

**ecos**

# **Visana - Für den Notfall bestens vorbereitet**

**Hochsicherer Fernzugriff und  
innovative Anwendungen**

  
**visana**  
Rundum gut betreut.

**RealStuff**  
Informatik AG

## Versicherungskonzern nutzt sicheren Fernzugriff in gleich 3 Szenarien

Bei der Schweizer Versicherungsgruppe Visana spielt Remote Access eine geschäftskritische Rolle. Mit einer Lösung von ECOS Technology konnte der Konzern den Fernzugriff optimieren, die Kosten senken und maximalen Nutzen für Anwender und IT-Verantwortliche erzielen – vom sicheren Datenzugriff aus dem Home Office über die Fernwartung der IT-Systeme bis hin zur Vorsorge für den Krisenfall.



Mit über 1,1 Millionen Versicherten und einem Prämienvolumen von rund 3,1 Milliarden Franken zählt die Visana-Gruppe zu den grössten Kranken- und Unfallversicherern der Schweiz. Von der Zentrale in Bern sowie von rund 120 Geschäftsstellen aus betreuen etwa 1.300 Mitarbeiter das Geschäft mit Privat- und Firmenkunden.

### Unübersichtlicher Mix beim Fernzugriff beseitigt

Remote Access spielt innerhalb der IT bei Visana seit vielen Jahren eine geschäftskritische Rolle. Führungskräfte und Management, die Fachleute der internen IT-Abteilung sowie zum Teil auch Lieferanten und externe Partner sind unbedingt darauf angewiesen, flexibel und hochsicher auf Systeme der Versicherungsgruppe zuzugreifen. In der Vergangenheit setzte Vi-

sana dazu parallel insgesamt drei verschiedene Remote-Access Verfahren ein. Diese Lösungen waren historisch gewachsen und zum Teil individuell angepasst. So nutzt der Versicherer bereits seit 2006 flächendeckend in der gesamten Unternehmensgruppe Smartcards, die bei der Benutzerauthentifizierung entsprechend eingebunden wurden.

„Die kontinuierliche parallele Pflege von drei Lösungen wurde extrem aufwendig und hätte zukünftig immer weitere Investitionen erfordert“, erklärt Martin Burri, IT-Sicherheitsbeauftragter bei Visana. „Unser Ziel war deshalb der Umstieg auf eine einzige, flexible und performante Remote-Access-Lösung, mit der wir quasi im Plug & Play-Verfahren sämtliche Anwendungsfälle abdecken können. Um eine möglichst homogene, einfach zu wartende Infrastruktur zu schaffen, waren zentrale Management-

und Updatefunktionen für uns essenziell. Ausserdem musste die Nutzbarkeit sowohl unter Windows als auch Mac OS X gegeben sein, denn der Mac-Anteil liegt mit rund 30 Prozent bei unseren Anwendern relativ hoch.“

### **Datensicherheit noch wichtiger als im Bankensektor**

Oberstes Gebot beim Fernzugriff ist für Visana immer die Frage der Sicherheit. Da die Krankenversicherung mit besonders sensiblen, personenbezogenen Daten arbeitet, kommt dem Schutz dieser Informationen eine enorm grosse Bedeutung zu. Dies

*»Der ECOS Mobile Office Stick bietet der VISANA ein Höchstmass an Sicherheit bei einfacher Handhabung für Anwender und IT-Administration«*

*Martin Burri*

*IT Security Officer der Visana Gruppe*

drückt sich auch in der offiziellen Einstufung dieser Daten nach Schweizer Recht in die Sicherheitsklasse „besonders schützenswert“ aus. Entsprechende Daten sind damit noch höher eingestuft als beispielsweise Datensätze von Banken.

### **Zwei-Faktor-Authentisierung ist bei Visana Pflicht**

Aus Sicherheitsgründen stellte Visana deshalb die Prämisse auf, beim Remote Access grundsätzlich keine reinen Softwareprodukte zu verwenden und immer eine Zwei-Faktor-Authentisierung vorauszusetzen, also beispielsweise über einen Hardware-Dongle und entsprechende Zugangsdaten beziehungsweise durch eine enge Verzahnung mit den vorhandenen Smartcards der Mitarbeiter. Diese Vorgabe prägte auch den Auswahlprozess für eine neue Fernzugriffs-Lösung ganz entscheidend.



Mehrere Systeme wurden miteinander verglichen, intensiven Performance- und Sicherheitsprüfungen unterzogen und unter anderem auch die Weiterentwicklung einer der bestehenden, individuell angepassten Remote-Access-Lösungen angedacht. Letztlich fiel die Entscheidung sehr deutlich für den Umstieg auf den ECOS MOBILE OFFICE STICK, da dieser die hohen Sicherheitsanforderungen der Visana-Gruppe am besten erfüllte.

Bei der Beschaffung und Implementierung der Lösung setzte Visana auf Unterstützung durch die Experten der RealStuff Informatik AG, einem vor Ort in Bern ansässigen IT-Dienstleister und Partner der ECOS TECHNOLOGY GMBH.

### **Hochsichere Fern-Verbindung zur Citrix-Farm**

Mit der USB-Stick-basierten Lösung von ECOS baut der jeweils genutzte Rechner eine entsprechende Verbindung zur Citrix-Farm bei Visana auf. Der Benutzer erhält nach erfolgreicher Authentisierung automatisch Zugriff auf seinen gewohnten Desktop und die für ihn freigegebenen Anwendungen und Daten. Der Vorteil liegt hier in dem hohen Wiedererkennungswert: Auch weniger IT-affine Mitarbeiter finden sich ohne Umstellung sofort zurecht. Durch zentrale Verwaltung und Konfiguration ist seitens des Mitarbeiters keinerlei Eingabe oder Einstellung von Parametern mehr notwendig.

„Der Fernzugriff ist mit der neuen Lösung durch die Vereinheitlichung bei uns wesentlich schlanker und klarer geworden“, sagt Burri. „Aus Sicht der IT ist neben der Administrierbarkeit auch die sehr einfache Anwendung ein klarer Vorteil. Die Nutzer erhalten von uns zusätzlich zum fertig vorinstallierten Stick lediglich

# Die passende Lösung für den harten Alltag bei Versicherungen

einen kleinen Flyer für die ersten Schritte. Weitere Hilfestellung ist in aller Regel nicht nötig. Diese Reduktion von Komplexität erlaubt gleichzeitig auch weitere Einsatzszenarien.“

## Home Office leicht gemacht

Vorteile, die sich für den Versicherungskonzern unter anderem beim noch relativ jungen Anwendungsfeld „Home Office“ auszahlten. Seit 2015 bietet Visana Mitarbeitern die Möglichkeit, von zu Hause aus zu arbeiten. Zielsetzung ist es, zum einen mehr Flexibilität für die Vereinbarkeit von Familie und Beruf zu schaffen. Zum anderen soll Mitarbeitern dadurch die Gelegenheit gegeben werden, bestimmte konzeptionelle Arbeiten in einer ruhigeren Atmosphäre durchführen zu können. In diesem Zusammenhang trägt die Visana unter anderem auch ihrem eigenen Anspruch als attraktiver Arbeitgeber Rechnung. Denn die Versicherungsgruppe ist eines von rund 60 Unternehmen in der Schweiz, die mit dem Label „Friendly Work Space“ ausgezeichnet wurden. Der Stick stellt durch seine Konzeption eine absolute Trennung zwischen der genutzten Hardware und dem Datenzugriff sicher. Dadurch erzeugt auch der Einsatz privater PCs im Home Office das kleinstmögliche Sicherheitsrisiko.



Martin Burri  
IT Security Officer | VISANA Gruppe

er ruhigeren Atmosphäre durchführen zu können. In diesem Zusammenhang trägt die Visana unter anderem auch ihrem eigenen Anspruch als attraktiver Arbeitgeber Rechnung. Denn die Versicherungsgruppe ist eines von rund 60 Unternehmen in der Schweiz, die mit dem Label „Friendly Work Space“ ausgezeichnet wurden. Der Stick stellt durch seine Konzeption eine absolute Trennung zwischen der genutzten Hardware und dem Datenzugriff sicher. Dadurch erzeugt auch der Einsatz privater PCs im Home Office das kleinstmögliche Sicherheitsrisiko.

## 200 Arbeitsplätze in einer einzigen Schublade: Für den Krisenfall gerüstet

Die Vorsorge für einen möglichen Krisenfall war von Anfang an ebenfalls ein wichtiger Aspekt in der Remote-Access-Strategie der Visana. Falls Mitarbeiter aufgrund einer akuten Krise nicht am gewohnten Arbeitsplatz arbeiten können, muss kurzfristig und möglichst unkompliziert die Handlungsfähigkeit des Konzerns sichergestellt werden. Mögliche Szenarien sind etwa ein grösserer Unfall, eine Pandemie oder eine Naturkatastrophe. Für

das Krisenmanagement hält Visana jetzt rund 200 fertig aufgesetzte ECOS-Sticks vor. Tritt der Ernstfall ein, kann diese Notfall-Lösung sofort ausgegeben werden, um so spontan zusätzlichen Mitarbeitern einen ortsunabhängigen Zugriff auf die Systeme zu gewähren.

## Homeworker demnächst in Aktion

Ein weiterer Anwendungsfall für die Remote-Access-Sticks könnte bald hinzukommen. Visana prüft derzeit, ob in Zukunft auch die so genannten „Homeworker“ ausgestattet werden. Dabei handelt es sich um schweizweit tätige Mitarbeiter, die als Einzelpersonen die Betreuung von Kunden übernehmen und derzeit von zu Hause mit spezieller Visana-Thin-Client-Hardware arbeiten. Angedacht ist hier, die vorhandene Hardware mit ECOS SECURE BOOT STICKS weiter zu betreiben und auf diese Weise eine sichere Anbindung zu ermöglichen.

„Inzwischen haben wir rund 500 Sticks produktiv im Einsatz, Tendenz weiter steigend. Die Zufriedenheit ist sehr hoch. Seitens der Anwender äussert sich dies vor allem dadurch, dass kaum Anfragen an uns herangetragen werden, denn die Lösung funktioniert einfach genauso, wie sie soll“, fasst Burri zusammen.

## Vorteile auf einen Blick:

- + Hochsicherer Fernzugriff mit PC oder Mac
- + Geringe Investitionen und Betriebskosten
- + 100%ige Trennung dienstliche / private Nutzung
- + Datenschutz nach DSGVO und BSI-Grundschutz
- + Minimale Administration / zentrales Management
- + Einfache Integration in bestehende Infrastruktur
- + Einfach und flexibel – überall nutzbar
- + Ganzheitliche Betreuung in der Schweiz durch RealStuff Informatik AG