

Einführung MDM / MAM bei der CSS Versicherung

Zürich, 11.11.2015

Daniel Glauser, Bruno Köhle



Agenda

- 1 Vorstellung der CSS Versicherung
- 2 Ausgangslage
- 3 Entscheidungsgrundlagen MDM / MAM
- 4 Projekt-Umsetzung
- 5 Fragen / Diskussion

CSS in den Medien «Ganz persönlich»



Die CSS Gruppe ist einer der führenden Schweizer Krankenversicherer



Versicherungsleistungen
4,8 Milliarden Franken



Versicherte
1,76 Millionen Personen



Mitarbeitende
rund 2'750 Personen

Wie schlägt sich das in der Informatik der CSS nieder?

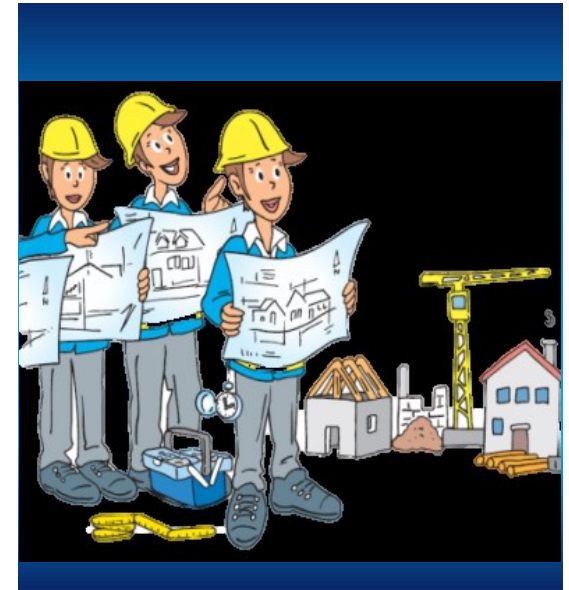
Es werden hohe Anforderungen an unsere Informatik-Lösungen gestellt



Output Center
35,91 Millionen Dokumente



Leistungsbelege
14 Millionen Dokumente

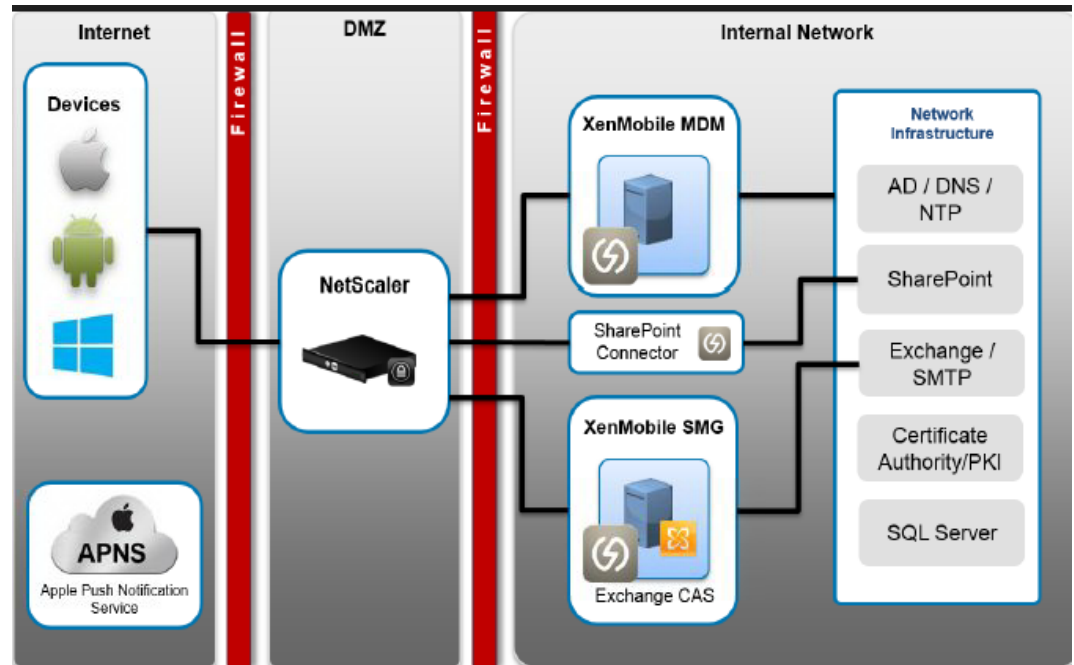
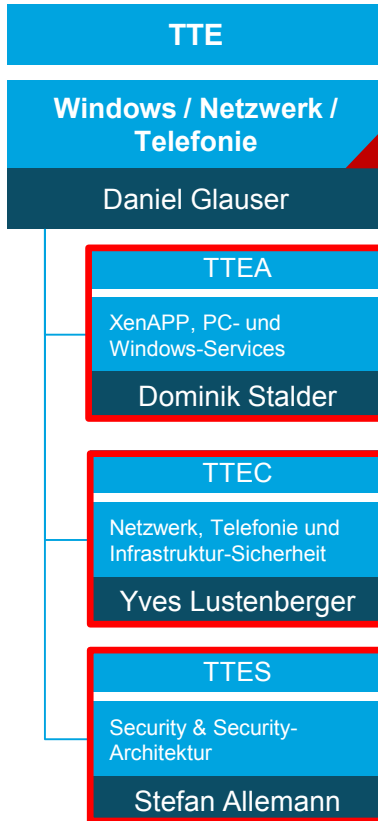


Projekte und Workorder
rund 17'000 Personentage

Krankenversicherung => Hochfrequenzgeschäft mit einer hohen Automatisierung

Abteilung Systemtechnik und Operations TT

Struktur



Ziele

- Kompetente Beratung in den Bereichen IT-Infrastruktur und Betrieb zur Verfügung stellen
- Entlang von Projekten und Vorhaben wirtschaftliche IT-Infrastruktur termin- und anforderungsgerecht bereitstellen
- IT-Betrieb gemäss den vorgegebenen SLAs effizient gewährleisten

Agenda

- 1 Vorstellung der CSS Versicherung
- 2 **Ausgangslage**
- 3 Entscheidungsgrundlagen MDM / MAM
- 4 Projekt-Umsetzung
- 5 Fragen / Diskussion

Anforderungen Anfangs 2013 «Mobile-AP's»



Mehrere ergonomische Arbeitsplätze in der CSS



Lifestyle Heim-Arbeitsplatz



Mobiler Arbeitsplatz für Ferien / Freizeit



Informations-Tablet im Wohnbereich



CSS
Versicherung



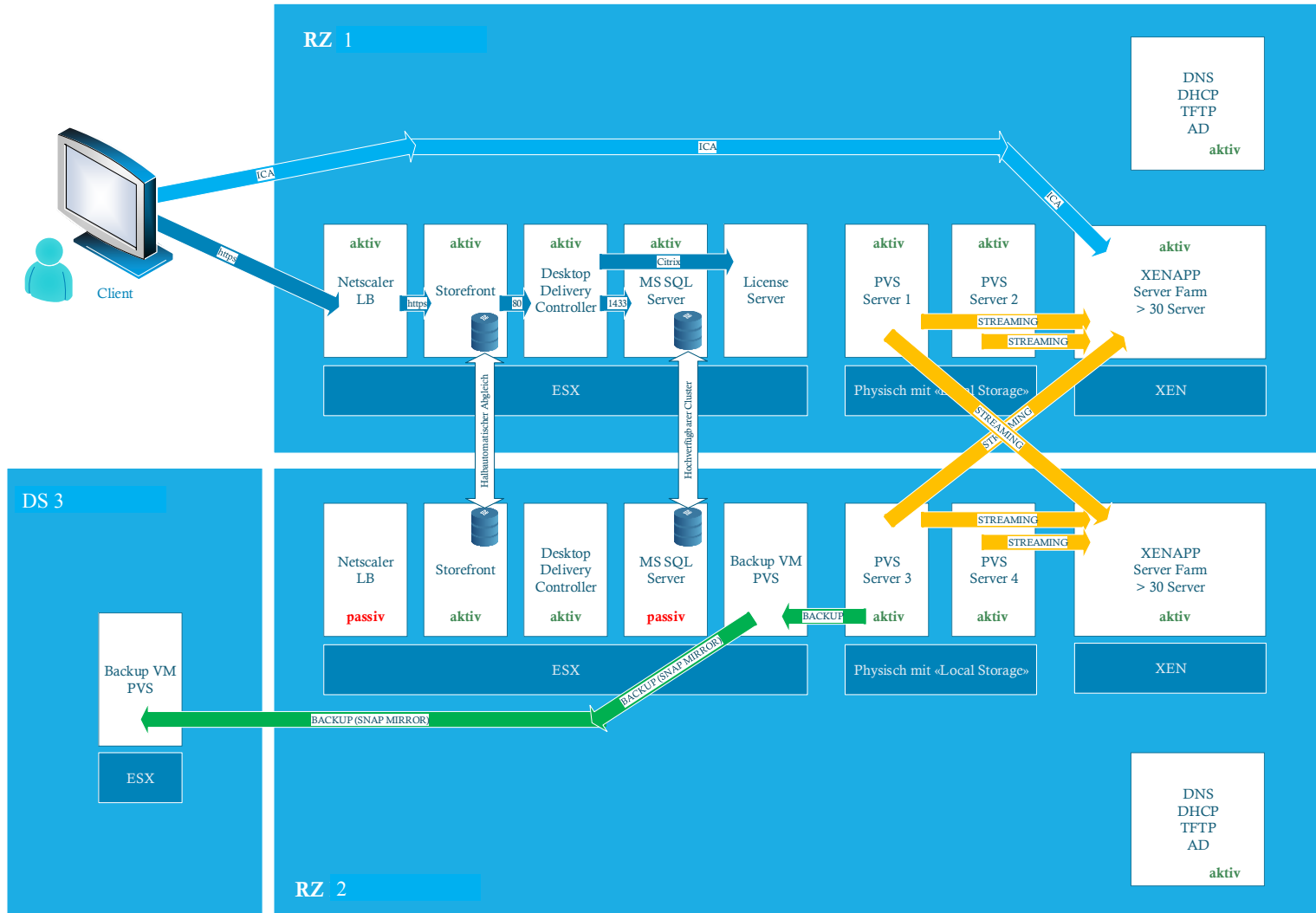
Ein Datenbestand



Mail und Kalender

Basis Xen-Desktop

Die XenDesktop -Komponenten in der CSS



Neue Anforderungen Strategie 2013 bis 2015

Strategie 2013 - 15

Bereit für mobile Endgeräte

- Managen von mobilen Endgeräten
- Nutzen der mobilen Geräte-Eigenschaften
- Schlanke, übersichtliche GUI's

Enabling-Projekt

- Keine konkreten Anforderungen
- Situationsbezogenen Treiber wie Qlikview, Jira

Agenda

- 1 Vorstellung der CSS Versicherung
- 2 Ausgangslage
- 3 Entscheidungsgrundlagen MDM / MAM**
- 4 Projekt-Umsetzung
- 5 Fragen / Diskussion

Gewähltes Vorgehen Einführung MAM / MDM



Das Vorgehen berücksichtigt die allgemein geltenden internen Compliance-Richtlinien.

¹⁾ CWS = Citrix Workspace Suite

Gewähltes Vorgehen Einführung MAM / MDM



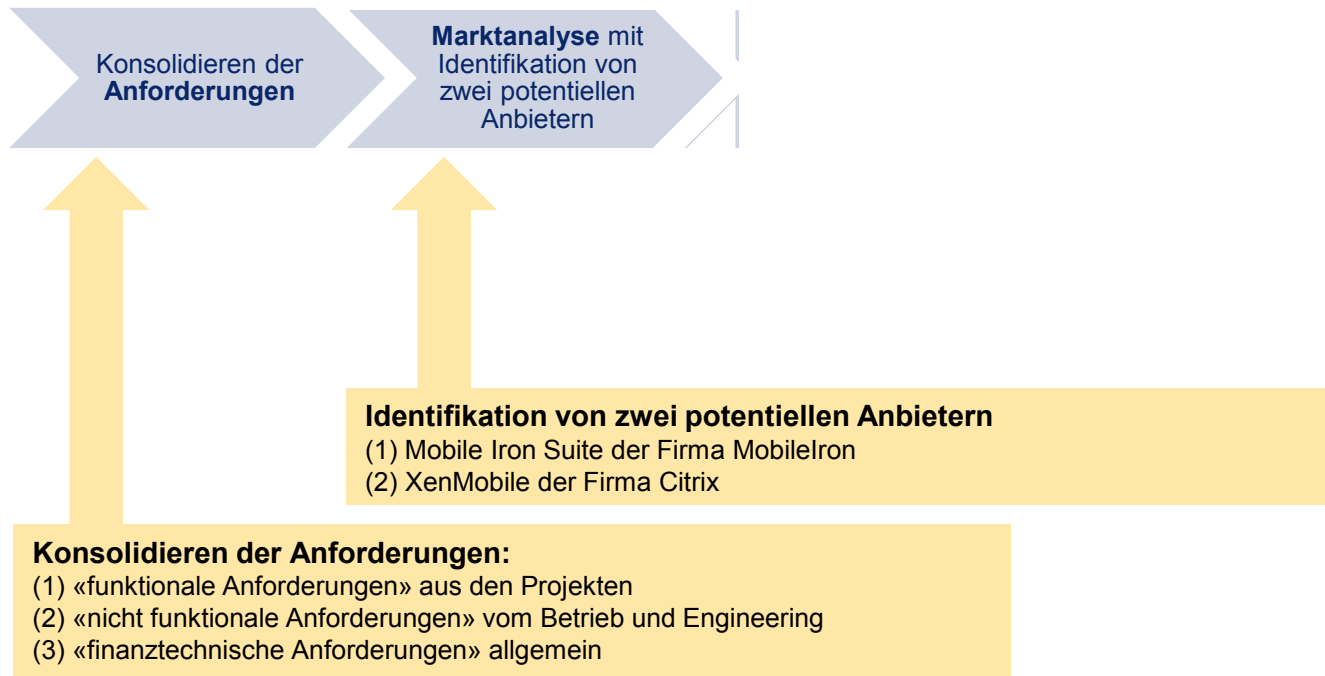
Konsolidieren der Anforderungen:

- (1) «funktionale Anforderungen» aus den Projekten
- (2) «nicht funktionale Anforderungen» vom Betrieb und Engineering
- (3) «finanztechnische Anforderungen» allgemein

Das Vorgehen berücksichtigt die allgemein geltenden internen Compliance-Richtlinien.

¹⁾ CWS = Citrix Workspace Suite

Gewähltes Vorgehen Einführung MAM / MDM



Das Vorgehen berücksichtigt die allgemein geltenden internen Compliance-Richtlinien.

¹⁾ CWS = Citrix Workspace Suite

Gartner Magic Quadrant for Mobile Device Management Software

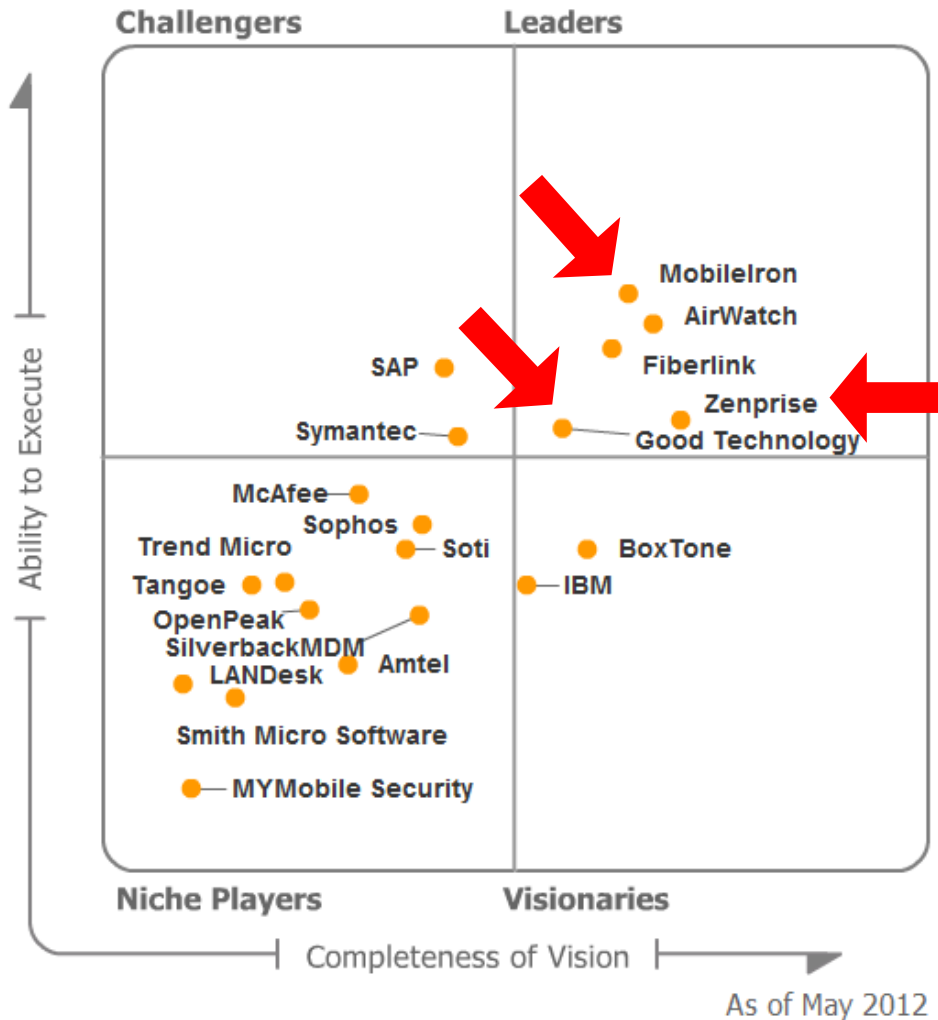
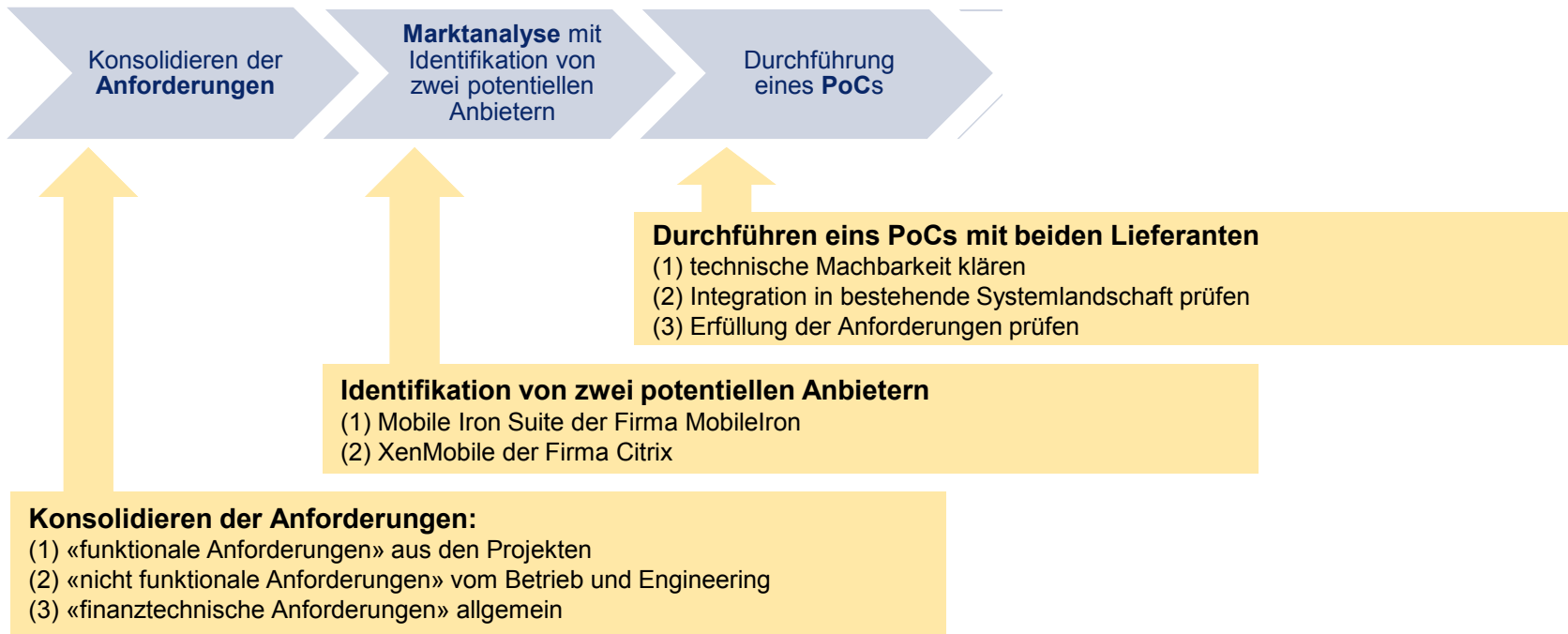


Figure 1. Magic Quadrant for Enterprise Mobility Management Suites



Gewähltes Vorgehen Einführung MAM / MDM



Das Vorgehen berücksichtigt die allgemein geltenden internen Compliance-Richtlinien.

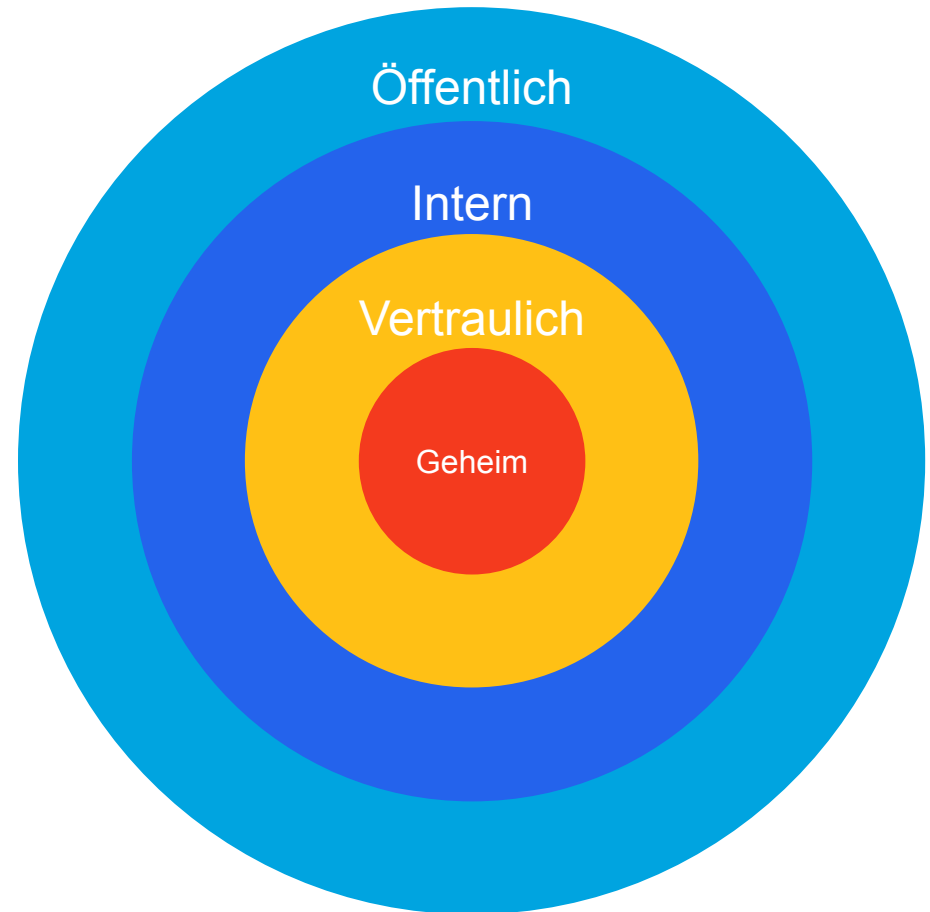
¹⁾ CWS = Citrix Workspace Suite

Was wurde im PoC MDM/MAM gemacht

- MobileIron mit Swisscom
- XenMobile Device Manager mit Citrix
- Erarbeitung Architektur- und Sicherheitsvorgaben
- Samsung KNOX
 - Voraussetzung ist ein MDM → ist mit Citrix und MobileIron möglich
- Verteilung In-House Apps IOS
 - In-House Apps werden mit Zertifikat von Apple signiert
 - Verteilung über MDM und Citrix App Controller
 - Verteilung über WebServer
- Unterstützung verschiedener Mobile Geräte
 - Android
 - iOS
 - Windows Mobile

Sicherheitskonzept: Zwiebelschalenmodell

- Ziele Informationssicherheit:
 - Entscheidungsgrundlage bieten
 - Info rechtzeitig verfügbar haben
 - Notwendige Vertraulichkeit wahren
- Vier Vertraulichkeitsstufen:
 - Öffentlich: für alle
 - Intern: für eine Zielgruppe
 - Vertraulich: nur bei Bedarf
 - Geheim: nur mit Genehmigung
- Zugänglichkeit vs. Schutz
- Fachlicher Schutzbedarf
- Benutzerakzeptanz & Usability

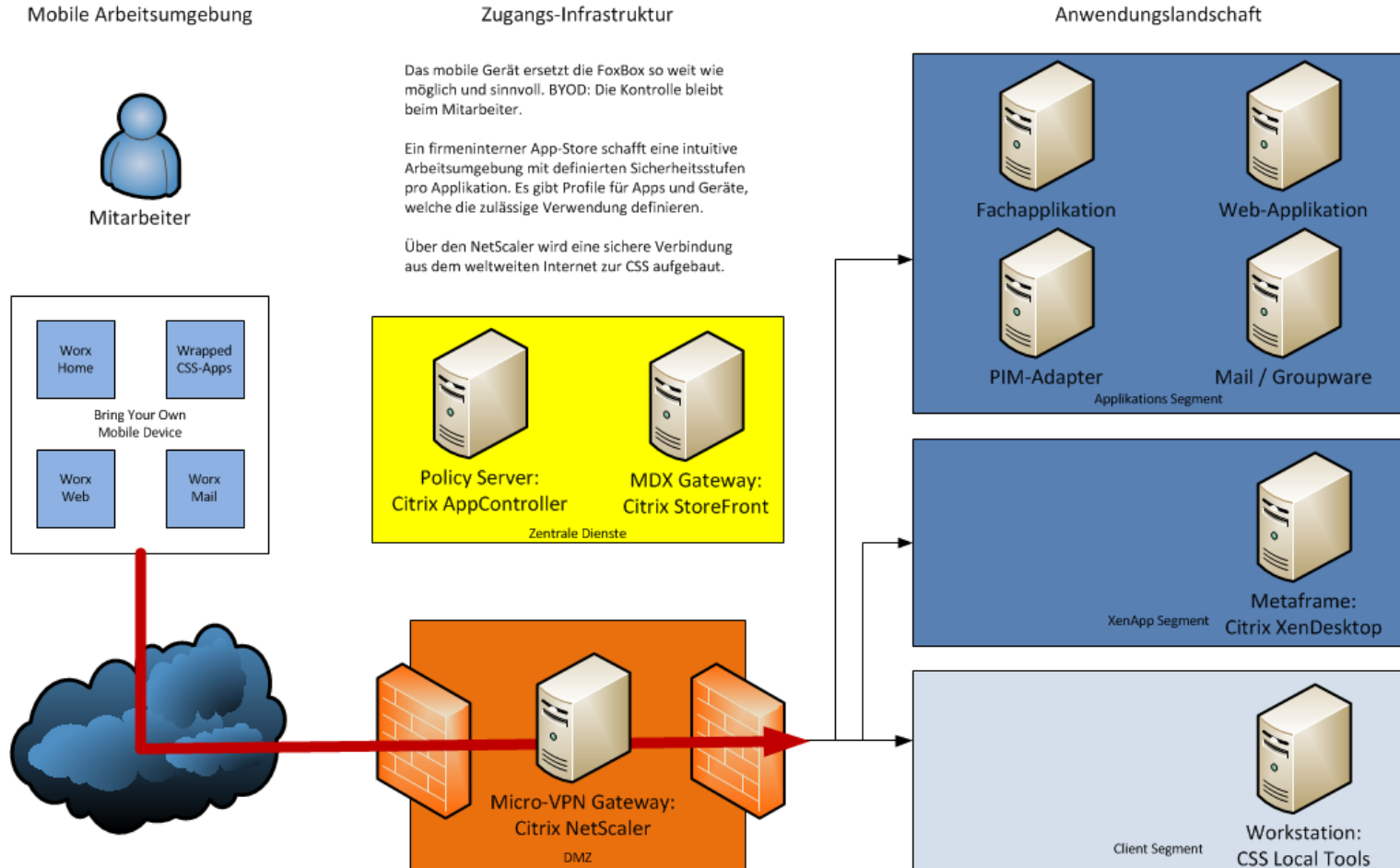


Entscheid für Citrix XenMobile

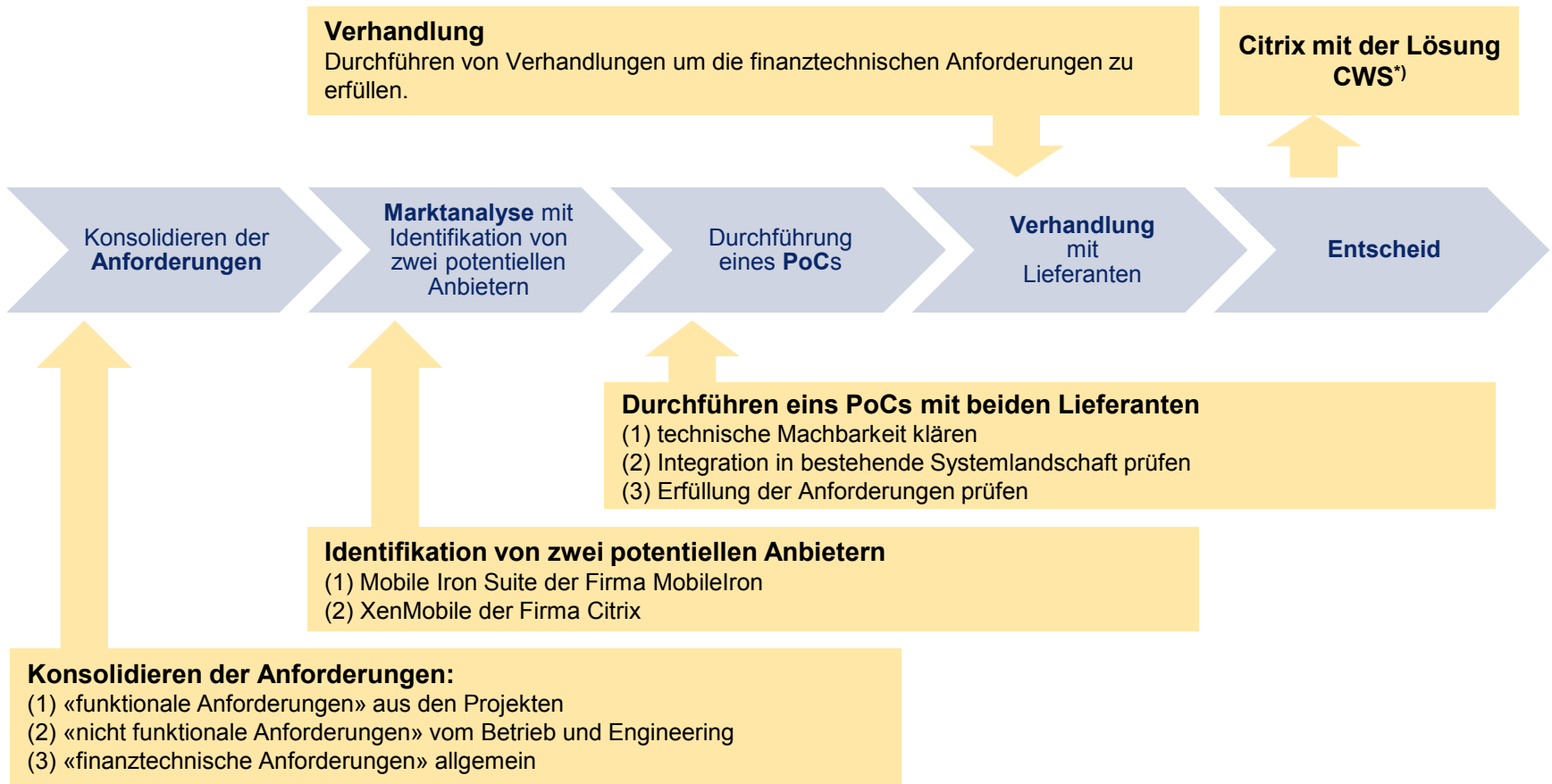
- Funktionalität der PoC Produkte sind praktisch vergleichbar
- Citrix XenMobile Infrastruktur funktioniert
- Bei Citrix werden mehrere Infrastrukturkomponenten wie Netscaler und Storefront bereits heute benötigt und sind schon vorhanden
- MobileIron erfordert eine komplett neue Infrastruktur
- Grosses Citrix KnowHow ist bei der CSS bereits vorhanden
- Bestehende Support und Engineeringkontakte zu Citrix können genutzt werden
- Die Lösung integriert optimal in unsere bestehende Infrastruktur

Referenzarchitektur

Referenzarchitektur: Mobiler Zugang für Mitarbeiter



Gewähltes Vorgehen Einführung MAM / MDM



Das Vorgehen berücksichtigt die allgemein geltenden internen Compliance-Richtlinien.

^{*)} CWS = Citrix Workspace Suite

Handlungsspielraum Citrix vs. Budget und Anforderungen der CSS

Budget der CSS

Vorgaben der internen Revision
Multimedia-Pläne
Last & Performance-Tests

Handlungsspielraum der Citrix
Rahmenbedingung der
Konzernvorgaben.

ca. 500 MDM / MAM Lizenzen

Bereitschaft zur Verhandlung

Lizenz-Upgrade XenDesktop Enterprise zu Workspace-Suite

Mehrwert

weitere mögliche
Nutzung

Langfristig
geringerer Preis

XenDesktop Platinum

Edge-Sight

XenApp Platinum

XenMobile Enterprise (MDM, MAM & EMM)

ShareFile on-premise

NetScaler SSL VPN user license

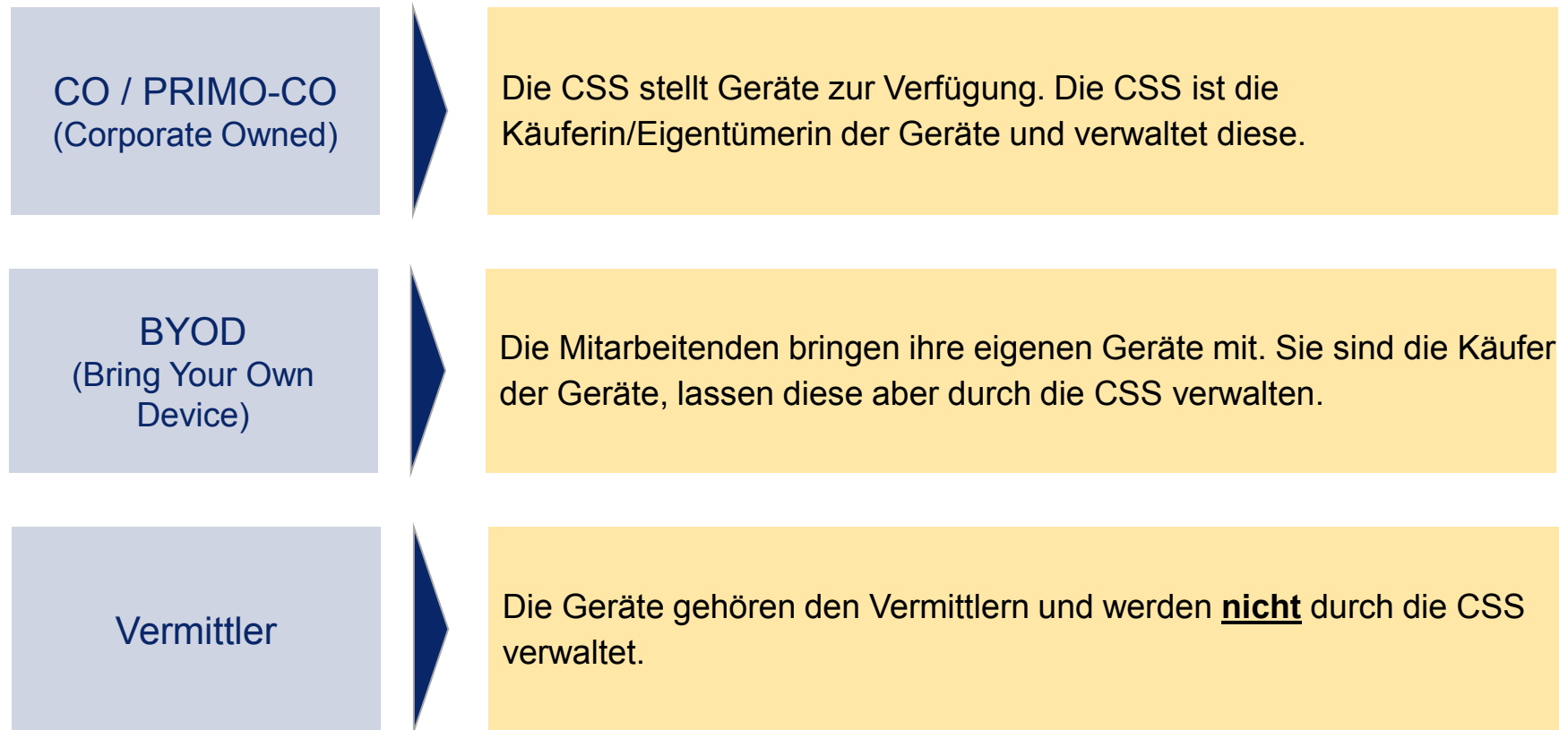
Premier Support unlimited 24x7x365

GotoMeeting *free* with up to 3 people

Agenda

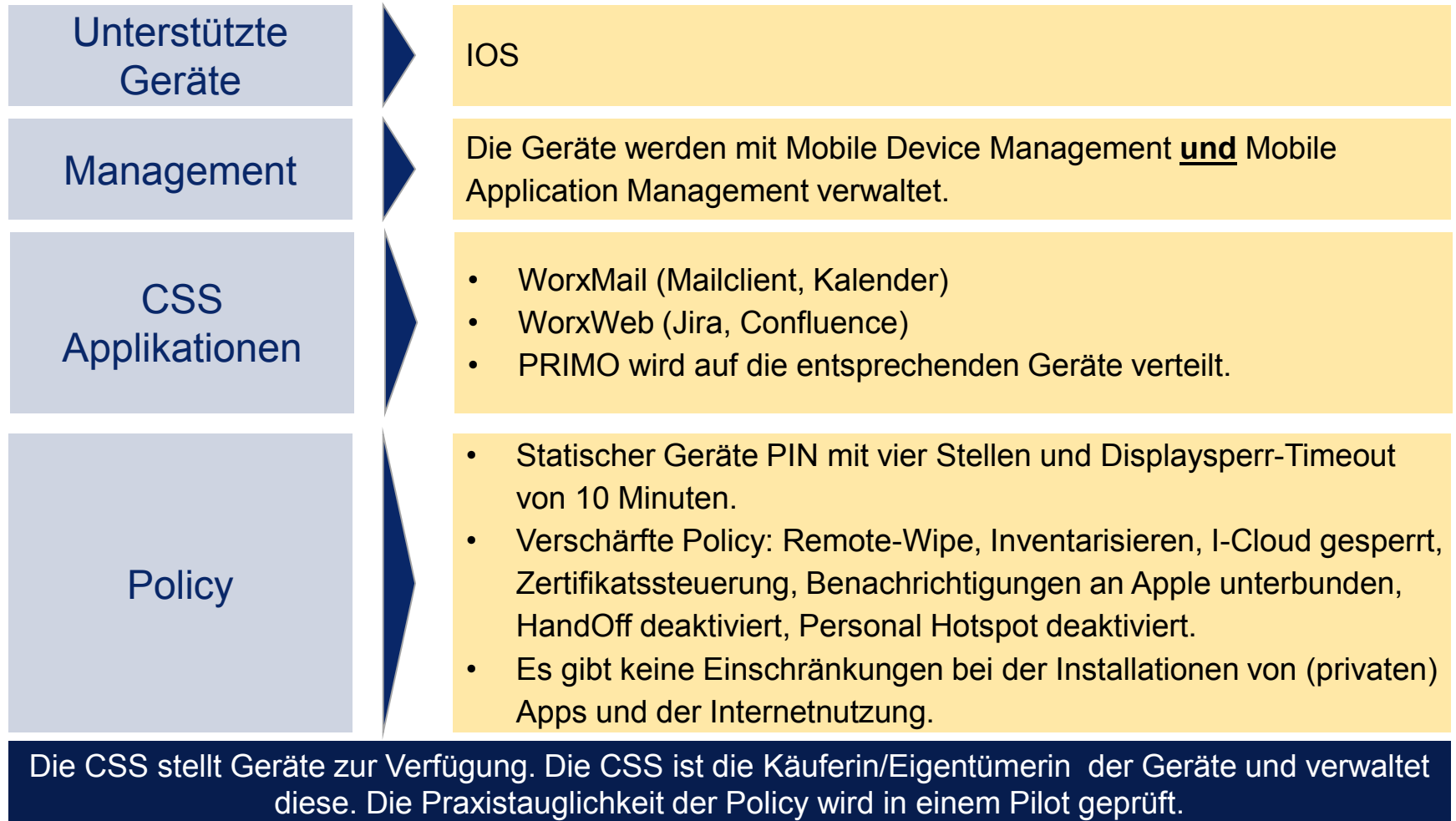
- 1 Vorstellung der CSS Versicherung
- 2 Ausgangslage
- 3 Entscheidungsgrundlagen MDM / MAM
- 4 Projekt-Umsetzung**
- 5 Fragen / Diskussion

Schärfen der Anforderungen: Mobile Device- & Applicationmanagement



Mobile Devicemanagement steht für die zentrale Verwaltung von mobilen Geräten wie Smartphones und Tablets.
Mobile Applicationmanagement steht für die zentrale Verwaltung der Software von mobilen Geräten.

CO / PRIMO-CO (Corporate Owned)



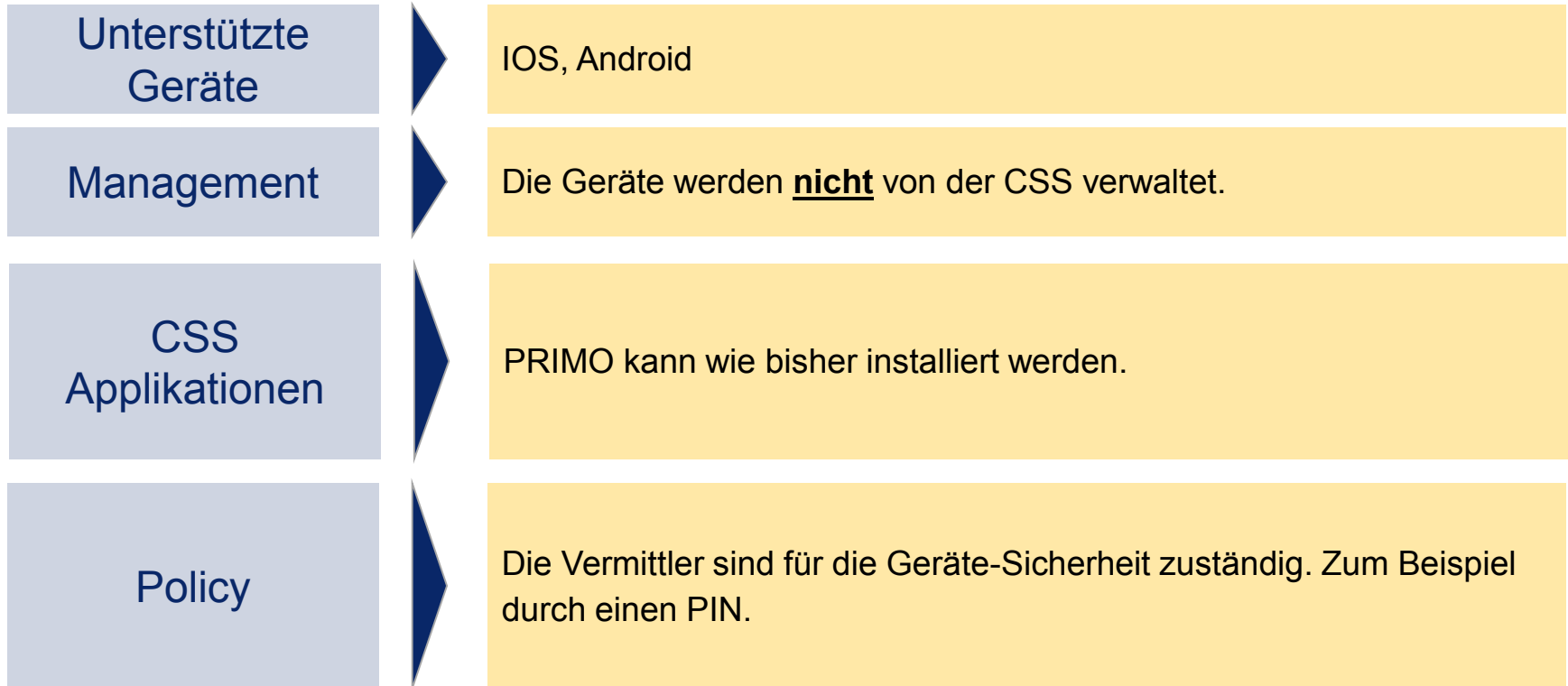
BYOD (Bring Your Own Device)



Die Mitarbeitenden bringen ihre eigenen Geräte mit. Sie sind die Käufer der Geräte, lassen diese aber durch die CSS verwalten.

Die Praxistauglichkeit der Policy wird in einem Pilot geprüft.

Vermittler



Die Geräte gehören den Vermittlern und werden nicht durch die CSS verwaltet.

Nutzungsbestimmungen

CO / PRIMO-CO
(Corporate Owned)

Die Mitarbeitenden unterzeichnen eine Nutzungsbestimmung, welche den geschäftlichen **und** privaten Gebrauch umfasst.

BYOD
(Bring Your Own
Device)

Die Mitarbeitenden unterzeichnen eine Nutzungsbestimmung, welche den geschäftlichen Gebrauch umfasst.

Vermittler

Die Vermittler akzeptieren die Nutzungsbestimmungen für die PRIMO-Applikation via Checkbox.

Wo die Nutzungsbestimmungen noch nicht vorhanden sind, werden diese erstellt.

Datenschutz, Security und Risiken in PRIMO

Datenschutz & Security in PRIMO

Die PRIMO Applikation wird sowohl für CSS Mitarbeiter als auch für Vermittler verwendet. Die Verwaltungsinstrumente der CSS werden aber nur für Geräte von CSS Mitarbeitenden verwendet. Der Datenschutz und die Security für die PRIMO Applikation muss in der Applikation umgesetzt sein.

Minderung des TOP-Risikos 2014-06

- Das TOP-Risiko 2014-06 (internes Risk-Management) bezieht sich nur auf die CO Mobile Devices
- 4-stelliger, statischer PIN
- Policy: z.B. Remote-Wipe, Inventar, I-Cloud Sperre

Risiko IOS-Update

Die PRIMO Applikation könnte durch einen IOS-Update nicht mehr funktionieren. Dieses Risiko wird durch frühzeitige Tests mit Betaversionen des IOS vermindert. Eine Unterbindung des IOS-Updates ist nicht gewünscht, weil dies bei den Vermittlern nicht durchsetzbar wäre. Die Entwicklung und das Fach sind dafür besorgt, dass PRIMO auch nach einem IOS-Upgrade einwandfrei funktioniert.

Das Fach, die Entwicklung und die Systemtechnik sind sich in diesen Punkten einig.

Pilot-Start

Basis- Infrastruktur

- Auslegung der Basis-Infrastruktur für 4000 Geräte innerhalb der nächsten 2 Jahre.
- 3 Umgebungen => Test, Vorproduktion (VPRD) und Produktion (PRD)
- XenMobile Version 10.1
- PRD mit MTAN-Authentifizierung, VPRD mit PKI
- Security-Review durch Compass Security
- Architektur-Review durch it advisor GmbH

Devices / Anwendungen

- Primäre PIM-Anwendungen (Mail und Kalender)
- Web-Anwendungen (Jira und Confluence)
- Primär IOS-Geräte sekundär Android-Geräte
- Total 100 Geräte

Pilot-Probleme / Krise

Produkte-Fehler (Version 10.1)

- Geräte wurden unmotiviert gelöscht (wipe)
- Geräte konnten nicht registriert werden

- Hoher Aufwand und Projektverzögerung
- Schlechtes Image der neuen Lösung
- Frustration beim Projekt-Team

Fehlende Funktionen

- Web-Links auf Android-Geräten funktioniert nicht.
- Verschlüsselte Mails können nicht gelesen werden
- Unzureichendes Zertifikats-Management (no go für Rollout)

Hohe Unterstützung durch Herr Bernal der Citrix Schweiz. Einige Probleme wurden durch HotFixes gelöst und einige Probleme konnten durch Herr Daniel Künzle vor Ort gelöst werden.

Massnahmen / neues Ziel

Organisatorische Massnahme

- Das Projekt-Team wird durch eine dedizierte Projektleitung unterstützt.
- Projekt-KnowHow wird per Dienstleistungsvertrag eingekauft (Abraxas) und die Kapazität dadurch erweitert.

Technische Massnahme

- Die unterstützten Android-Geräte (BYOD) werden in der ersten Phase stark eingegrenzt und allmählich erweitert.

Nächstes Ziel

- Piloterweiterung bis Ende 2015 auf 200 Mobile-Devices.
- Vorliegendes Rollout-Konzept für 1000 Benutzer für Q1/16

Wünsche und Empfehlungen

Wunsch an Citrix

- Ausrollen von ausgereiften Versionen
- KnowHow und Dokumentation zur Verfügung stellen
- Integratoren ausbilden
- Support verbessern (weshalb ist TRM notwendig?)
- EdgeSight mit Applikations-Monitoring

Empfehlungen

- Weitere Umgebungen nebst der Produktion zur Verfügung stellen.
- Sei nicht der Erste!
- Komplexität nicht unterschätzen. Sie bewegen sich in einem sehr dynamischen Umfeld.
- Test-Aufwand und der damit verbundene Zeitaufwand nicht unterschätzen.
- Benutzer-Feedback einholen!

Agenda

- 1 Vorstellung der CSS Versicherung
- 2 Ausgangslage
- 3 Entscheidungsgrundlagen MDM / MAM
- 4 Projekt-Umsetzung
- 5 Fragen / Diskussion