

GAD

EFFIZIENTER REMOTE-SUPPORT FÜR VOLKS- UND RAIFFEISENBANKEN IT-DIENSTLEISTER FÜR VOLKS- UND RAIFFEISENBANKEN WECHSELT AUF FERNWARTUNGSLÖSUNG VON BOMGAR



„Im hektischen Geschäftsalltag kann ein zusätzlicher Spezialist bei Bedarf so den Kollegen unkompliziert weiterhelfen, indem er mit in eine laufende Fernwartungssitzung einbezogen wird.“

INGO BRUNS

TEAMMANAGER U. A. FÜR REMOTE SUPPORT VON DER GAD-ABTEILUNG IT-MANAGEMENT / SYSTEMS MANAGEMENT

Als Spezialist für Banken-IT bietet die GAD circa 410 Volks- und Raiffeisenbanken sowie anderen Instituten branchenspezifische IT-Lösungen an. Im Zuge der Einführung von bank21 im Web und der damit verbundenen Rezentralisierung der Server schauten sich die Münsteraner nach einer neuen Remote-Support-Lösung um. Nach umfangreichen Marktuntersuchungen und Testen fiel die Wahl auf Bomgar, um plattformübergreifenden Support leisten zu können. Dabei wurde auf eine Lösung Wert gelegt, die im Regelfall auf Agenten setzt, die auf den Clienten vorinstalliert werden, jedoch bei Bedarf auch ohne eine Vorabininstallation auskommt.

Mit „bank21“ bietet die GAD ein innovatives, zukunftsicheres und kostengünstiges Bankverfahren, das alle Bereiche des modernen Bankgeschäfts abdeckt. Konsequenterweise auf die Bedürfnisse der Anwender ausgerichtet zeichnet sich bank21 durch hohe Integrationsfähigkeit ebenso wie durch Anwenderfreundlichkeit aus. bank21 ist das erste Bankverfahren in Deutschland, das konsequent auf Webtechnologie setzt. Durch die Nutzung der Internettechnologie in einer „Private Cloud“ als sicherem Kanal zwischen einem zentralen Dienstleister für alle Bereiche und den Banken vor Ort werden alle IT-Prozesse schlanker, schneller und einfacher.

„Als wir bank21 als webbasiertes Bankverfahren auf den Weg gebracht haben, mussten wir damit ganz unterschiedliche Betriebssysteme abdecken, mit denen Bankmitarbeiter und Bankkunden arbeiten“, erinnert sich Ingo Bruns, Teammanager u. a. für Remote Support von der GAD-Abteilung IT-Management / Systems Management. Eine weitere Anforderung war, dass die Banken die von der GAD gehosteten PaaS-Server administrieren können.

Die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) stellt an Finanzinstitute besondere Anforderungen an die (Ausfall)-Sicherheit oder bei der Protokollierung von IT-Vorgängen. Die Umsetzung solcher Compliance-Vorgaben würde das Budget sowie den organisatorischen Aufwand der angeschlossenen Banken stark belasten, während durch die vorgehaltene zentrale Infrastruktur der GAD ein gesetzeskonformer und sicherer Betrieb (kosten-)effizient gewährleistet werden kann.

BANKINSTITUTE IM 21. JAHRHUNDERT

Zur Auswahl einer flexiblen Fernwartungslösung, die diese anspruchsvolle IT-Infrastruktur für Cloud-Umgebungen unterstützen kann, startete das Team der GAD eine detaillierte Marktuntersuchung. Außerdem holte man sich unter anderem externen Rat vom Beratungshaus Gartner ein. Ziel dieser Marktauswahl war es, ein modernes Produkt auszuwählen, das einerseits einfach zu benutzen ist, andererseits aber auch die hohen Sicherheitsanforderungen, die für den Fernzugriff einzuhalten sind, erfüllt. Neben Compliance-Vorgaben der BaFin müssen deutsche Kreditinstitute auch Mindestanforderungen an das Risikomanagement (MaRisk) für deutsche Kreditinstitute umsetzen.



SICHERHEIT, COMPLIANCE UND AUDITIERBARKEIT

2012 führte die GAD ein anspruchsvolles Auswahlverfahren für die in Frage kommenden Produkte durch, bei denen sich das Produkt Bomgar durchsetzte. Die eingesetzten Bomgar-Appliances B300 und B400 punktetten aufgrund verschiedener Kriterien:

Bomgar erfüllte umfassend die geforderte Mandanten- und Revisionsicherheit. Zentrale Metadaten sowie Aufzeichnungen aller Sessions fallen direkt in der GAD an und nicht am Client. Dies verhindert, dass Daten für Dritte dupliziert, bestimmte Inhalte vorenthalten oder verfälscht werden können.

Ebenfalls ein wichtiges Entscheidungskriterium war die einfache Bedienbarkeit der Lösung, da diese nicht nur durch IT-Administratoren der Banken, sondern auch durch Banker, die keine IT Spezialisten sind, genutzt wird. Vor dem Hintergrund tausender Benutzer ist es wichtig, dass die Mitarbeiter in den Banken ohne aufwendige Schulungen alle für sie relevanten Hilfsfunktionen bedienen können. Zu diesen zählen neben der Möglichkeit eines Chats vor allem der einfache Zugriff auf die Arbeitsoberfläche des am Client angemeldeten Benutzers. Für SB-Systeme muss außerdem der Zugriff über die Kommandozeile möglich sein.

Bei komplexen technischen Problemen oder kniffligen fachlichen Fragestellungen können so leicht weitere Mitarbeiter der Bank oder auch des GAD-Supports mit in eine bereits laufende Fernwartungssitzung einbezogen werden. „Im hektischen Geschäftsalltag kann ein zusätzlicher Spezialist bei Bedarf so den Kollegen unkompliziert weiterhelfen, indem er mit in eine laufende Fernwartungssitzung einbezogen wird“, veranschaulicht Bruns.

Supportgeber und Supportnehmer können dabei an unterschiedlichen Mobile-Clients oder PCs arbeiten. Für einen möglichst schnellen Verbindungsaufbau ist dafür die benötigte Client-Software vorinstalliert, wofür die GAD die notwendige Infrastruktur bereithält. Falls die Client-Software nicht installiert ist, kann diese jedoch im Bedarfsfall auch dynamisch über die private Cloud der GAD heruntergeladen werden. Bei der Bearbeitung von Supportfällen ermöglichen die Appliances eine unkomplizierte und zielführende Fehlersuche. Supportbedürftige Anwender müssen keine Screenshots von einzelnen Apps oder Fehlermeldungen erstellen, sondern Anwender und Supporter haben gemeinsame Sicht auf den Bildschirm und können technische

oder bankfachliche Probleme gemeinsam lösen. Notwendige Konfigurationsänderungen oder Korrekturen lassen sich so aus der Ferne durchführen, was die Produktivität der beteiligten Personen entsprechend erhöht.

Die GAD nutzt Bomgar ebenfalls für den Zugriff auf interne Arbeitsplatz-PCs und auf Testumgebungen von Banken. Des Weiteren leistet die GAD für verschiedene Banken den Endkunden-Support, bei dem eine Fernwartung per Bomgar auf Endgeräte von Privatkunden erfolgen kann, wobei diverse Betriebssysteme unterstützt werden müssen. Diese internetbasierte Bomgar-Umgebung verwendet die GAD außerdem auch für Supporttätigkeiten ihrer Softwarelieferanten.

Mit Bomgar wurden verschiedene Fernwartungslösungen in der GAD abgelöst, so dass zukünftig alle Remote-Support-Usecases mit einem einzigen Tool umgesetzt werden können, um eine größtmögliche Effizienz zu erreichen.

VERBREITUNG VON BOMGAR IM MARKT

Neben den oben genannten Gründen legte die GAD insbesondere auch Wert darauf, für die Fernwartung eine Lösung einzusetzen, die bei vielen anderen Firmen bereits erfolgreich im Einsatz ist. Dies verspricht neben einer schnellen Behebung evtl. auftretender Fehler insbesondere auch die kontinuierliche Weiterentwicklung des Produkts. Mit über 8.500 zum Teil sehr renommierten Kunden war Bomgar auch hier überzeugend. Tatsächlich hat Bomgar auch bereits wiederholt gezeigt, dass man auf neu auftretende Anforderungen des Kunden schnell und flexibel reagiert.

Unter Einhaltung von Compliance-Vorgaben können Support-Techniker mit der Remote-Support-Lösung von Bomgar plattformübergreifende und ortsunabhängige Hilfe für technische oder anwendungsbezogene Probleme für eine Vielzahl von IT-Systemen und Endgeräten bieten.

ÜBER BOMGAR

Bomgar bietet Remote-Support-Lösungen auf Appliance-Basis für die einfache und sichere Fernwartung von klassischen Desktop-Rechnern und mobilen Endgeräten. Mit Bomgar-Technologie erzielen Unternehmen Effizienz- und Performancesteigerungen, indem sie sicheren und ortsunabhängigen Support-Zugriff auf nahezu jedes IT-Gerät oder -System schaffen — sowohl für Windows-, Mac- und Linux-Rechner als auch Android-, BlackBerry-, iOS- und andere Mobilgeräte. Mehr als 8.500 Firmenkunden in über 65 Ländern nutzen die Remote-Support-Plattform von Bomgar, um die Anwenderzufriedenheit rapide zu steigern und Kosten deutlich zu senken. Bomgar befindet sich in Privatbesitz und unterhält Niederlassungen in Jackson (Mississippi), Atlanta, Washington D.C., Paris und London.

