



INS ROLLEN GEBRACHT: MOBILE PRODUKTIVITÄT BEI DER DEUTSCHEN BAHN



KUNDE

DB SYSTEL GMBH

WEBSEITE

WWW.DBSYSTELE.DE

INDUSTRIE

INFORMATIONSTECHNIK,
TELEKOMMUNIKATION

HAUPTSITZ

FRANKFURT AM MAIN

HERAUSFORDERUNG:

- Legacy-Infrastruktur behindert Mitarbeitermobilität
- Sichere Verwaltung mobiler Geräte
- Überlastetes IT-Helpdesk

LÖSUNG

Einführung von VMware AirWatch, der umfassenden Plattform für digitale Arbeitsplätze.

GESCHÄFTSNUTZEN

- Einfacher mobiler Zugriff auf Anwendungen
- Umfassende mobile Sicherheit
- Kosteneinsparung von 75 Prozent

Die Deutsche Bahn bildet als internationaler Konzern in Mobilität und Logistik das Rückgrat für weltweites Wirtschaftswachstum. Im Rahmen der Konzernstrategie „DB2020+“ spielt die Digitalisierung eine wesentliche Rolle, deren Chancen die Deutsche Bahn in allen Dimensionen ergreift. Damit die Mitarbeiter auch in Zukunft auf Schiene und Straße, zu Wasser und in der Luft das weltumspannende Verkehrsnetz der Deutschen Bahn effizient steuern können, hat die DB Systel GmbH als interner IT-Dienstleister der Deutschen Bahn AG ein großes Mobility-Projekt mit VMware AirWatch ausgerollt. Die umfassende Plattform für digitale Arbeitsplätze bietet den Mitarbeitern einen sicheren und einfachen Zugriff auf die Unternehmensanwendungen – und ermöglicht so echte mobile Produktivität.

Die DB Systel GmbH ist als interner ICT-Anbieter der Deutschen Bahn zuständig für die gesamte IT-Infrastruktur des zweitgrößten Transport- und Logistikunternehmens der Welt mit über zwei Milliarden Passagieren pro Jahr. Auf nationaler und internationaler Ebene unterstützt DB Systel die Deutsche Bahn mit innovativer und effizienter Informationstechnologie. DB Systel plant, entwickelt, betreibt und optimiert das gesamte Angebot an ICT-Lösungen, die bei der Deutschen Bahn zum Einsatz kommen. Damit liefert das hundertprozentige Tochterunternehmen der DB AG mit seinen 3600 Mitarbeitern weltweit einen wesentlichen Beitrag zur Funktionalität des modernen Bahnbetriebs, der ohne IT längst undenkbar geworden ist.

Die Herausforderung

Neben der Betreuung des Internetauftritts mit Onlineauskunft und Ticketverkauf sowie der Wartung von 8000 bundesweiten Fahrkartenautomaten betreut DB Systel auch die einheitliche IT-Plattform für 100.000 Anwender im Bahnkonzern. Mitarbeiter erhalten darüber eine Vielzahl an IT-Anwendungen für ihre mobilen Geräte, von typischen MS Office-Anwendungen hin zu bahnspezifischen Anwendungen. Zudem bietet DB Systel ein 24 Stunden/7 Tage die Woche erreichbares Helpdesk und einen Vorortservice bei Störungen. Letztere kamen bei der so vielfältigen Belegschaft der Deutschen Bahn – von Büroangestellten, über Wartungsteams hin zu Zugführern und Servicepersonal – im Laufe der Zeit jedoch immer häufiger vor. „Schließlich sind die Bedürfnisse der Mitarbeiter an mobile Geräte ebenso vielfältig“, führt Kai Löblich aus. Er ist als Head of Workplace Infrastructure Management Service bei DB Systel verantwortlich für den digitalen Arbeitsplatz bei der Deutschen Bahn. „Unsere Herausforderung bestand darin, dass die IT-Infrastruktur den Ansprüchen der Nutzer nicht mehr entsprach. Das

„VMware AirWatch bedeutet für das Helpdesk von DB Systel eine echte Revolution. Seit der Einführung der Lösung konnten die monatlichen Anfragen der Mitarbeiter an das Helpdesk von 2.100 auf etwa 210 Anfragen minimiert werden.“

KAI LÖBIG
HEAD OF WORKPLACE INFRASTRUCTURE
MANAGEMENT SERVICE
DB SYSTEL

VMWARE IM EINSATZ

- VMware AirWatch

Helpdesk wurde täglich mit Anfragen überflutet, deren verzögerte Beantwortung und Bearbeitung ständiges Diskussionsthema war.“ Erschwerend kam hinzu, dass jüngere und technikaffine Mitarbeiter schnell auf ihre persönlichen mobilen Geräte und Anwendungen auswichen, um ihre Aufgaben zu erledigen. Löbig und sein Team mussten dadurch über 60.000 verschiedene Android- und iOS-Geräte verwalten – ein enormer Aufwand an Zeit und Personal. „Das BYOD-Konzept* bereitete uns erhebliche Kopfschmerzen in puncto Sicherheit, denn eine so große Anzahl an mobilen Geräten mit unterschiedlichen Betriebssystemen hat vielerlei Schwachstellen, die ein Einfallstor für Hacker und Cyberkriminelle darstellen“, erläutert Löbig. Letztlich ist der Druck auf die IT-Abteilung mit 2.100 Helpdesk-Anfragen pro Monat so groß geworden, dass eine neue Lösung für das Management der mobilen Geräte gefunden werden musste.

Die Lösung

Oberste Priorität hatte für Löbig und sein Team die IT-Sicherheit. Bei der Kontrolle und sicheren Verwaltung der Geräte wollten sie keinerlei Abstriche machen. Gleichzeitig sollte die neue Lösung die nötige Nutzerfreundlichkeit für tausende mobile Mitarbeiter liefern. „Es kam für uns nicht in Frage, die Auswahlmöglichkeiten der Mitarbeiter einzuschränken, auch sollte das Kundenerlebnis in keiner Weise beeinträchtigt werden“, führt Löbig aus. Zudem sollte eine nahtlose Integration in die IT-Infrastruktur der Deutschen Bahn möglich sein – bei über 650 IT-Anwendungen, 3000 Servern in zwei Rechenzentren und einem Datennetz mit rund 33.000 Anschlüssen kein einfaches Unterfangen. „Um die Sicherheitsproblematik in den Griff zu bekommen und den Mitarbeitern Wahlmöglichkeiten bei ihren mobilen Geräten und Anwendungen zu garantieren, haben wir uns für eine Unified Endpoint Management-Lösung entschieden“, berichtet Löbig. Nachdem verschiedene Produkte und Hersteller in die engere Wahl kamen, fiel die Entscheidung auf VMware UEM-Technologie, um das unternehmensweite Mitarbeitermobilitätsprogramm der Deutschen Bahn umzusetzen. Ein wesentliches Argument für die Implementierung von VMware AirWatch war die Verkürzung des Bereitstellungszeitraums. Daher wurde die Unified Endpoint Management-Lösung über das gesamte Netzwerk hinweg mittels Scan eines QR-Codes installiert. In der Anfangsphase wurden pro Tag über 700 Geräte hinzugefügt, um Beeinträchtigungen und Störungen des täglichen Arbeitsablaufs so minimal wie möglich zu halten.

Das Ergebnis

Die Mitarbeiter der Deutschen Bahn erwarten, dass die nötigen Anwendungen vom ersten Tag im Unternehmen an auf allen ihren mobilen Geräten zur Verfügung stehen. Dank VMware AirWatch ist das technische Onboarding der neuen Mitarbeiter nun ein Kinderspiel, die in nur einer Stunde hinzugefügt werden können – ohne zusätzlichen IT-Support. Denn mit VMware AirWatch lässt sich der gesamte Lebenszyklus von Endpunkten für alle wichtigen Betriebssysteme über eine zentrale Managementkonsole verwalten. Der Zugriff auf sämtliche Anwendungen funktioniert via Single Point of Entry über einen Gateway-Service mit App VPN. Zuvor hatte die Deutsche Bahn etwa 30.000 US-Dollar pro Jahr und pro Anwendung an einen Proxy-Service gezahlt, damit dieser über die verschiedenen Geräte hinweg genutzt werden kann. Mit VMware AirWatch können die Mitarbeiter nun ortsunabhängig arbeiten, ihre benötigten Anwendungen ganz unkompliziert aktualisieren und dadurch viel effizienter arbeiten. Die Kostenersparnis ist immens: Pro Nutzer und Anwendung konnten über 75 Prozent eingespart werden – bei gleichzeitiger

„Mit der Unified Endpoint Management-Lösung können wir wertvolle Zeit und Ressourcen bei der Verwaltung der mobilen Geräte sparen, so dass das IT-Team Luft hat, um sich innovativen Projekten der digitalen Transformation zu widmen.“

KAI LÖBIG
HEAD OF WORKPLACE INFRASTRUCTURE
MANAGEMENT SERVICE
DB SYSTEMEL

Verbesserung des Nutzererlebnisses. Die IT-Administratoren haben volle Kontrolle über die Anwendungen, auch im Falle eines Verlusts oder Diebstahl des Geräts. Die Sicherheit des kompletten Netzwerks und der Datenschutz können damit gewährleistet werden, was sich positiv auf das unternehmensweite Sicherheitsniveau auswirkt. Und vor allem: Mit der Implementierung von VMware sind die monatlichen Anfragen an das Helpdesk von ursprünglich 2.100 auf etwa 210 Anfragen zurückgegangen. „Für unser Helpdesk war das eine echte Revolution! Denn das sind nur noch etwa sieben Anfragen pro Tag und damit eine überschaubare Menge, die gut zu handhaben ist – kein Vergleich zu vorher“, meint Löbig. Mit VMware AirWatch gehören für DB Systemel die sich auftürmenden Anfragen an das Helpdesk endlich der Vergangenheit an. Auch gibt es keine Verzögerungen in den Arbeitsabläufen der Mitarbeiter der Deutschen Bahn mehr, was sich auch positiv auf die Kundenzufriedenheit auswirkt. „Mit der Unified Endpoint Management-Lösung können wir viel wertvolle Zeit und Ressourcen einsparen, so dass das Team Luft hat, um sich Projekten der digitalen Transformation zu widmen“, schildert Löbig.

Ein Blick in die Zukunft

Zu diesen Projekten gehören unter anderem ein Innovationslabor und eine Innovationsplattform für die Mitarbeiter der Deutschen Bahn, die DB Systemel als aktiver Digitalisierungstreiber im Rahmen der Konzernstrategie „DB 2020+“ ins Leben gerufen hat. Den Erfolg bei der schnellen Umsetzung einer mobilen Strategie mit VMware AirWatch möchte DB Systemel weiter ausbauen und evaluiert gerade in zwei Projekten, in welcher Art und Weise die Nutzererfahrung bei der Deutschen Bahn optimiert werden kann: Eine zentralisierte Verwaltung von Windows 10 und ein sogenannter No Touch Admin, der die Anzahl der Helpdesk-Anfragen nochmals minimieren soll.

BYOD*: „Bring your own device“ bezeichnet die Möglichkeit, private mobile Endgeräte auch in Unternehmensnetzwerken zu nutzen.

