

8.000 auf einen Streich

Aufgrund des hervorragenden Service-Portfolios der Xnet Communications GmbH beauftragte Boehringer Ingelheim den Hamburger Systemintegrator mit dem Aufbau einer neuen Remote Control Lösung.

Auf der Basis des Fernwartungssystems NetOpt Remote Control entwickelte und implementierte Xnet eine komplexe Lösung in sensationell kurzer Zeit, die innerhalb von nur drei Monaten sowohl einen besseren Support und als auch die Erfüllung neuer gesetzlicher Auflagen aus den USA bezüglich einer reversionssicheren Fernwartung ermöglichte.

DIE HERAUSFORDERUNG

Das Pharma-Unternehmen und zahlreiche seiner Dienstleister nutzten schon seit langem eine Fernwartung, um die 8.000 Arbeitsplätze in der Verwaltung und Produktion sowie Server an verteilten Lokationen zu warten bzw. die Mitarbeiter bei Störfällen mit Support zu unterstützen. Allerdings waren heterogene Systeme im Einsatz, so dass die Rechteverteilung für den Zugriff nicht zentral zu verwalten und daher aufwändig war. Zudem waren wegen neuer gesetzlicher Anforderungen aus den USA alle Fernwartungsvorgänge reversionssicher zu dokumentieren und zu archivieren.

KUNDE

Boehringer Ingelheim ist ein unabhängiges, forschendes und produzierendes pharmazeutisches Unternehmen. Besonderes Augenmerk liegt auf der Entwicklung fortschrittlicher Arzneimittel.

Boehringer Ingelheim gehört heute international zu den forschungsintensivsten Konzernen und beschäftigt in 143 verbundenen Gesellschaften in über 20 Ländern rund 37.400 Mitarbeiter.

Von den weltweiten Erlösen werden rund 14 Prozent in Forschung und Entwicklung reinvestiert.

NUTZEN

- Zentrale Fernwartung bringt mehr Effizienz
- Sicherere Rechteverwaltung
- Geringere Kosten durch reduzierte Ausfallzeiten
- Höhere Produktivität
- Erfüllung der Dokumentationspflicht (SOX) durch reversionssichere Fernwartungsdokumentation

Aufwändige Evaluierungsphase

Der Pharmakonzern benötigte daher eine hervorragende Fernwartungssoftware, die einerseits die Dokumentationsicherheit garantierte und andererseits zentral zu implementieren und zu nutzen war. Um das System auszuwählen, führte eine Projektgruppe aus IT-Spezialisten eine Marktanalyse und Evaluierung der namhaftesten Produkte durch. Die Recherchen ergaben, dass NetOp Remote Control des dänischen Herstellers Danware als einziges Fernwartungssystem die gesetzten Anforderungen erfüllte.

Das entscheidende Produktmerkmal dieser Fernwartungslösung war der Security Server für eine zentrale Rechteverwaltung. Während die meisten anderen Produkte Windows Security als Domain-Konzept für die Rechteverwaltung nutzen, bietet NetOp Remote Control dafür ein proprietäres System. Dieses ermöglicht auch externe Dienstleister in die Rechtsstruktur einzubinden, die in der Unternehmens-Domain nicht bekannt sind.

Den Auftrag das firmenweite Fernwartungskonzept zu entwickeln und zu implementieren, vergab Boehringer Ingelheim an die Xnet Communications GmbH, weil sie nicht nur führender deutscher Distributor der NetOp-Produkte ist, sondern das meiste Know-how für diese komplexe Aufgabenstellung mitbrachte.

DIE LÖSUNG

Im ersten Arbeitsschritt installierte das Xnet-Team gemeinsam mit den IT-Spezialisten von Boehringer Ingelheim im Rechenzentrum die Remote Control Software auf einem zentralen Server. Anschließend erfolgte die „Urbetankung“ für die 8.000 PC mit der NetOp-Host-Software. Das geschah automatisch durch das vorhandene Software-Verteilungssystem. In diesem Prozess wird der NetOp-Systemname mit allen Adressen, Namen und Rechten jedes Einzelplatzrechners automatisch in die Datenbank des Xnet Security Servers eingepflegt, so dass jeder PC unmittelbar danach durch die Fernwartungssoftware erkennbar ist und dem Supporter den Zugriff gestattet.

XNET HIGHLIGHTS

- Übergabe des schlüsselfertigen Fernwartungssystems in nur drei Monaten
- Neuentwicklung der NORA-Tools zum automatischen Rechte-Eintrag von 8.000 Datensätzen
- Sofortige Adressierbarkeit der Systeme nach Installation
- Zentrale Verwaltung aller internen und externen Fernwartungsteilnehmer

XNET COMMUNICATIONS

Die Xnet Communications GmbH in Hamburg wurde 1996 gegründet und ist ein anbieterunabhängiger Systemintegrator für ein breites Aufgabenspektrum der Datenkommunikation im Großkundenumfeld.

Mit insgesamt 50 Mitarbeitern, 35 davon in der Entwicklung, hat Xnet eigene Produktlinien für das IT-Management und die Datenverteilung entwickelt. Einer der Leistungsschwerpunkte ist die Fernwartung. Hier bietet Xnet das gesamte Spektrum von der Beratung und Entwicklung bis hin zur Anpassung, Implementierung und regelmäßigen Aktualisierung eigener und fremder Fernwartungslösungen.

Das technisch orientierte Team verbindet die eigenen Produkte mit Standardkomponenten und passt sie bei Bedarf an individuelle Situationen an, um kundenspezifische schlüsselfertige Komplettlösungen zu planen, zu entwickeln und zu implementieren.

Auf Wunsch bietet Xnet auch den regelmäßigen Support und die Wartung an.

Neben dem Stammhaus in Hamburg hat Xnet Niederlassungen in Frankfurt/Main, Atlanta (USA) und Posen (Polen) sowie Warschau.

XNET ANSPRECHPARTNER

Frank Richters
Stresemannstr. 375, Haus 3
22671 Hamburg
Tel. 040 - 89 702 - 0
Fax 040 - 89 702 - 100
eMail: frichters@xdsnet.de
www.xdsnet.de

Durch diese sofortige Funktionalität des Systems versetzte Xnet den Kunden umgehend in die Lage, die neuen gesetzlichen Auflagen zu erfüllen, da er alle Fernwartungsvorgänge dokumentieren und archivieren konnte.

Neben der Intelligenz der Lösung war auch die schnelle Realisierung ein Plus für das Xnet-Team, welches das gesamte Projekt mit zwei eigenen und zwei IT-Spezialisten von Boehringer in nur drei Monaten fertigstellte.

XNET HIGHLIGHTS

NORA: 8.000 auf einen Streich

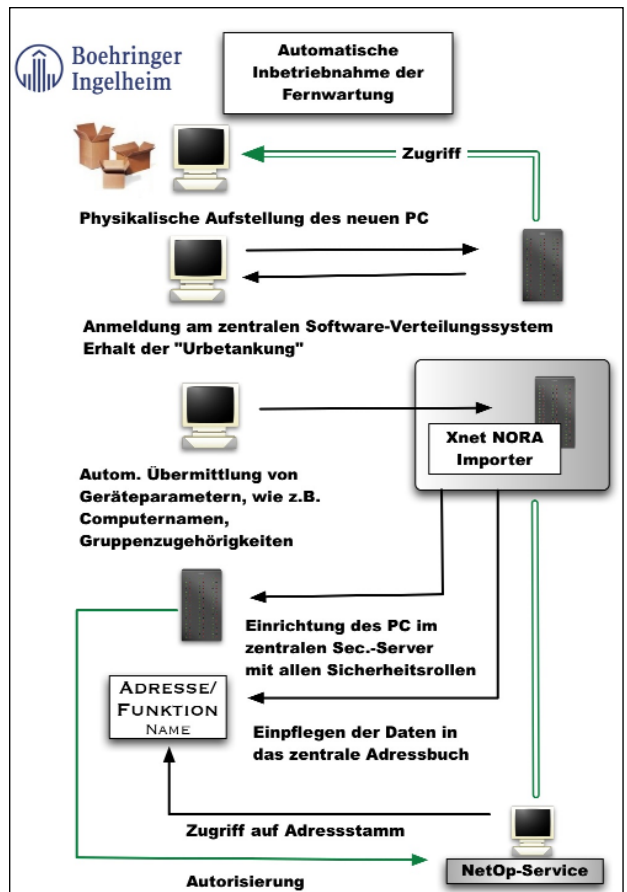
Eines der Xnet-Highlights des Projektes war der Automatismus, um alle Informationen jedes PC in die Security-Datenbank einzutragen und die Adressbücher für den Helpdesk zu generieren.

Dafür entwickelte Xnet eigens das Software-Modul NORA. Es erspart das sonst manuelle und somit fehleranfällige Einpflegen der Daten aller berechtigten Supporter und Clients, das für 8.000 Arbeitsplätze in einem realistischen Zeitrahmen unmöglich gewesen wäre.

Doppelte Sicherheit ist Trumpf

Eine weitere Besonderheit des Fernwartungssystems ist die redundante Absicherung, um eine höchstmögliche Verfügbarkeit für den 24-stündigen Schichtbetrieb zu garantieren. Normalerweise läuft die Security-Datenbank mit allen Zugriffsrechten für das Fernwartungssystem auf demselben Rechner wie der Security Server selbst. Um etwaige Risiken auszuschalten, betreibt Boehringer Ingelheim zwei parallel laufende Rechner mit je einer Xnet Security Server Software. Sie greifen beide auf eine gemeinsame Security Datenbank zu, die auf einem Host-basierten Oracle-System läuft.

Speziell in einem Pharma-Unternehmen mit umfangreichen Forschungs- und Entwicklungsaktivitäten ist Sicherheit auch hinsichtlich der Datenvertraulichkeit wichtig. Hier ist die streng geregelte Autorisierung, wer Zugriff auf welche Informationen hat, immer auf dem neuesten Stand zu halten. Die Rechtsstruktur ist allerdings hoch kompliziert:



Boehringer Ingelheim: Automatische Bereitstellung von Fernwartung

Während in der Verwaltung der Supporter nur nach einer manuellen Freigabe durch den Mitarbeiter auf dessen System zugreifen kann, gelten für Server andere Sicherheitsrichtlinien - und wieder andere für die Fernwartung der Produktionsrechner.

Mit dem hoch entwickelten Sicherheitskonzept des Security Server ermöglichte Xnet seinem Kunden die zentrale Verwaltung jeglicher Sicherheitseinstellungen und Zugriffsberechtigungen aller Support-Mitarbeiter. Damit ist die Personalfuktuation leicht beherrschbar und das Risiko ausgeschlossen, dass ehemalige Mitarbeiter längere Zeit noch Zugriffsrechte im Unternehmensnetz haben.

DER NUTZEN

Die von Xnet kundenspezifisch ausgefeilte Remote Control Lösung sichert dem Pharmakonzern eine unternehmensweit einheitliche Fernwartungslösung: Sie umfasst die Arbeitsplätze in der Verwaltung und Produktion ebenso wie alle Server, deren jeweils unterschiedliche Zugriffsrechte und Passwörter durch den Xnet Security Server einfach und zentral zu verwalten sind. Aufgrund der guten Dokumentierbarkeit aller Fernwartungsvorgänge werden alle gesetzlichen Anforderungen speziell aus den USA erfüllt.