

Performance-Optimierung, Schutz vor nicht autorisierten Anwendungen und Personalisierung

Hilfswerk Niederösterreich

AppSense®

Kundenreferenz: Wohlfahrtsverbände

User Virtualization entlastet Anwender und Administratoren



„Das Ergebnis der Performance-Steuerung mit AppSense-Technologie war beeindruckend. Auf Anhieb konnten fast doppelt so viele Anwender gleichzeitig auf einem XenApp-Server arbeiten wie bisher. Wir haben so nicht nur die Anwendungs-Performance für die Benutzer optimiert, sondern gleichzeitig unseren Hardware-Bedarf deutlich gesenkt.“

Thomas Schöpf, Leitung IT, NÖ Hilfswerk

Die Organisation

Das Niederösterreichische Hilfswerk (NÖ Hilfswerk) ist Niederösterreichs größter sozialer Dienstleister. Von der Pflege in den eigenen vier Wänden über Kinderbetreuung und Haushaltshilfe bis zur Familienberatung und Therapie bietet die 1978 gegründete Organisation heute vielen Familien kompetente Unterstützung. Mehr als 25.000 Menschen vertrauen monatlich auf das NÖ Hilfswerk, das rund 4.300 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus den verschiedensten Fachbereichen beschäftigt. Mit 67 Partnernvereinen und über 200 Standorten ist das Hilfswerk in fast jeder Gemeinde Niederösterreichs vertreten.

Die IT-Abteilung des Sozialdienstleisters muss daher heute eine weit verteilte Infrastruktur verwalten. Fast 100 Standorte sind mit IT-Arbeitsplätzen ausgestattet, dazu kommen noch gut 100 mobile Mitarbeiter, die Notebooks für ihre Aufgaben benötigen. Die Verantwortlichen erkannten frühzeitig, dass das Management dieser Infrastruktur nur mit einem effizienten zentralen Konzept zu bewältigen ist. Die IT-Abteilung stattete die Standorte daher nicht mit PCs, sondern mit wartungsarmen Thin Clients aus. Alle Geschäftsanwendungen werden über eine zentrale Citrix XenApp-Serverfarm in St. Pölten bereitgestellt – größtenteils auch für die Notebook-User.

Schutz der zentralen XenApp-Umgebung vor unerwünschten Anwendungen

„Die Strategie der IT-Zentralisierung bewährte sich im Alltag grundsätzlich sehr gut“, sagt Thomas Schöpf, IT-Leiter des NÖ Hilfswerk. „Allerdings gab es immer wieder Anforderungen, die wir nicht alleine mit den eingesetzten Citrix- und Microsoft-Technologien abdecken konnten.“

Ein wichtiger Aspekt war zum Beispiel der Schutz der zentralen Serverfarm vor nicht autorisierten Anwendungen. Die IT-Organisation musste verhindern, dass Schadprogramme aus dem Internet oder gefährliche E-Mail-Attachments möglicherweise die Stabilität der gesamten Umgebung gefährden. Der IT-Partner X-tech, mit dem das NÖ Hilfswerk bereits beim Aufbau der Citrix-Lösung zusammengearbeitet hatte, empfahl der Organisation daher den Einsatz der User Virtualization Plattform von AppSense.

Die AppSense-Technologie verfügt über sichere Abfangmechanismen auf Kernel-Ebene, die alle unerwünschten Anwendungen auf Servern oder Endgeräten identifizieren und automatisch blockieren. Das „Trusted Owner-Konzept“ der Lösung stellt sicher, dass auf dem jeweiligen Rechner ausschließlich Applikationen ausgeführt werden können, die von zuvor definierten Administratoren installiert wurden. Mit der Implementierung der AppSense-Technologie war die IT-Abteilung von NÖ Hilfswerk in der Lage, die XenApp-Server zuverlässig vor skriptbasierten und ausführbaren Viren, Trojanern und Spyware zu schützen. Gleichzeitig bietet die User Virtualization Plattform den Administratoren heute volle Kontrolle über Anwendungsinhalte wie ActiveX, VBScripts und Konfigurationsdateien und ermöglicht die granulare Steuerung von Benutzerrechten auf Anwendungs- und Aufgabenebene.



Herausforderungen

- Hoher Ressourcenverbrauch einzelner zentral bereitgestellter Anwendungen
- Wartezeiten bei der Benutzer-Anmeldung
- Aufwändige Administration von Login-Skripten
- Keine dauerhafte Personalisierung beim Wechsel zwischen lokalen und zentral bereitgestellten Anwendungen

Lösung

- AppSense User Virtualization Plattform
- Anwender: 1.250
- Projektzeitraum: Insgesamt vier Einzelprojekte zwischen Februar 2003 und März 2012 mit einer Gesamtlaufzeit von elf Monaten

Kundennutzen

- Schutz vor nicht autorisierten Anwendungen und granulare Zugriffssteuerung
- Optimierung der XenApp-Performance und Verdopplung der Benutzerdichte
- Beschleunigung des Login-Vorgangs um über 30 Prozent
- Effizientes Management von Richtlinien und Benutzereinstellungen
- Konsistente personalisierte Arbeitsumgebung für mobile Anwender



Performance-Optimierung, Schutz vor nicht autorisierten Anwendungen und Personalisierung

Hilfswerk Niederösterreich

AppSense®

AppSense.de
de-info@AppSense.com

„Mit der Management-Lösung von AppSense ließen sich die Anmeldeprozesse deutlich schlanker gestalten und die Login-Zeiten im Durchschnitt um über 30 Prozent verkürzen. Durch die intuitive Bedienung ohne Scripting-Aufwand sind darüber hinaus die Administration und Fehlersuche wesentlich einfacher geworden.“

Thomas Schöpf, Leitung IT, NÖ Hilfswerk



Doppelt so viele Anwender pro Server durch Performance-Steuerung

In einer zweiten Projektphase setzten NÖ Hilfswerk und X-tech die AppSense-Technologie für eine weitere Herausforderung ein: „Wir hatten festgestellt, dass bestimmte Anwendungen auf der XenApp-Serverfarm sehr viele Ressourcen beanspruchten und so die Performance der Umgebung beeinträchtigten“, erklärt Thomas Schöpf. „Insbesondere unser Zeiterfassungssystem verhielt sich extrem ressourcenhungrig und limitierte dadurch die maximale Benutzeranzahl pro Server.“ Mit der User Virtualization Plattform konnte die IT-Abteilung diese Problematik in den Griff bekommen. Die Administratoren haben damit die Möglichkeit, einzelnen Anwendungen bestimmte CPU-, Speicher- und Festplatten-Kapazitäten zuzuweisen und den Zugriff auf Hardware-Ressourcen für besonders wichtige Anwendungen zu priorisieren. „Das Ergebnis der Performance-Steuerung mit AppSense-Technologie war beeindruckend“, berichtet der IT-Leiter. „Auf Anhieb konnten fast doppelt so viele Anwender gleichzeitig auf einem XenApp-Server arbeiten wie bisher. Wir haben so nicht nur die Anwendungs-Performance für die Benutzer optimiert, sondern gleichzeitig unseren Hardware-Bedarf deutlich gesenkt.“

Das Thema Performance spielte auch beim nächsten Projekt des NÖ Hilfswerk eine wichtige Rolle. Da einige Mitarbeiter über relativ lange Wartezeiten beim Start ihres Benutzer-Desktops klagten, suchten die IT-Verantwortlichen nach einer Möglichkeit, den Login-Vorgang zu beschleunigen. Bisher wurden alle Aktivitäten bei der Benutzeranmeldung – wie das Setzen von Umgebungsvariablen, das Laden individueller Anwendungskonfigurationen oder das Mapping von Druckern und Laufwerken – über ein sehr umfangreiches Visual-Basic-Skript gesteuert. Die User Virtualization Plattform half den Administratoren, das Policy- und Profilmanagement zu vereinfachen. Über eine grafische Benutzeroberfläche können sie heute alle Benutzereinstellungen und Richtlinien verwalten, ohne dass dazu fortgeschrittene Scripting-Kenntnisse notwendig sind. „Mit der Management-Lösung von AppSense ließen sich die Anmeldeprozesse deutlich schlanker gestalten und die Login-Zeiten im Durchschnitt um über 30 Prozent verkürzen“, sagt Thomas Schöpf. „Durch die intuitive Bedienung ohne Scripting-Aufwand sind darüber hinaus die Administration und Fehlersuche wesentlich einfacher geworden.“

Durchgängige Personalisierung in unterschiedlichen Arbeitsumgebungen

Im Zuge der Einführung von Windows 7 auf den rund 100 Notebooks der Organisation wurden jetzt auch die mobilen IT-Arbeitsplätze vollständig in das Konzept der User Virtualization eingebunden. Ziel war dabei, eine konsistente Arbeitsumgebung für die Anwender bereitzustellen – vor allem beim Wechsel zwischen lokalen und zentral betriebenen Applikationen. „Unsere mobilen Mitarbeiter nutzen typischerweise sowohl Anwendungen, die lokal auf ihrem Notebook installiert sind, als auch Applikationen, die ihnen über die Citrix-Umgebung bereitgestellt werden“, erklärt der IT-Leiter. „Die AppSense-Technologie sorgt jetzt dafür, dass die individuellen Benutzereinstellungen – wie Internet-Favoriten, Office-Einstellungen oder Outlook-Signaturen – unabhängig vom Zugriffsszenario zur Verfügung stehen.“

Die User Virtualization Plattform trennt dazu alle benutzerspezifischen Informationen von Desktop und Anwendungen und überführt sie in ein zentralisiertes Verwaltungssystem im Rechenzentrum. Von dort aus lassen sie sich bei Bedarf mit jedem beliebigen virtuellen Desktop oder physischem Endgerät verbinden. „Gerade mit Blick in die Zukunft hat uns das AppSense-Konzept überzeugt“, fasst Thomas Schöpf zusammen. „Mittlerweile arbeiten bei uns immer mehr Anwender mit mehreren Endgeräten – mit Thin Clients, Notebooks und teilweise auch mit privaten Rechnern. Die Zeiten, in denen die Mitarbeiter beim Wechsel des Endgeräts erst ihre persönlichen Einstellungen manuell nachziehen mussten, sind durch die User Virtualization endgültig vorbei. So können wir die Anwender im Alltag erheblich entlasten.“

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

Kontakt X-tech Handelsgesellschaft m.b.H.

Hauptstr. 157
A-2231 Strasshof
Telefon: +43/2287/3928-0
Telefax: +43/2287/3928-21
www.x-tech.at
E-Mail: info@x-tech.at