



Kontextplattform von deviceTRUST sorgt für Überblick und mehr Anwenderzufriedenheit

Weniger Tickets, eine größere Flexibilität in der Regulierung der Zugriffsrechte und mehr Zuverlässigkeit beim Workplace-Management der Deutschen Bahn

Die DB Tochtergesellschaft DB System sorgt als Dienstleister dafür, dass die Mitarbeiter der Deutschen Bahn AG sicher und zuverlässig arbeiten können. Als Verantwortlicher für den Bereich Virtual Workplace kümmert sich Marc Reissmann darum, dass das Team der Bahn jederzeit und überall auf ihre Applikationen Zugriff hat.

Hybride Systeme und Arbeitsweisen

Eine große Herausforderung bei dieser Aufgabe ist, dass sich die zahlreichen Compliance-Anforderungen immer wieder ändern und kurzfristig umgesetzt werden müssen. „Das hybride Arbeiten und die User-Akzeptanz waren zwei wichtige Treiber, sich nicht weiter auf Out-of-the-Box-Lösungen zu fokussieren“, erinnert sich Reissmann an die Zeit Ende 2018. Immer wieder gab es Probleme beim Abspeichern von Daten – insbesondere, wenn es sich um SAP-bezogene Daten handelte. Aber auch der Remote-Zugriff aus dem Homeoffice spielte eine wichtige Rolle – und das bereits vor der Corona-Pandemie.

Täglich arbeiten mehr als 10.000 Personen auf der Plattform, aber von den Anwendern merkt das niemand. deviceTRUST sorgt einfach im Hintergrund dafür, dass die richtigen Berechtigungen freigeschaltet sind und die Leute sicher und stabil arbeiten können.

Marc Reissmann, Product Owner Virtual Workplace Systems
DB Systel

Um diese zunehmend unbefriedigendere Situation in den Griff zu bekommen, machte man sich auf die Suche nach einer schlanken Lösung. Ziel war es, eine Plattform zu finden, die möglichst exakt auf das Anforderungsprofil von DB Systel passte. Es wurde ein Pflichtenheft zusammengestellt, das vor allem die Aspekte des virtuellen Arbeitsplatzes berücksichtigte und Schnittstellen zu anderen Systemen definierte, damit sich die neue Lösung möglichst unauffällig, aber effektiv in die bestehende IT-Landschaft integriert. Reissmann: „Im Rahmen unserer Marktanalyse und Recherche sind wir auf deviceTRUST gestoßen, ein Unternehmen, das uns bereits von Messeauftritten und Kongressen bekannt war.“

Transparenz dank kontextbasierter Plattform

Überzeugt haben ihn und seine Kollegen beim Darmstädter Softwareanbieter zum einen die nahtlose Integrationsmöglichkeit der kontextbasierten Plattform von deviceTRUST. Aber auch das flexible Lizenzmodell und dass sich die Mehrwerte vor allem beim virtuellen Arbeiten positiv auf das Berechtigungsmanagement auswirken, fand bei den IT-Experten Zustimmung.

Nachdem Ende 2018 die Marktanalyse abgeschlossen und die Entscheidung zugunsten von deviceTRUST gefallen war, begann man Anfang 2019 mit der Planung und Einführung der Lösung.

„Wir haben im Vorfeld die datenschutzrechtliche Situation geklärt und eine Testgruppe zusammengestellt“, erinnert sich Reissmann. Alles in allem dauerte die Einführung, die von Reissmann und seinem Team begleitet wurde, zwei Monate. In dieser Zeit wurde deviceTRUST auf 100.000 Clients ausgerollt. Heute arbeiten bei der Deutschen Bahn jeden Tag mehr als 10.000 Personen gleichzeitig auf der Plattform. Das Ergebnis: Die alten Probleme sind gelöst und die Anwender profitieren von einer besseren Performance, ohne dass sie etwas von deviceTRUST mitbekommen; die Lösung agiert einfach smart im Hintergrund und sorgt dafür, dass alles reibungslos funktioniert.

Weniger Support-Anfragen und eine größere Anwenderzufriedenheit

Das belegen auch die konkreten Beobachtungen, die Reissmann und sein Team seither machen. Gab es früher immer wieder Probleme bei der Ablage von Dokumenten, so können diese jetzt ohne Umwege gespeichert und abgelegt werden, weil der Prozess durch deviceTRUST gesteuert wird. „Im Hintergrund werden die Laufwerke abgefragt und dann binden wir alles so auf der virtuellen Plattform ein, dass es für den Anwender so aussieht, wie er es von seinem persönlichen Client kennt“, erklärt Reissmann. Diese Erleichterung habe dazu geführt, dass allein im Kontext SAP-basierter Daten die Support-Anfragen seit Einführung der deviceTRUST-Plattform um 50 Prozent zurückgegangen sind, was sich positiv die Ressourcenplanung und auf die Kosten auswirkt. Außerdem könnten Präventionsmaßnahmen zum Datenschutz leicht umgesetzt und der Datenaustausch besser gesteuert werden.

deviceTRUST – Partner auf Augenhöhe

„deviceTRUST ist ein Zahnrad im Datensicherheitsgetriebe von DB Systel“, meint Reissmann. Er hatte seinen ganz persönlichen „deviceTRUST-Moment“ beim Thema Support. „Wenn es doch mal Fragen gibt, ist der Support seitens deviceTRUST schnell, professionell, überzeugend und vor allem erfolgreich“, freut er sich. Das, die zahlreichen Mehrwerte und die erhöhte IT-Sicherheit sind der Grund dafür, warum Reissmann die kontextbasierte Plattform des Darmstädter IT-Unternehmens gerne weiterempfiehlt.

Uns hat eine Möglichkeit gefehlt, mit der wir dynamisch die Nutzung verschiedener Applikationen, durch unterschiedliche Anwender auf diversen Endgeräten regulieren konnten. Die kontextbasierte Plattform von deviceTRUST hat uns genau das alles ermöglicht.

Marc Reissmann, Product Owner Virtual Workplace Systems
DB Systel

Auf einen Blick

Herausforderung

Um das virtuelle Arbeitsplatzmanagement bei der Deutschen Bahn AG effektiv gestalten zu können, muss man bei DB System dynamisch auf Änderungen reagieren und Anpassungen in den Sicherheitskomponenten und Berechtigungen vornehmen können. In Zeiten zunehmend hybrider Arbeitssituationen verursacht mangelnde Flexibilität Performance-Probleme und erhöht das Sicherheitsrisiko.

Lösung

Die kontextbasierte Plattform von deviceTRUST unterstützt DB System dabei, dass die Anwender der Deutschen Bahn einen sicheren, orts-, zeit-, geräte- und netzwerkunabhängigen Zugriff auf ihren digitalen Arbeitsplatz haben. Gleichzeitig erhält DB System alle notwendigen Informationen und Kontrollmöglichkeiten, die für die Einhaltung von Compliance-Richtlinien sowie regulatorischer Vorgaben erforderlich sind.

Ergebnis

Durch die Einführung der Kontextplattform hat sich das Aufkommen von Support-Anfragen hinsichtlich des Ablegens SAP-bezogener Daten halbiert, die IT-Sicherheit verbessert, die Zufriedenheit der Anwender erhöht und die Support-Kosten sind signifikant zurückgegangen.



Über deviceTRUST

Die richtige IT-Sicherheitsstrategie ist in einer hybriden Arbeitswelt unerlässlich. Mit der Kontextbasierten Sicherheits Plattform ermöglicht deviceTRUST das Arbeiten mit sicheren digitalen Arbeitsplätzen von jedem Ort, mit jedem Gerät, über jedes Netzwerk und zu jeder Zeit. Gleichzeitig gibt sie IT-Abteilungen alle Informationen und die Kontrolle, die sie benötigen, um alle Sicherheits-, Compliance- und regulatorischen Anforderungen zu erfüllen. Die starken Partnerschaften mit den führenden Technologieplattformen und die einfache Integration in jede bestehende Workspace-Management-Lösung überzeugen Kunden aus allen Branchen. Der Kontext ist immer aktuell und jede Veränderung löst eine definierbare Aktion aus. Mit dem Gerät als zusätzlichem Faktor hebt deviceTRUST die Zugangskontrolle auf die nächste Stufe und ist die optimale Ergänzung von Zero-Trust-Strategien.

Weitere Informationen finden Sie unter: [devicetrust.de](https://www.devicetrust.de)

Über DB System

DB System ist IT-Tochter und Digitalpartner der Deutschen Bahn und treibt die Digitalisierung aller Gesellschaften der DB AG voran. Das Unternehmen bedient den Konzern dabei mit einem kundenspezifischen Lösungs- und Beratungsangebot, das höchsten IT-Standards entspricht und innovative Trends aufgreift. Dazu bringt DB System ihre fundierte Bahn- und IT-Kompetenz ein.

Weitere Informationen finden Sie unter: [dbsystem.de](https://www.dbsystem.de)