

Stufenweise Synchronisierung von Benutzerprofilen Siemens Betriebskrankenkasse SBK



Kundenreferenz: Krankenkassen

Siemens-Betriebskrankenkasse SBK steigert Effizienz ihres IT-Betriebs mit der User Virtualization-Lösung von AppSense



„Wir haben uns für die AppSense User Virtualization-Lösung entschieden, weil uns zum einen die Technologie überzeugt und der Kontakt mit dem Support des Herstellers schnell und unkompliziert funktioniert.“

Kristian Szücs, IT Service- und Projektmanagement der Siemens-Betriebskrankenkasse, München



Herausforderungen

- Lange Ladezeiten für Anwender bei der An- und Abmeldung
- Fehlende Personalisierung beim Rechnerwechsel
- Aufwendige und langwierige Einrichtung per DOS- und VBA-Scripts

Lösung

- AppSense User Virtualization Plattform
- 400 Anwender

Kundennutzen

- Schnelle Ab- und Anmeldezeiten für Anwender
- Einfache Konfiguration ohne Programmieraufwand
- Einheitliche Benutzereinstellungen
- Zentrale Verwaltung von Profilen
- Zukunftssicherheit für mobile Anwendungen

Das Unternehmen

Anno 1908 als „Betriebs- (Fabrik-) Krankenkasse der Vereinigten Siemens-Werke“ ins Leben gerufen, ist die Siemens-Betriebskrankenkasse SBK heute mit mehr als 1300 Mitarbeitern Deutschlands größte Betriebskrankenkasse und gehört zu den 15 größten Krankenkassen Deutschlands. Die geöffnete, bundesweit tätige gesetzliche Krankenkasse versichert mehr als eine Millionen Menschen in Deutschland.

Ihren Kunden gibt die SBK das SBK-Versprechen: Getreu dem Motto „Starke Leistung. Ganz persönlich.“ steht die Betriebskrankenkasse für persönliche Beratung, individuelle Lösungen und schnelle und unkomplizierte Unterstützung. Das honorieren auch die Kunden. Beim Wettbewerb „Deutschlands kundenorientierteste Dienstleister“ zählt die SBK seit Jahren zu den Besten, gehörte 2011 zu den Top 3 über alle Branchen hinweg und ist auf Platz 1 unter den Krankenkassen. Ebenfalls auf Platz 1 bei der Kundenzufriedenheit steht die SBK beim Kundenmonitor 2011 mit 8.000 befragten Versicherten. 2012 platzierte sich die SBK im Wettbewerb „Deutschlands beste Arbeitgeber“ zum fünften Mal in Folge unter den besten 100 Unternehmen. Sie erreichte den 6. Platz in der Kategorie der Unternehmen mit 501 bis 2.000 Mitarbeitern und erhielt einen Sonderpreis für die gelungene Förderung von Frauen.

Das nachhaltige Wachstum schlug sich in den letzten Jahren auch auf die IT-Strategie nieder: Die klare Vorgabe in der Datenverarbeitung des Unternehmens lautet, den Administrationsaufwand für die einzelnen Arbeitsplätze durch eine zentralisierte IT-Topologie und standardisierte Desktops zu reduzieren und die Kosten für den laufenden Betrieb möglichst gering zu halten. Seit 1999 setzt die SBK bei der Bereitstellung von IT-Applikationen deshalb auf eine zentralisierte IT-Struktur mit Terminal Servern, aktuell auf eine XenApp-Serverfarm in der Version 4.5 von Citrix. Darüber hinaus gehören unterschiedlichste Geschäftsapplikationen wie Microsoft Office, diverse Datenbank- und Data-Warehouse-Werkzeuge, eine CRM-Lösung, Workflow-Systeme und nicht zuletzt ein proprietäres Krankenkassenkernsystem zum Softwareportfolio der Krankenkasse.

Manuelle Profilsynchronisierung nicht konform mit Unternehmensvorgaben für effiziente IT

Ein wichtiges Teilstück im ausgefeilten IT-Betriebskonzept der Betriebskrankenkasse fehlte bis dato allerdings: die effiziente Personalisierung der Desktops und eine darauf aufbauende Strategie für die Synchronisation der User-Profile. Kristian Szücs, IT Service- und Projektmanagement bei der SBK, erinnert sich: „Wir hatten zwar schon in der Vergangenheit Profile unter Windows NT über die Domäne synchronisiert. Das funktionierte aber mehr schlecht als recht“. Konkret hatte sich bei dieser Methode nicht selten ein Volumen von einem Gigabyte an Profildaten für einzelne Anwender angesammelt. Das wiederum führte zu inakzeptablen An- und Abmeldezeiten für die Benutzer. Kaum besser gestaltete sich die Situation im Jahre 2004, als eine Migration auf Windows XP anstand. Szücs: „Die Entscheidung lautete deshalb: Profilsynchronisation komplett abschalten.“

Das Resultat: Die Anwender der SBK waren von nun an stets auf den Support von Rechenzentrumsmitarbeitern angewiesen, wenn es darum ging, User-Daten zu synchronisieren, um von einem anderen Rechner und von anderer Stelle aus weiterarbeiten zu können. „Der Benutzerservice musste mindestens 30 Minuten pro Anwender alleine dafür aufwenden, Windows-Einstellungen zu übertragen, verbundene Laufwerke einzurichten und Drucker zu installieren.“ Geradezu frustrierend gestaltete sich die Situation, wenn neue Rechner ins Spiel kamen und die Einrichtung aller Anwendungen wie Spezialsoftware, SQL-Entwicklungsumgebung und ODBC-Einstellungen sowie die Personalisierung der einzelnen Applikationen bevorstand. „Das konnte sich dann schon auf bis zu zwei Stunden pro Anwender hinziehen – und das in der heutigen Zeit, in der die Arbeitsstunde immer kostbarer wird.“ So sei das Rechenzentrum mitunter öfter damit beschäftigt gewesen, als sich um echte Störungen und Innovationen kümmern zu können. Szücs: „Der Punkt war erreicht.“

Stufenweise Synchronisierung von Benutzerprofilen Siemens Betriebskrankenkasse SBK

AppSense®

AppSense.de
de-info@AppSense.com

„Wir konnten die Synchronisierung und Personalisierung von mindestens 30 Minuten pro Rechner auf fünf Minuten verkürzen.“

Kristian Szücs, IT Service- und Projektmanagement der Siemens-Betriebskrankenkasse, München



Erhebliche Zeiteinsparung für An- und Abmeldungen durch inkrementelle Synchronisierung von Benutzerprofilen

Gründe genug für die IT-Verantwortlichen, im Februar dieses Jahres eine neue Strategie für die User Virtualization zu entwickeln: „Unsere IT-Verantwortlichen für das Rechenzentrum waren zunächst skeptisch, aber nach einer Präsentation von eineinhalb Stunden, war die Entscheidung gefallen“. Szücs geht ins Detail: „Wir haben uns für die AppSense User Virtualization-Lösung entschieden, weil uns zum einen die Technologie überzeugt und der Kontakt mit dem Support des Herstellers schnell und unkompliziert funktioniert“.

Rund 150 Rechner kamen in einer ersten Pilotphase für den Einsatz der AppSense Plattform in Frage. Das Prinzip: Die User Virtualization-Lösung ermöglicht es, sämtliche benutzerrelevanten Daten und Einstellungen des Rechners komplett von Anwendungen, Betriebssystemen und Endgeräten zu lösen. So sind IT-Administratoren in der Lage, das gesamte Profil des jeweiligen Anwenders zentral zu speichern, zu verwalten und individuell für lokale oder virtualisierte Desktops und Anwendungen sowie Endgeräte ortsunabhängig zur Verfügung zu stellen. „Die jeweiligen User-Daten werden beim Abmelden in einer Datenbank abgelegt und beim Anmelden des Benutzers wieder geladen. Der entscheidende Unterschied zu der in der Vergangenheit verwendeten Methode mit DOS- und VBA-Scripts ist, dass nicht stets alle Informationen geschrieben werden müssen, sondern lediglich die Veränderungen. Das spart unheimlich viel Zeit. Mit der User Virtualization-Technologie konnten wir die Personalisierung bei Neugeräten von mindestens 30 Minuten pro Rechner auf fünf Minuten verkürzen.“ Zu den synchronisierten Informationen bei der SBK gehören neben den verbundenen Druckern und Laufwerken auch Outlook-Einstellungen, Signaturen, persönliche Ordner und Favoriten sowie die Startseite des Browsers, die Windows-Startleiste und die spezifischen Einstellungen des Betriebssystems.

Begeistert zeigt sich der IT-Profi von der Konfiguration mit AppSense: „Da ist kein kompliziertes Scripting und kein Programmieraufwand nötig. Man klickt sich die Informationen einfach aus den vorhandenen Schlüsseln in der Registrierungsdatei zusammen.“ Sogar Registry-Keys von Spezialanwendungen lassen sich so laut Szücs ebenso problemlos mitsichern, wie die spezifischen Einstellungen bekannter Anwendungen von Microsoft oder Adobe – und das alles ohne Einbrüche in der Performance: „AppSense wirkt sich nicht auf die Leistung des Rechners aus. Die User merken nicht, dass ihre Daten gesichert bzw. eingespielt werden und die An- und Abmeldezeiten haben sich auf ein Minimum reduziert.“

Positive Erfahrungen, die die SBK bereits in die Zukunft blicken lassen. „Mittelfristig steht die Einbindung von mobilen Geräten an – Stichwort Bring-your-own-device.“ Auch dafür hat AppSense eine Lösung parat: Mit DataNow können Anwender eigene Home-Verzeichnisse freigeben und auf beliebigen Rechnern nutzen. Technisch realisiert wird die Freigabe über einen an das Active Directory gekoppelten „Intelligent Data Broker“ (IDB), der als virtuelle Appliance in die Unternehmens-IT eingebunden wird.



Über AppSense

AppSense ist ein globaler, unabhängiger Software-Anbieter und zählt zu den führenden Herstellern von Lösungen für die User Virtualization. Diese führt zu einem neuen Verhältnis von Anwender und Technologie: Sie entkoppelt beide voneinander und ermöglicht, dass der Benutzer nicht mehr von der Technologie bestimmt wird. Weltweit verwenden mehr als 4.000 Unternehmen die AppSense Technologie. AppSense verfügt über Niederlassungen in New York und Santa Clara (USA), London und Manchester (Großbritannien), sowie weitere Büros in München, Melbourne, Amsterdam, Paris und Oslo. Nähere Informationen finden Sie unter: www.AppSense.de

Kontakt AppSense GmbH

AppSense GmbH
Am Söldnermoos 17
85399 Hallbergmoos

www.AppSense.de
Tel: +49 811 99 856 30
E-Mail: de-info@AppSense.com