



Success Story

CSS Kranken-Versicherung AG

Die führende Schweizer Versicherungsgruppe CSS realisiert mit MarvelClient von panagenda eine höhere Operationalität, Automatisierung und verbesserte User Experience ihrer 3.200 HCL Notes-Clients.

Die Herausforderungen

1

Paralleler Betrieb und Support von zwei separaten Notes-Client-Konfigurationen unter Citrix - eine für Endanwender:innen und eine für Entwickler:innen/System-Admins.

2

Die Zuverlässigkeitsprobleme mit nicht standardmäßigen Konfigurationen der Notes-Clients führten immer wieder zu Abstürzen, die die Arbeitsläufe der Mitarbeiter:innen beeinträchtigten.

3

Diese Schwierigkeiten wirkten sich anhaltend auf eine optimale User Experience und hohe Produktivität aus.

4

Die Notwendigkeit, während der Pandemie von zu Hause zu arbeiten, führte zu einer erhöhten Anzahl von Beeinträchtigungen der IT-Supportprozesse.

5

Erhöhter IT-Wartungs- und Supportaufwand aufgrund wiederkehrender Probleme, die durch komplexe und inkonsistente Notes-Client-Konfigurationen verursacht wurden.

Die Ergebnisse



Standardisierte Notes-Clients über Citrix VDI und Citrix



Automatisiertes HCL Notes Single Sign-on (SSO) in Citrix



Verbesserte Citrix-Leistung für alle Anwender:innen



Vereinfachte abteilungsübergreifende Prozesse und automatisierte Installationen



Geringerer Verwaltungsaufwand und höhere betriebliche Effizienz



Erfolgreiche Umstellung auf standortunabhängige Mitarbeiter:innen

Die Herausforderungen der Fernarbeit meistern

Die CSS Gruppe, Marktführer in der Schweiz in der Grundversicherungsindustrie, setzt seit 1999 auf HCL Notes/Domino als unternehmensweite Kommunikations- und Collaborationslösung. Die Unternehmensplattform hat es den Mitarbeiter:innen ermöglicht, von verschiedenen Büros in der Schweiz und von unterwegs zu arbeiten und dabei hochproduktiv zu bleiben.

Die Aufrechterhaltung der Produktivität ist während der Pandemie zu einer wachsenden Herausforderung geworden, insbesondere für die Versicherungsbranche. Ganze Büros wurden geräumt und auf Fernarbeitsplätze umgestellt, Geschäfts- und Kundentreffen wurden in den virtuellen Raum verlagert, was die Arbeitsweise und den Informationsfluss zwischen Mitarbeiter:innen veränderte.

arbeiten, verschlimmerte sich die Situation noch, und die Supportanfragen nahmen zu. Eine Lösung war daher dringend erforderlich. Nach Rücksprache mit panagenda wurde ein Projektteam zusammengestellt, das mit Hilfe von MarvelClient eine gründliche Bewertung durchführte und eine Lösung implementierte, die schnell umgesetzt werden konnte.

Prüfung der Lösungsvalidierung

In einem ersten Schritt sollte die optimale und stabilste Citrix-Konfiguration zur Unterstützung des Notes-Clients eruiert werden, zuerst in einer Testfarm und dann mit Testanwender:innen. Die folgenden vier Punkte wurden dabei adressiert:

- Eine neue Notes-Client-Installation basierend auf die von panagenda empfohlenen Spezifikationen



Perspektive

Zuverlässigkeitsprobleme der Kommunikationssoftware

Sie arbeiten für eine Versicherungsfirma. Egal, ob Sie auf Kunden:innenbesuch sind oder wegen einer Pandemie von zu Hause arbeiten, Sie sind für Ihre Geschäfts- und Kund:innenkommunikation von Ihrem HCL Notes Client abhängig. Wenn diese Software unzuverlässig ist und regelmäßig abstürzt, hat dies direkte Auswirkungen auf Ihre Produktivität und Arbeit.

Unterstützung einer dualen Client-Struktur

Die CSS Gruppe hat Citrix standardisiert, um ihre Endpunkt-Software für alle Mitarbeiter:innencomputer zu verwenden. Es gibt zwei verschiedene Client-Konfigurationen für HCL Notes unter Citrix, eine für normale Endanwender:innen und eine für 250 IT-Admins und Entwickler:innen. Wie sich herausstellte, verursachte dieses zweite Image, auf dem ein virtualisierter Desktop (Xen Desktop) lief, die meisten Stabilitätsprobleme von dem Notes-Client.

Schon vor dem Ausbruch der COVID-19-Pandemie hatte CSS mit Leistungs- und Stabilitätsproblemen der Notes-Clients in der Citrix-Umgebung zu kämpfen. Als Mitarbeiter:innen angewiesen wurden, von zu Hause zu

- Leistungsoptimierung der Computer
- Implementierung von MarvelClient Roaming zur Verbesserung der Notes-Client-Startzeiten
- Verlagerung des Datenverzeichnisses in die Testfarm

Die standardisierte Konfiguration erweist sich erfolgreich

Während der Evaluierung verschiedener Konfigurationen ermittelte das Projektteam eine absolut zuverlässige Standardkonfiguration mit speziellen HCL-Patches. Folgende Schritte wurden in die endgültige Bereitstellung einbezogen:

1. Das MarvelClient Roaming Master-Image für die Citrix-Farm der Standardanwender:innen wurde angepasst und aktualisiert.
2. Ein neues MarvelClient-Roaming-Master-Image für die Entwickler:innen wurde erstellt und eingerichtet.
3. MarvelClient Roaming wurde für alle eingerichtet, um das Roaming sowohl von Entwickler:innen als auch von Standardanwender:innen in beide Richtungen zu ermöglichen.
4. SecurityInsider Light, eine weitere Lösung von panagenda, wurde zusätzlich installiert, um MarvelClient zu unterstützen.

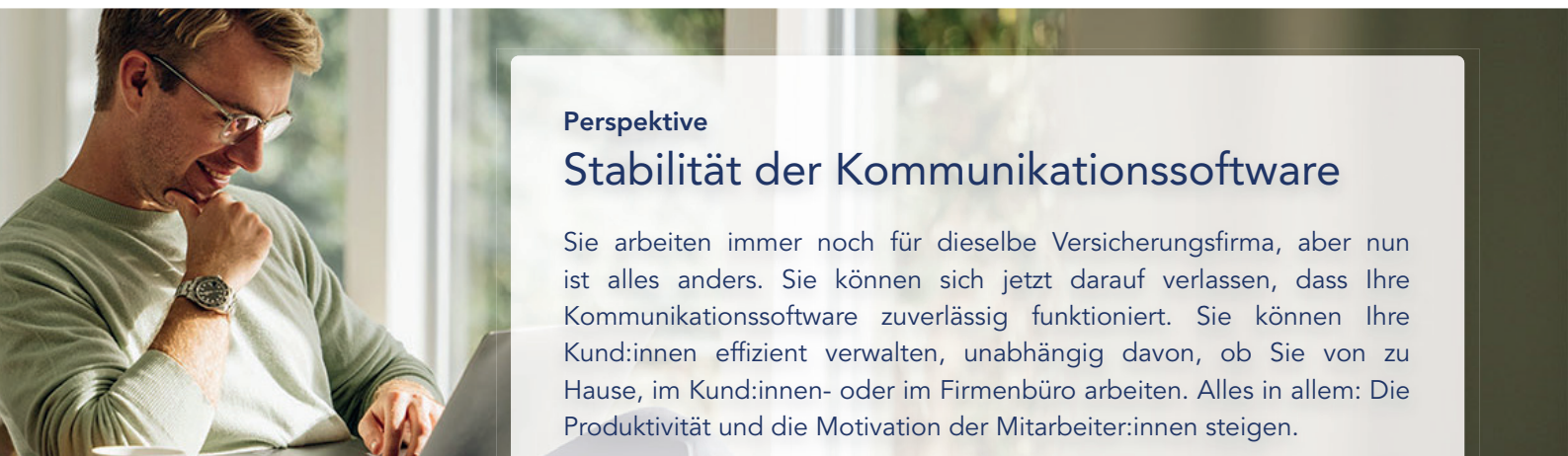
geringeren Aufwand bei der Anpassung von Startskripten und der Suche nach Speicherplatz für Client-Daten.

Einfaches Zurücksetzen von Anwender:innenkonfigurationen

Alle nicht standardmäßigen Einstellungen der Notes-Clients werden von MarvelClient automatisch entfernt und durch eine unterstützte Konfiguration ersetzt.

Verbesserung der User Experience durch SSO

Citrix bot keine unmittelbare Lösung, um den Login-Prozess für Notes zu automatisieren. Mit der Hilfe von



Perspektive

Stabilität der Kommunikationssoftware

Sie arbeiten immer noch für dieselbe Versicherungsfirma, aber nun ist alles anders. Sie können sich jetzt darauf verlassen, dass Ihre Kommunikationssoftware zuverlässig funktioniert. Sie können Ihre Kund:innen effizient verwalten, unabhängig davon, ob Sie von zu Hause, im Kund:innen- oder im Firmenbüro arbeiten. Alles in allem: Die Produktivität und die Motivation der Mitarbeiter:innen steigen.

Die Ergebnisse für CSS sind eindeutig

Weniger Supportanfragen

Dank der Implementierung von MarvelClient und der anschließenden Standardisierung der Notes-Client-Implementierungen konnten die Supportzeiten und -kosten bei CSS erheblich reduziert werden. Die Zeit- und Kostenersparnis ebnete den Weg für die weitere Zusammenarbeit mit MarvelClient Add-ons wie Roaming, ID-Vault, Notes Shared Login und anderen Packages.

Leistungsverbesserung durch Backup-/Restorevorgänge beim Stoppen und Starten

Durch die Installation von MarvelClient Roaming wurden die üblich langsamen Startzeiten des Notes-Clients, die die Leistung normalerweise verschlechtern, reduziert.

Standardisierte Clients über Citrix VDI

CSS setzt HCL Notes ausschließlich unter Citrix ein, was den Administrationsaufwand für Client-Geräte reduziert. MarvelClient Roaming ermöglichte einen noch

panagenda war CSS in der Lage, die lang erwartete Notes Shared Login-Funktion, die in HCL Notes v11 enthalten ist, zu implementieren.

Reduzierter Verwaltungsaufwand

Die Applikationsadministrator:innen von CSS können sich nun mehr Zeit für ihre Kernaufgaben nehmen. MarvelClient Upgrade hat abteilungsübergreifende Prozesse vereinfacht und die Installationen für die Notes-Client-Software für die Zukunft automatisiert.

„Mit der dankenswerten Unterstützung von panagenda haben wir eine großartige Lösung bekommen (Roaming, ID-Vault und Installationspackages), mit welcher wir zwischen CSS Desktop und Workplace komfortabel hin und her wechseln können. Eine Migration entfällt.“

Marcel Scholl, Software Engineer



Die Zukunft sieht vielversprechend aus

Für die Zukunft plant CSS, die technischen Expert:innen von panagenda mit der weiteren Optimierung ihrer HCL Domino Server-Infrastruktur zu beauftragen. Ziel ist, die Investitionskosten niedrig zu halten, die Effizienz zu steigern und die Vorteile von Innovationen und Automatisierungstrends zu nutzen. Der Schwerpunkt für CSS ist die Optimierung der Digital Experience ihrer Mitarbeiter:innen.



Kunde
CSS Kranken-Versicherung AG



Mitarbeiter:innen
2.700



HCL Notes User
seit 1999



Industrie
Versicherung



Region
Europa, Schweiz

CSS Kranken-Versicherung AG

Die CSS Gruppe mit Hauptsitz in Luzern ist eine auf Krankenversicherungen spezialisierte Schweizer Versicherungsgruppe.

Mit über 1,4 Millionen Versicherten ist die CSS Gruppe der größte Grundversicherer der Schweiz.

Das Unternehmen hat über 1,6 Millionen Kund:innen, ein jährliches Gesamtprämienvolumen von 6,5 Milliarden Schweizer Franken, beschäftigt rund 2.700 Mitarbeiter:innen und betreibt landesweit über 100 Agenturen.

Zur Kontaktaufnahme mit der CSS Gruppe:

<https://www.css.ch/de>



info@panagenda.com | +43 1 89 012 89

Weitere Informationen über MarvelClient erhalten Sie von Ihrem Vertriebspartner oder unter www.panagenda.com/products/marvelclient.

