

### Schweizerische Hilfsorganisation nutzt RES Workspace Manager zur Umsetzung einer kostensenkenden, produktiveren und zukunftssicheren IT-Gesamtstrategie.

Mit seinen verschiedenen Organisationen – vom Samariterbund bis zur Rettungsflugwacht, von der Lebensrettungs-Gesellschaft bis zum Blutspendedienst – hilft das Schweizerische Rote Kreuz weltweit Menschen in Not. Die Geschäftsstelle des SRK befindet sich an zwei Standorten in Bern und in Wabern. In zwei Rechenzentren werden eine größere Anzahl von Servern mit unterschiedlichen Services für rund 400 Mitarbeiter betrieben. Bei der Verwaltung von Einzel- und Mobilrechnern sowie virtuellen Applikationen sorgen die Systemadministratoren mit der Unternehmenslösung RES Workspace Manager für Dynamik, Transparenz und Produktivität im Rechnernetz.

Vor der Implementierung von RES Workspace Manager hatte das Schweizerische Rote Kreuz mit einer anderen Software gearbeitet, die eigentlich hätte erweitert werden sollen. „Leider wurde diese Software schon längere Zeit nicht mehr nach unseren Wünschen entsprechend weiterentwickelt und wies auch einige gravierende Programmfehler auf“, zeigt sich Benno Stucki, CIO ICT Services beim SRK, enttäuscht. Zudem war das Lizenzierungsverfahren dieses Produkts sehr teuer und unflexibel. „Wir haben deshalb monatelang nach einer brauchbaren Lösung als Ersatz für unsere veraltete Desktop-Management-Suite gesucht.“

#### Aller guten Dinge sind drei

Das IT-Team stand damals vor drei zentralen Herausforderungen. Erstens wollten die IT-Verantwortlichen einen einheitlichen User-Desktop, der Falschkonfigurationen auf Anwenderseite unmöglich macht. Alle dem Benutzer

zugewiesenen Programme sollten mit allen Berechtigungen, Konfigurationen und Druckereinstellungen auf jedem seiner Endgeräte in identischer Art und Weise zur Verfügung stehen. Zweitens strebte man eine deutliche Kostenreduktion für das Management der Benutzerdesktops an. Und das dritte Ziel war, dass alle Service-Desk-Mitarbeiter die eingesetzten Rechner auf einfache und effiziente Weise verwalten können. „IT-Profis wissen nur zu gut, welcher Aufwand im normalen Arbeitsalltag betrieben werden muss. Laufend gilt

„Besonders vorteilhaft für unsere Bedürfnisse sind der modulare Aufbau des RES Workspace Manager und das flexible Verfahren zur Lizenzierung der Software.“

– Benno Stucki, CIO ICT Services, Schweiz. Rotes Kreuz

es, Betriebssystem-Upgrades umzusetzen, virtuelle Applikationen zu aktualisieren oder Skripte, Roaming-Profile und Benutzerregeln für bestimmte User-Gruppen zu erstellen“, führt Stucki aus. Diese Arbeiten

binden personelle Ressourcen, schlagen sich in höheren Administrationskosten nieder und verbrauchen Zeit, die bei der Bearbeitung strategisch wichtiger Aufgaben fehlt.

Die Prüfung des identifizierten Lösungsangebots nahm einige Zeit in Anspruch: „Wir haben lange gesucht und dabei nur wenige brauchbare Produkte gefunden.“ Die Suche endete, als das SRK dann auf RES Workspace Manager stieß. „Besonders vorteilhaft erwiesen sich der modulare Aufbau der Enterprise-Lösung und das flexible Verfahren zur Lizenzierung der Software.“

#### Umfassende und erfolgreiche Praxistests

In einer ersten Phase wählten die Techniker von SRK ICT Services circa zehn Pilot-User aus, die das Produkt ausgiebig testeten. Danach erfolgte der Rollout mit



phasenweise ungefähr 30 Usern pro Tag. „Unsere IT-Services stellen wir über eine performante Citrix-Terminalserver-Farm, die in zwei getrennten Rechenzentren stationiert ist, zur Verfügung“, berichtet Stucki. Die etwas mehr als 400 stationären Arbeitsplätze sind mit einem Windows-XP-PC ausgestattet, auf dem ein Citrix-Client läuft. Mitarbeiter haben Zugriff auf eine Vielzahl von Applikationen – angefangen vom erforderlichen Office-Paket über ein mit Spezialmodulen angereichertes ERP-System bis zur komplexen CRM-Lösung.

Mittels der RES-Software-Technologie kann das IT-Team jederzeit On-Demand-Zugriff auf alle Desktop-Ressourcen bereitstellen und hat die volle Kontrolle darüber, wie die Zusammenstellung der Anwendungen auf dem Desktop aussehen soll. Auf diese Weise werden Fehlkonfigurationen und Sicherheitsrisiken vermieden.

#### „Übersichtlich, intuitiv und einfach zu bedienen“

Mit Hilfe von RES Software gelingt es dem SRK jetzt, Anwendern eine individuelle Arbeitsumgebung bereitzustellen, die komplett standort- und zeitunabhängig ist. Das bedeutet, dass jederzeit eine zentral bereitgestellte und geschützte Arbeitsumgebung zur Verfügung steht, deren Ausstattung sich danach richtet, welcher Benutzer sich von wo mit welcher Rechner-Hardware einwählt. Eine strikte Trennung der Nutzervariablen von der zugrundeliegenden Desktop-Hardware ist der Schlüssel, um Änderungen einfacher überwachen und steuern zu können und allen Mitarbeitern jederzeit und an jedem Ort einen maßgeschneiderten

Zugriff auf die benötigten Applikationen zu gewähren. Ganz unabhängig davon, ob es um klassische PCs und Laptops geht oder um virtualisierte Plattformen wie Remote-Desktops und VDI (Virtual Desktop Infrastructure). Der Benutzer arbeitet dabei stets mit der gewohnten Arbeitsoberfläche, der Administrator mit einer Software, die Stucki zufolge „vom Handling her übersichtlich, intuitiv und einfach zu bedienen“ ist.

Wenn es dann doch einmal Rückfragen gab, haben die SRK Systemverantwortlichen die Zusammenarbeit mit den Support-Mitarbeitern bei RES Software als sehr angenehm empfunden. Die Mitarbeiter hätten stets mit Hochdruck daran gearbeitet, auftretende Schwierigkeiten rasch zu beseitigen. „Bei vielen US-Unternehmen habe ich es erlebt, dass Anfragen grundsätzlich an den

europäischen Distributor zurückdelegiert wurden, um weitere Diskussionen von vorneherein auszuschließen“. Anders dagegen sein Resümee zu RES Software: „Unsere Fragen konnten wir mit der Firma und Firmenvertretern im direkten Gespräch ganz unkompliziert klären“, berichtet Stucki von durchweg positiven Erfahrungen.

---

## **Das Schweizerische Rote Kreuz (SRK):**

*Das Schweizerische Rote Kreuz (SRK) ist die wichtigste humanitäre Organisation der Schweiz mit fast 50.000 Freiwilligen und 500.000 Mitgliedern. Als von der Schweizerischen Eidgenossenschaft anerkannte, einzige nationale Rotkreuzgesellschaft ist das SRK Teil der weltweiten Rotkreuzbewegung. Die Geschäftsstelle in Bern ist Kompetenzzentrum und Dienstleistungserbringerin für die gesamte SRK-Gruppe mit Kantonalverbänden, Rettungsorganisationen und Institutionen. Die Abteilung ICT Services ist in der Geschäftsstelle in Bern angesiedelt. [www.redcross.ch](http://www.redcross.ch)*

## **Über RES Software**

*RES Software, führender Anbieter von Lösungen für dynamische Desktops, eröffnet Unternehmen völlig neue Möglichkeiten, Desktop-Infrastrukturen zu verwalten, zu warten und kostengünstiger zu betreiben. Mit den preisgekrönten, patentierten Lösungen von RES Software können IT-Abteilungen sichere, personalisierte Desktops entsprechend der jeweiligen Richtlinien und komplett unabhängig von Basistechnologien managen und bereitstellen – seien es Thin Clients, virtualisierte Desktops, traditionelle Desktops oder Server-basierende Systemumgebungen. Desktop-Infrastrukturen werden so von Komplexität befreit und den Anforderungen einer dynamischen Belegschaft gerecht, die nach einem On-Demand-Zugriff auf personalisierte Workspaces verlangt. Dabei finden sich kleine und mittelständische Betriebe genauso unter den Kunden von RES Software wie globale Großkonzerne. Weiterführende Informationen unter [www.ressoftware.de](http://www.ressoftware.de).*