

### Kundenreferenz

## Mit AppSense-Technologie zum familienfreundlichen IT-Konzept



### Herausforderungen

- Einrichtung von Heimarbeitsplätzen für unterschiedliche Benutzergruppen
- Individuelle Desktop-Einstellungen und Berechtigungsstrukturen
- Hohe Anforderungen an Benutzerkomfort und IT-Sicherheit

### Lösung

- AppSense DesktopNow
- Anwender: zunächst bis maximal 350 Benutzer/innen, weiterer Ausbau geplant
- Projektzeitraum: April 2011 bis April 2012

### Kundennutzen

- Zentrale Verwaltung von Benutzereinstellungen durch User Virtualization
- Konsistente Personalisierung der Arbeitsumgebung
- Schnelle Anmeldung am Benutzer-Desktop
- Effizientes Management durch wiederverwendbare Konfigurationen
- Zukunftssichere Lösung für die Benutzerverwaltung

### Die Organisation

Frankfurt am Main ist mit fast 700.000 Einwohnern die größte Stadt des Landes Hessen und die fünftgrößte Stadt der Bundesrepublik Deutschland. In der Stadtverwaltung Frankfurt sorgen rund 10.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter dafür, dass die Stadt allen Bürgern und Besuchern umfangreiche und serviceorientierte Dienstleistungen bieten kann. Organisatorisch gliedert sich die Stadtverwaltung in 62 Ämter und Dienststellen, die insgesamt elf Dezernaten zugeordnet sind.

Alle Ämter und Dienststellen der Stadtverwaltung Frankfurt nutzen für ihre Aufgaben zahlreiche Verfahren der Informations- und Kommunikationstechnik. Mittlerweile werden nicht nur intern, sondern zunehmend auch für die Bürgerinnen und Bürger IT-gestützte Dienstleistungen und Services zur Verfügung gestellt. Das Amt für Informations- und Kommunikationstechnik ist interner technischer Dienstleister für den gesamten Bereich der städtischen Informations- und Kommunikationstechnik und betreibt für mehrere tausend Anwender eine komplexe IT-Infrastruktur mit einer Vielzahl von Anwendungen.

### Ziel: Bessere Vereinbarkeit von Beruf und Familie

Die Stadtverwaltung startete im Jahr 2012 eine umfassende Initiative zu familienfreundlichen Arbeitsplatzmodellen. Das Projekt mit dem Namen „Vereinbarkeit von Familie und Beruf“ ermöglicht Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, einen Teil ihrer Arbeit von zu Hause aus zu erledigen, um so beispielsweise die Kinderbetreuung zu vereinfachen. Mittlerweile unterstützen bereits mehr als 20 Ämter die Initiative. Die Beschäftigten dieser Ämter können sich für das Programm bewerben und bekommen dann zu Hause einen IT-Arbeitsplatz zur Verfügung gestellt.

Das Amt für Informations- und Kommunikationstechnik ist für die technische Umsetzung der Initiative verantwortlich und stellt die Benutzer-Desktops für die Anwender über eine Citrix XenApp-Umgebung zur Verfügung. Die Organisation hatte zuvor bereits langjährige Erfahrungen mit der zentralen Anwendung- und Desktopbereitstellung gesammelt und betreibt heute in ihrem Rechenzentrum unter anderem XenApp-Serverfarmen für 1.200 Anwender in Schulverwaltungen und Kinderzentren.

„Eine besondere technische Herausforderung bei dem neuen Projekt waren die sehr unterschiedlichen IT-Anforderungen der einzelnen Ämter“, sagt Kirsten Hagemann, die im Amt für Informations- und Kommunikationstechnik für das Programm „Vereinbarkeit von Familie und Beruf“ mitverantwortlich ist. „Wir mussten für jede Benutzergruppe eine individuelle und personalisierbare Desktop-Umgebung erstellen, damit die Mitarbeiter möglichst nahtlos zwischen Büroarbeitsplatz und Heimarbeitsplatz wechseln können.“ In der Regel arbeiten die Mitarbeiter nicht die ganze Woche von zu Hause aus, sondern immer nur an einzelnen Tagen. An beiden Arbeitsplätzen benötigen sie Zugriff auf dieselben IT-Ressourcen, der Zugang von außen muss jedoch durch zusätzliche Sicherheitsrichtlinien abgesichert werden. „Bei der Konzeption der Lösung wollten wir zudem den Administrationsaufwand möglichst gering halten. Wir rechnen damit, dass in Zukunft noch deutlich mehr Mitarbeiter dieses Programm in Anspruch nehmen werden.“



#### **Gute Erfahrungen mit AppSense-Technologie**

Bereits in der bestehenden Citrix-Umgebung hatte die IT-Organisation der Stadt Frankfurt die User Virtualization-Lösung DesktopNow von AppSense installiert, um den Betrieb der Infrastruktur sicher und effizient zu gestalten. Mit der AppSense-Technologie wurde unter anderem sichergestellt, dass auf den XenApp-Servern keine unerwünschten Anwendungen ausgeführt werden, sondern nur von einem „Trusted Owner“ installierte Applikationen. Außerdem nutzte man DesktopNow, um die Einhaltung der Microsoft-Lizenzbestimmungen beim Zugriff auf Anwendungen wie Visio oder Project zu kontrollieren und die System-Performance der XenApp-Umgebung dynamisch zu steuern.

Mit dem Projekt des familienfreundlichen Arbeitsplatzes kam ein neuer Anwendungsbereich für die User Virtualization-Lösung hinzu. Mit Hilfe der AppSense-Technologie können nun sämtliche benutzerspezifischen Informationen vom Desktop und den einzelnen Applikationen abstrahiert und in einer zentralen Datenbank gespeichert werden. Dies erleichtert es, die Vielzahl an unterschiedlichen Berechtigungen, Konfigurationen und Richtlinien für die Mitarbeiter der beteiligten Ämter zu verwalten.

Alle Anwender, die im Rahmen des Projekts von zu Hause aus arbeiten, bekommen heute über die Citrix XenApp-Umgebung Zugang zu einem Shared Desktop mit allen benötigten Applikationen. DesktopNow weist dem Anwender beim Start des Desktops dann den richtigen Proxy-Server und die jeweiligen internen Server und Laufwerke zu. Sobald ein Anwender eine Applikation startet, werden ihm mittels AppSense-Technologie seine persönlichen Anwendungskonfigurationen und Einstellungen zur Verfügung gestellt. Dazu gehören unter anderem E-Mail-Signaturen, Benutzer-Wörterbücher und Internet-Favoriten.

#### **Hoher Benutzerkomfort, effiziente Administration**

Der AppSense-Ansatz sorgt in der Praxis für eine saubere und konsistente Personalisierung, die zuverlässig funktioniert – im Gegensatz zu anderen Verfahren des Profilmanagements, die zuvor eingesetzt wurden. Da nicht alle Applikationseinstellungen schon beim Start des Desktops geladen werden, verkürzen sich mit der Technologie zudem die Anmeldezeiten für die Benutzer.

Eine große Entlastung für die Administratoren ist die Funktion der Reusable Conditions. Einmal erstellte Benutzerkonfigurationen können in DesktopNow jederzeit kopiert und wiederverwendet werden. Dies erleichtert es der IT-Abteilung, Benutzer-Desktops für neue Anwender einzurichten und bereitzustellen. Damit ist man auch für den erwarteten Anstieg der Benutzerzahlen in den nächsten Jahren gut gerüstet.

Das Angebot durch das Projekt „Vereinbarkeit von Familie und Beruf“ wird von den Anwendern gut angenommen. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter haben jetzt auch von zu Hause Zugriff auf ihre persönliche Arbeitsumgebung und können mit DesktopNow sehr komfortabel arbeiten.

#### **User Virtualization als zukunftsfähiges Konzept**

Sehr positiv wird gesehen, dass die Stadtverwaltung mit der User Virtualization-Lösung in Zukunft unterschiedlichste Technologien und Bereitstellungsverfahren unterstützen kann: Bei einem Wechsel des Server-Betriebssystems oder einer Nutzung von VDI-Desktops können die gespeicherten Benutzerinformationen einfach mitgenommen werden. Die AppSense-Technologie hilft damit in Zukunft, Migrationsprojekte schneller und für die Anwender vollkommen geräuschlos durchzuführen.

#### **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.de](http://www.appsense.de)