

Kundenreferenz: Finanzdienstleistungen

User Virtualization macht mobiles Arbeiten einfach und sicher



„Ein großer Vorteil der AppSense-Technologie ist aus unserer Sicht die granulare Steuerung der verschiedenen Benutzeraspekte. Im Gegensatz zur Architektur der Roaming Profiles können beispielsweise bei Bedarf Einstellungen für einzelne Applikationen zurückgesetzt werden – die Konfiguration der anderen Anwendungen bleibt davon unberührt.“

Oliver Brückner,
Windows Service Management,
s IT Solutions AT Spardat GmbH

Die Organisation

Die Erste Bank ist eine der größten und traditionsreichsten Bankengruppen Österreichs. 1819 als „Erste österreichische Spar-Casse“ gegründet, gestaltet sie heute die Entwicklung des österreichischen und zentraleuropäischen Finanzwesens maßgeblich mit. In Österreich bildet die Erste Bank gemeinsam mit den Sparkassen eine starke Bankengruppe, die die Kundenvorteile der regional verankerten Sparkassen mit der Sicherheit und Stärke einer internationalen Großbank verbindet. 16.500 Mitarbeiter in rund 1.000 Filialen betreuen heute in Österreich mehr als drei Millionen Kunden.

s IT Solutions ist der IT-Dienstleister für die Erste Bank und die Sparkassen in Österreich und damit für Entwicklung, Implementierung und Service aller zentralen Bankanwendungen sowie deren Betrieb verantwortlich. Die fast 4.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Unternehmens, davon 1.250 in Österreich, verfügen über umfassendes Know-how in der Banken-IT und langjährige Erfahrungen beim Management komplexer Infrastrukturen. So sind sie in der Lage, effiziente Lösungen für die Anwender der Bankengruppe zu entwickeln.

Bankmitarbeiter arbeiten heute an unterschiedlichsten Orten

Ein wichtiger Baustein der IT-Infrastruktur von s IT Solutions ist eine Terminal-Server-Umgebung auf Basis von Citrix XenApp. Mit der Lösung werden standardisierte Benutzer-Desktops über das Rechenzentrum in Wien für Institute in ganz Österreich bereitgestellt. „Anwender nutzen die Citrix-Technologie mittlerweile nicht nur im Büro, sondern auch immer häufiger, um von unterwegs oder von zu Hause aus auf ihren IT-Arbeitsplatz zuzugreifen“, sagt Oliver Brückner, Mitarbeiter im Bereich Windows Service Management von s IT Solutions. „Mobile Arbeitsformen setzen sich gerade in verschiedenen Bereichen unseres Unternehmens durch – und für viele Anwender gehört es im Zusammenhang mit erweiterten Öffnungszeiten bereits zum Alltag, gelegentlich auch im Home Office E-Mail-Anfragen von Kunden zu beantworten.“

Zwei Herausforderungen waren bei der Bereitstellung der Benutzerarbeitsplätze außerhalb des Unternehmensnetzwerks jedoch zu lösen: Zum einen musste sichergestellt werden, dass die Anwender – egal von welchem Ort und mit welchem Endgerät sie zugreifen – immer die vertrauten Anwendungseinstellungen an ihrem Desktop vorfinden. „In der Vergangenheit hatten wir gerade in diesem Bereich Probleme mit dem Ansatz der Roaming Profiles“, berichtet Oliver Brückner. „Das Speichern und Managen der Benutzerinformationen funktionierte nicht immer zuverlässig – so waren wir häufig gezwungen, Profile zurückzusetzen, wodurch die individuellen Einstellungen in Anwendungen wie Microsoft Office, SAP oder Internet Explorer verloren gingen.“ Zum anderen stellte der Remote-Zugriff auch unter Security-Gesichtspunkten eine Herausforderung dar: s IT Solutions musste dafür sorgen, dass die hohen Sicherheits-Policies im Bankenumfeld bei allen Zugangsszenarien zuverlässig umgesetzt werden. Bei der zentralen Bereitstellung der Desktops für die unterschiedlichen Sparkasseninstitute war zudem eine saubere Trennung der einzelnen Mandanten zu gewährleisten.

„Ohne AppSense DesktopNow wären wir heute nicht in der Lage, die individuellen Berechtigungen und Security-Anforderungen in unserer komplexen IT-Struktur mit mehr als 80 unterschiedlichen Mandanten zu verwalten. Gleichzeitig hilft uns die AppSense-Technologie, eine hohe Stabilität beim Betrieb der XenApp-Umgebung zu gewährleisten.“

Oliver Brückner, Windows Service Managements s IT Solutions AT Spardat GmbH



Herausforderungen

- Hohe Anforderungen an die IT-Sicherheit
- Steigende Anzahl an mobilen Mitarbeitern und Home Office-Arbeitsplätzen
- Komplexe Infrastruktur für rund 80 unterschiedliche Mandanten

Lösung

- AppSense DesktopNow
- Anwender: 500
- Projektzeitraum: April bis Mai 2012

Kundennutzen

- Effizientes Management von Benutzerinformationen
- Schnellere Ladezeiten bei der Desktop-Anmeldung
- Konsistente Personalisierung der Benutzerumgebung auf jedem Endgerät
- Granulare Steuerung von Zugriffsrechten
- Schutz vor nicht autorisierten Anwendungen auf Citrix XenApp-Servern

appsense.de
de-info@appsense.com

„Die AppSense-Technologie erleichtert uns den Alltag enorm, da sie die Administration der vielfältigen Benutzerinformationen erheblich vereinfacht und uns sehr viel Zeit spart. In Zukunft dürfte der Ansatz der User Virtualization noch eine wichtigere Rolle für die Erste Bank spielen: Wir unterstützen mit der Lösung heute schon erste mobile Endgeräte auf Basis von iOS und Android – und die Zahl der Smartphones und Tablets wird in den kommenden Jahren mit Sicherheit weiter ansteigen.“

Oliver Brückner, Windows Service Management,
s IT Solutions AT Spardat GmbH

Über AppSense

AppSense zählt zu den führenden Herstellern von User Virtualization-Lösungen. Damit erhöhen Unternehmen die Mobilität ihrer Mitarbeiter und ermöglichen es IT-Verantwortlichen gleichzeitig, die volle Kontrolle zu behalten. Durch die unabhängige Verwaltung aller benutzerrelevanten Aspekte auf mobilen Geräten sowie auf Desktops lassen sich die Vorteile der Consumerization in der IT voll ausschöpfen. Unsere User-Virtualization-Technologien reduzieren die Komplexität der IT und verbessern gleichzeitig den Einsatz, das Management und die Migration von heterogenen Desktops sowie mobilen Umgebungen. Der Hauptsitz des Unternehmens befindet sich in New York. Darüber hinaus verfügt AppSense über weltweite Niederlassungen. Nähere Informationen finden Sie unter: www.appsense.com

Einheitliche Benutzerumgebung für jedes Zugriffsszenario

Für die Weiterentwicklung der Citrix-Umgebung integrierte der IT-Dienstleister daher die Lösungen der Produktfamilie AppSense DesktopNow in die Infrastruktur. In direkter Zusammenarbeit mit technischen Spezialisten von AppSense implementierte s IT Solutions unterschiedliche Bausteine der Lösungssuite, um das Management von Benutzerinformationen und Zugriffsrechten zu vereinfachen und zu optimieren.

Der AppSense-Ansatz der User Virtualization abstrahiert sämtliche persönlichen Informationen und Berechtigungen eines Benutzers von der Ebene der Anwendungen, Betriebssysteme und Endgeräte. So muss die IT-Abteilung nur noch eine Benutzerinstanz verwalten und zentral speichern und kann diese nach Bedarf für jedes beliebige Zugangsszenario bereitstellen. „Ein großer Vorteil der AppSense-Technologie ist aus unserer Sicht die granulare Steuerung der verschiedenen Benutzeraspekte“, sagt Oliver Brückner. „Im Gegensatz zur Architektur der Roaming Profiles können beispielsweise bei Bedarf Einstellungen für einzelne Applikationen zurückgesetzt werden – die Konfiguration der anderen Anwendungen bleibt davon unberührt.“

Die Benutzer profitieren im Alltag mit der Lösung vor allem von einheitlichen Arbeitsbedingungen: Beim Wechsel des Endgeräts werden den Anwendern alle bereits gespeicherten Benutzerinformationen – wie zum Beispiel persönliche Internet-Favoriten oder individuelle Word-Einstellungen – zur Verfügung gestellt. Hinzu kommen deutlich schnellere Ladezeiten der Benutzer-Desktops. Die AppSense-Technologie lädt bei der Anmeldung am Desktop lediglich die unmittelbar benötigten Profilinformationen – applikationsspezifische Konfigurationen werden erst beim Start der jeweiligen Anwendung abgerufen. Auch dies erhöht die Produktivität der Anwender – insbesondere wenn sie häufig in unterschiedlichen Umgebungen und mit unterschiedlichen Endgeräten arbeiten.

Granulare Steuerung von Berechtigungen sorgt für durchgängige Sicherheit

Während die AppSense-Lösung den Endanwendern konsistente Personalisierung bietet, ermöglicht sie den Administratoren ein effizientes Management von Berechtigungen und eine durchgängige Umsetzung von Security-Richtlinien. So wird beispielsweise für Anwender, die von zu Hause aus mit dem privaten Rechner auf ihrem Firmen-Desktop zugreifen, das Mapping von lokalen Laufwerken oder Peripheriegeräten automatisch deaktiviert. Dadurch haben die Anwender keine Möglichkeit, Dokumente auf der eigenen Festplatte zu speichern oder auszudrucken. Mit der AppSense-Lösung sorgt s IT Solutions zudem dafür, dass Anwender beim Web-Zugriff jeweils auf den für sie relevanten Proxy-Server geleitet werden. Nahezu jedes Sparkasseninstitut in Österreich hat eigene Surf-Regeln und Proxy-Einstellungen für seine Mitarbeiter festgelegt – diese werden mit Hilfe der AppSense-Technologie auch auf die Remote-Anwender angewandt.

„Ohne AppSense DesktopNow wären wir heute nicht in der Lage, die individuellen Berechtigungen und Security-Anforderungen in unserer komplexen IT-Struktur mit mehr als 80 unterschiedlichen Mandanten zu verwalten“, sagt Oliver Brückner. „Gleichzeitig hilft uns die AppSense-Technologie, eine hohe Stabilität beim Betrieb der XenApp-Umgebung zu gewährleisten.“ Das „Trusted Owner“-Prinzip von AppSense garantiert, dass Anwendungen auf den XenApp-Servern nur durch autorisierte Administratoren installiert werden. Damit ist ausgeschlossen, dass Anwender beispielsweise Software oder Plug-Ins aus dem Internet ausführen, die die Sicherheit und Performance der Infrastruktur gefährden könnten.

Aus Sicht von Oliver Brückner bietet der Ansatz der User Virtualization daher strategischen Mehrwert für s IT Solutions: „Die AppSense-Technologie erleichtert uns den Alltag enorm, da sie die Administration der vielfältigen Benutzerinformationen erheblich vereinfacht und uns sehr viel Zeit spart. In Zukunft dürfte der Ansatz der User Virtualization noch eine wichtigere Rolle für die Erste Bank spielen: Wir unterstützen mit der Lösung heute schon erste mobile Endgeräte auf Basis von iOS und Android – und die Zahl der Smartphones und Tablets wird in den kommenden Jahren mit Sicherheit weiter ansteigen.“

Kontakt AppSense GmbH

Werner-von-Siemens-Ring 17
85630 Grasbrunn/München
Deutschland

www.appsense.de
Tel: +49 (0)89 55 9997 0
E-Mail: de-info@appsense.com