveX-Plug-in oder Java-Applet einspielen“, sagt Herth. „Das ist aber auch ohne Administratorrechte möglich.“

In einer Woche konfiguriert

Nach einem Workshop mit einem Spezialisten von Microsoft war klar, dass Intelligent Application Gateway 2007 alle Anforderungen erfüllt. Kundenspezifische Anpassungen ließen sich komfortabel per VBA-Skript durchführen. Das erledigte wiederum ein Mitarbeiter von Microsoft, in nur acht Tagen waren die gesamten Skripts angepasst und erweitert.

SAP hat sich für IAG als physische Appliance entschieden. Der vorinstallierte und vorkonfigurierte Server im kompakten 19-Zoll-Design stammt vom österreichischen Microsoft-Appliance-Spezialisten SecureGUARD und ist auf den Zweck eines Application-Gateway abgestimmt. Der Server lässt sich schnell und sicher in Betrieb nehmen, und seine abgestimmte Hardware verbindet ei-

ne hohe Leistung (8 CPU Cores in 1 HE) mit geringer Energieaufnahme. Seine Hauptvorteile sind Wartungs- und Wiederherstellungsfunktionen, eine besondere Administrationsoberfläche und umfangreiche Funktionen für Hardwaremanagement. Das speziell abgestimmte Wartungskonzept sichert den Betrieb.

„Die Implementierung war einfacher als gedacht“, erzählt Herth. Eine Herausforderung war es, die verschiedenen Kundenpools bereits auf Benutzerebene zu isolieren. Dazu mussten verschiedene Gruppen angelegt werden, denen dann die User per Skript zugewiesen werden. Der Grund: Meldet sich ein Kunde über Remote-Zugriff beim Intelligent Application Gateway 2007 an, muss er einer von rund 50 aktuell eingerichteten Kundenlandschaften zugeordnet werden. „Diese Zuweisung ist per Skriptsteuerung kein Problem“, sagt Herth.

Es gibt aber bei SAP auch Spezialfälle: „Unsere SAP-Coachs sollen sich auch über Intelligent Application Gateway 2007 an-

Weitere Informationen

Referenzkunde

SAP
Dietmar-Hopp-Allee 16
69190 Walldorf
Tel.: 0800 5 343424
Fax: 0800 5 343420
E-Mail: info.germany@sap.com
www.sap.de

Microsoft-Partner

SecureGUARD GmbH
Wiener Straße 131
A-4020 Linz
Tel.: +43 732 601440
Fax: +43 732 601440-502
office@secureguard.at
www.secureguard.at

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;
Mobilfunkgebühren können abweichen

Weitere Kundenreferenzen
finden Sie unter:

www.microsoft.de/kundenreferenzen

© 2009 Microsoft Corporation. Alle Rechte vorbehalten.
Namen und Produkte anderer Firmen können eingetragene
Warenzeichen der jeweiligen Rechteinhaber sein.

5000-995-24 YU 09/09

melden können, dann aber Zugriff auf mehrere Prototypen haben“, sagt Herth. Für diesen Fall war die Anbindung an das Active Directory nötig, was sich aber auch mit wenig Aufwand einrichten ließ.

Kundensupport vereinfacht

„Früher mussten wir bei jedem Kunden nachhaken und prüfen, ob der Client richtig installiert wurde“, sagt Herth. „Heute können Kunden auch ohne Administratorrechte ihren Zugriff in wenigen Minuten einrichten. Damit reduziert sich der Support- und Kommunikationsaufwand bei SAP erheblich.“

Ein weiterer Vorteil: Das Support-Center kann nun sämtliche Windows-Server via Remote Desktop anbinden, eine Methode, die die meisten Kunden kennen und schätzen. Damit sind alle Server erreichbar, nicht nur spezielle Terminalserver.

Intelligent Application Gateway 2007 hat sich bewährt, Kunden in aller Welt greifen problemlos auf ihre Testumgebungen zu. „IAG erfüllt die Anforderungen auch für unsere Kunden in Amerika und Asien“, sagt Herth. „Früher haben wir zehn Mitarbeiter für vier Wochen zum Kunden geschickt, um eine Testumgebung aufzubauen. Heute

richten wir einen Remote-Zugang auf eine Prototypumgebung bei uns im Haus ein – das spart eine Menge Kosten.“ Und Herth ergänzt einen zentralen Punkt: „Wir freuen uns über die Flexibilität, die uns IAG bei der Konfiguration gibt: Normalen Kunden garantieren wir den Zugriff genau auf ihre Testumgebung, mitentwickelnde Kunden können dagegen auch auf ausgewählte andere Systeme zugreifen.“

Ein weiterer Vorteil ist, dass das System im Hintergrund nicht zwingend ein Terminalserver sein muss, sondern dank RDP-Zugriff ein beliebiger Windows-Server sein kann.

Erweiterung geplant

Für die Zukunft plant SAP, die SecureGUARD- und Microsoft-Lösung um zusätzliche Knoten zu erweitern. Ziel ist es, über Failover-Systeme die Ausfallsicherheit und Leistungsfähigkeit des Kundenzugangs weiter zu erhöhen. Sollte es mit einer Instanz von Intelligent Application Gateway im Betrieb Probleme geben, springt sofort ein zweites System ein. In Kombination mit virtualisierten IAG-Gateways erhofft sich SAP verbesserte Testmöglichkeiten bei der Einrichtung zusätzlicher Dienste.

Software und Services

■ Microsoft Intelligent Application Gateway 2007

Partner

■ SecureGUARD GmbH