

# Getronics bouwt kennis in de eigen praktijk op

11 september 2009

## Definitieve versie van Windows 7 beschikbaar voor grote klanten

door: Geert Kelfkens



### Getronics implementeerde Windows 7 nog voor de officiële introductie bij 600 man en testte de gebruikaspecten.

Deze maand is Windows 7 beschikbaar gekomen voor grote bedrijven. De overige zakelijke gebruikers en consumenten kunnen vanaf 22 oktober beschikken over de opvolger van het veelgeplaaide en bekritiseerde Windows Vista. IT-dienstverlener Getronics en KPN-dochter maakte al in de ontwikkelingsfase kennis met Windows 7, onder het motto dat je eerst je eigen champagne gedronken moet hebben voordat je hem aan je klanten kunt voorschotelen. Nog voor de officiële introductie heeft Getronics, dat wereldwijd 16.000 werkplekken in achttien landen heeft met veelal nog Windows XP, intern inmiddels 600 werkplekken op Windows 7 operationeel. Portfoliomanager Kevin Reeuwijk, principal technical consultant Harald den Houter en manager Business Solutions Daan Linden vertellen hoe de kennismaking met Windows 7 in zijn werk ging.

**Het besluit om vroegtijdig in Windows 7 te duiken**, werd volgens Den Houter ingegeven door de door KPN geaccordeerde strategie om te innoveren dwars door het hele portfolio van Getronics. De betrokkenheid van Getronics met Windows 7 gaat terug tot juni 2008, toen de software nog in het alfastadium verkeerde. Harald den Houter: "We zijn heel voorzichtig begonnen. Eerst is een team van rond twaalf mensen over de verschillende business lines en de afdeling interne communicatie en automatisering opgezet. Nog voor de eerste bètaversie groeide dat team tot naar schatting 25 man."

De alfaversies van Windows 7 waren door de vele tussentijdse veranderingen nog niet rijp voor een productieomgeving, aldus Reeuwijk, maar de in januari 2009 geïntroduceerde bètaversie was dat wel. Iedere Getronics-medewerker die dat wilde, kon een volledig productiesysteem op zijn pc of laptop krijgen. De groep van honderd pioniers groeide binnen vier weken uit tot tweehonderd. Daarna ging het hard. Het geheim: mond-tot-mondreclame. Medewerkers hoorden van elkaar positieve geluiden over Windows 7 en wilden ook best aan het nieuwe besturingssysteem proeven. Linden: "Bij Windows Vista was toch enigszins sprake van 'push'. Windows 7 wil men echt graag hebben."

De testgroep werd niet doelbewust representatief samengesteld, vertelt Den Houter, maar de vrijwillige aanmelding leverde als vanzelf een dwarsdoorsnee van de organisatie op. "Dat liep van lid van de raad van bestuur tot consultants en andere afdelingen."

**Exacte cijfers heeft Den Houter niet**, maar hij schat dat ongeveer de helft oorspronkelijk Windows XP gebruikte en de andere helft Vista. De hardware zelf is niet gelijktijdig vervangen of opgewaardeerd. "We hebben bewust toegestaan dat ook mensen meededen van wie de werkplek alleen XP-specificaties had. Een van onze bevindingen is dat Windows 7 zelfs in de vroege versies al een betere performance had dan de commerciële Vista-build. Ook de ervaringen ten opzichte van XP waren beter. Dat is opmerkelijk."

Bij Getronics is de migratie naar Vista uiteindelijk doorgevoerd voor de helft van alle medewerkers in Nederland; de rest werkt nog steeds met Windows XP. Kevin Reeuwijk: "Het heeft erg lang geduurd voordat veel applicaties en drivers geschikt waren voor Windows Vista. Daarnaast hadden we last van een slechte pers rondom Vista. Bij

thuisgebruikers, die vaak geen enterprise-level hardware hebben maar goedkope webcams en dergelijke, werkte Vista niet zo goed. Daardoor was de adoptiegraad en de wil van mensen om ermee te gaan werken niet zo hoog. Nadat Vista op de markt was gekomen, heeft het uiteindelijk nog een jaar geduurd voordat er een echt goede 'build' beschikbaar was die wij op nieuwe laptops konden installeren."

Toch denkt Den Houter dat het besluit van indertijd om met Vista te beginnen een "goede stap" is geweest die nu in het voordeel van Getronics gaat werken. "We hebben een tussenstap gemaakt waardoor we verwachten heel snel te kunnen doorpakken naar Windows 7. Intern betekent dat natuurlijk wel dat we het traject naar Windows Vista moeten stoppen en opvolgen met een Windows 7-traject." Daan Linden, manager Business Solutions, beaamt: "Je zou kunnen zeggen dat Vista het pad heeft geëffend voor Windows 7. Vista heeft altijd veel kritiek gekregen, maar dat zat hem voor het grootste deel in het ecosysteem eromheen, zoals het ontbreken van een driver voor je geluidskaart. Vista heeft dat traject inmiddels wel doorgemaakt, en daar kan Windows 7 meteen van profiteren."

**Al het werk dat in Windows Vista is gestoken**, is niet voor niets geweest, concludeert portfoliomanager Reeuwijk. "Werkzaamheden zoals het geschikt maken van applicaties, leren hoe je het uitrolt, je migratiemethodiek bijwerken moesten tóch gedaan worden. Daardoor kunnen we zowel onze eigen werkplekken als die bij klanten overzetten naar Vista en straks naar Windows 7."

Reeuwijk constateert ook dat de beschikbare technieken rond zo'n migratie inmiddels "een heel stuk beter" zijn dan toen Windows Vista net op de markt was. Daardoor hoeven ook klanten minder op hun tenen te lopen als ze op Windows 7 overgaan.

Al sinds Windows XP maakt Getronics gebruik van een zelf ontwikkelde migratiemethodiek, Rapid Deployment eXperience (RDX) genaamd. Deze is al enkele malen bijgewerkt, eerst voor Windows Vista en nu dus voor Windows 7. RDX integreert met de migratietools van Microsoft zoals System Center Configuration Manager en de Microsoft Deployment Toolkit.

RDX voorziet de werkplekken niet alleen van een nieuw besturingssysteem, ook alle applicaties en alle instellingen van de gebruiker migreren mee. Dat heeft het aantal telefoontjes naar de helpdesk na een migratie volgens Reeuwijk sterk teruggebracht.

Met de jongste versie van RDX heeft Getronics in april een grootschalige 'stresstest' gedaan in het testlab van Microsoft in Redmond. Zo wilde men erachter komen welke aanpassingen nog nodig waren, waar eventuele limieten lagen en hoe snel een migratie zou verlopen. De stresstest leverde twee belangrijke conclusies op. Reeuwijk: "In de ideale situatie konden wij binnen een kwartier een Windows XP-werkplek overzetten naar Windows 7, met behoud van instellingen en applicaties. Verder vonden wij een 'bottleneck' in System Center Configuration Manager. Vanuit één distributiepoint konden we maximaal driehonderd werkplekken tegelijk uitrollen."

**Dat laatste bleek interessante feedback** voor het verantwoordelijke team bij Microsoft. Een mogelijke oplossing is het bijplaatsen van distributiepunten (fysieke servers). Reeuwijk ziet nog een andere optie: Microsoft is bezig met de bètaversie van service pack 2 voor System Center Configuration Manager. Wellicht is het mogelijk daarin de limiet van driehonderd werkplekken nog aan te passen.

Intern mag Getronics dan blij zijn met Windows 7, het overtuigen van klanten is nog een ander verhaal. Veel bedrijven hielden de afgelopen jaren hardnekkig vast aan het aloude Windows XP. In de zakelijke markt is Windows Vista dan ook, zachtjes uitgedrukt, geen doorslaand succes. Reeuwijk kan zich dat wel voorstellen: "Geen enkel bedrijf wil met een systeem werken dat op de pc thuis niet lekker draait. Maar het grappige is dat Windows Vista op bedrijfssystemen over het algemeen beter presteert, omdat daar betere kwaliteit hardware en software wordt gebruikt. De meeste bedrijven komen daar nooit aan toe; ze beginnen er niet aan uit vrees dat het niet goed zal werken. Met Windows 7 zijn de ervaringen van de pers en bètatesters thuis heel anders. Ze slaken letterlijk een zucht van verlichting ten opzichte van Vista. Daarom merken we dat de 'pull' vanuit bedrijven bij Windows 7 veel groter is. Bovendien bieden we klanten vanaf september gelegenheid om makkelijk met de nieuwe versie te experimenteren."

**Voor veel bedrijven begint de tijd ook te dringen**, meent Reeuwijk. "Steeds meer klanten kunnen het zich gewoon niet meer veroorloven nog langer op Windows XP te blijven zitten. Onze ervaring is dat je zeker een halfjaar tot een jaar nodig hebt om je goed voor te bereiden op de migratie naar een nieuwe werkplek. Als je nu nog twee of drie jaar op XP zou blijven zitten, heb je niet genoeg tijd meer voordat de support helemaal afloopt."

Getronics adviseert zijn klanten die nog met Windows XP en oudere versies werken al sinds maart dit jaar om niet meer op Windows Vista over te gaan maar meteen voor Windows 7 te kiezen. Het is bijna een ongeschreven wet dat zakelijk gebruikers er goed aan doen het eerste service pack van een nieuw Microsoft-product af te wachten. Linden: "Zelf heb ik dat klanten ook altijd geadviseerd: wacht tot anderen er de ergste ellende uit hebben gehaald. Maar dat zou nu niet meer mijn advies zijn, want het werkt gewoon. Het is echt niet nodig op het eerste service pack te wachten."

Wat Windows Vista ook parten heeft gespeeld, meent Reeuwijk, is dat belangrijke toegevoegde waarde, zoals Network Access Protection, vaak ook beschikbaar kwam voor Windows XP. In Windows 7 daarentegen zit compleet nieuwe technologie die niet zal doorsijpelen naar Vista, laat staan Windows XP.

**Een voorbeeld is Branche Cache**, een soort BitTorrent-technologie waardoor medewerkers op bijkantoren zonder snelle netwerkaansluiting bij elkaar bestanden kunnen ophalen. Of Direct Access, dat zonder VPN vanuit huis of een hotelkamer toegang geeft tot bedrijfservers. "Die gaan echt toegevoegde waarde bieden", meent Reeuwijk. Ook de gebruikersinterface van Windows 7 met een nieuwe taakbalk is een "enorme verbetering" die veel prettiger werkt en de productiviteit verhoogt, leert de ervaring van de Getronics-medewerkers. Microsoft heeft bij de ontwikkeling van Windows 7 intensiever dan voorheen samengewerkt met bedrijven als Getronics, constateert Linden. Daardoor zijn veel fouten en problemen volgens hem bij voorbaat verholpen. Ook leveranciers hebben eerder dan met Vista aangehaakt bij het ontwikkelingsproces. Den Houter: "In het begin waren er nog wel wat probleempjes met hardware. Uiteindelijk hebben we nu totaal geen driverproblemen met onze laptops. Dat is echt een wereld van verschil met Vista indertijd."

**De ervaringen met Windows 7 bij Getronics** zijn dus overwegend positief, maar de testers stuiten toch op problemen. Volgens Den Houter waren ze op de vingers van één hand te tellen. Het grootste probleem trof gebruikers van de interne financiële portal en hield verband met de aangescherpte beveiliging in Windows 7. Reeuwijk: "De instelling van een bepaalde authenticatietechnologie in Windows 7 bleek veranderd te zijn. Hij werkte standaard alleen nog met de nieuwste, veiligste vorm van encryptie. In de Java-webserver van deze portal is deze encryptiemethode nog niet beschikbaar. Daardoor kon je niet inloggen op die portal." In samenspraak met Microsoft is het probleem opgelost.

### **Minder incidenten te verwachten**

Getronics' portfoliomanager Kevin Reeuwijk verwacht om twee redenen dat Windows 7 significant minder beveiligingsproblemen zal opleveren, zeker vergeleken met Windows XP:

- Eindgebruikers werken met Windows XP vaak als beheerder en hebben dan alle rechten op de pc. Net als Vista is Windows 7 voorzien van User Account Control. Dat zorgt ervoor dat de applicaties die de gebruiker start, weinig rechten hebben. Vooral browsen wordt hierdoor veiliger: als de gebruiker een malafide website bezoekt, is het risico op besmetting door een virus of andere malware veel kleiner. Reeuwijk: "Veiliger browsen was voor Getronics een van de belangrijkste argumenten om klanten ertoe te bewegen naar Windows Vista over te gaan."
- Onder de interne testers bij Getronics blijkt beveiliging van externe harde schijven en USB-sticks door middel van 'BitLocker To Go' een populaire voorziening. Alle data worden daarbij versleuteld. Bij verlies van een geheugenstick ligt vertrouwelijke informatie daardoor niet meteen op straat. BitLocker zat al in de Ultimate- en Enterprise-edities van Vista, maar was niet geschikt voor verwisselbare schijfstations zoals USB-sticks. Nu nog is encryptie bij Getronics optioneel. Met Windows 7 is het ook mogelijk met een 'policy' af te dwingen dat medewerkers data versleuteld wegschrijven. Het wordt door encryptie wel lastiger wordt om mensen buiten het bedrijf informatie per USB-stick te geven. Zij zullen dan ook het wachtwoord moeten krijgen.

### **Extra mogelijkheden goed benut**

Een van de bevindingen van Getronics is dat Windows 7 meer dan zijn voorgangers de 64 bits-hardware ten volle uitbuit. Technisch consultant Harald den Houter verwacht dan ook dat de adoptie van 64 bits-applicaties op pc's in grote bedrijven met Windows 7 daadwerkelijk van de grond komt.

Volgens portfoliomanager Kevin Reeuwijk was de markt toen Windows Vista uitkwam nog helemaal niet klaar voor de overgang naar 64 bits. "Tegenwoordig hebben nieuwe laptops vaak 4 GB geheugen. Gebruikers vinden

het dan erg vervelend dat ze dat met een 32 bits-versie niet ten volle kunnen gebruiken. Je bent dan al gauw 640 MB tot zelfs 1 GB kwijt.”

Een reden om op 32 bits te blijven, was tot voor kort dat de 64 bits-versie van Windows applicatievirtualisatie niet goed ondersteunde. In het TAP-programma is Getronics overgestapt op de toekomstige versie 4.6 van App-V, onderdeel van het Microsoft Desktop Optimization Pack (MDOP). De verwachting is dat App-V 4.6 begin 2010 uitkomt. Reeuwijk: “Dan kun je alle applicaties in één keer virtualiseren en aanbieden op alle systemen, of ze nu 32 bits of 64 bits zijn. Tot dusver was dat niet mogelijk en kon je op de 64 bits-versie van Vista en Windows 7 minder functionaliteit aanbieden.”

Verschenen in Automatisering Gids nr. 37, 2009

<http://www.automatiseringgids.nl/artikelen/2009/37/getronics%20bouw%20kennis%20in%20de%20eigen%20praktijk%20op.aspx>