



iHUB

Intuitiver, zentraler und kollaborativer
Workplace in der Cloud

Executive Summary

KUNDE

iHUB

HERAUSFORDERUNG

In einem umfangreichen Projekt hat iHUB die gemeinsame IT-Infrastruktur in die Cloud migriert. Eine wesentliche Voraussetzung war ein moderner digitaler Arbeitsplatz, mit dem die Mitarbeiter der vier Organisationen optimal zusammenarbeiten können und einen einfachen Zugriff auf ihre Anwendungen und Daten haben.

LÖSUNG

Durch die Integration des Social Intranet von a&m impact und der cloudbasierten IAM-Lösung HelloID erhalten die Mitarbeiter von iHUB, Zugang zu einem benutzerfreundlichen und personalisierten Arbeitsbereich, in dem sie jederzeit und sicher auf all ihr persönlichen Anwendungen und Daten zugreifen können.

PRODUKT

HelloID Access Management mit nahtloser Integration ins Social Intranet a&m impact.

ERGEBNIS

Mittlerweile verfügen 3.000 iHUB-Kollegen in den verschiedenen Niederlassungen von ein und demselben Digital Workplace. Jeder iHUB-Partner behält seinen eigenen Look & Feel und seine eigene Corporate Identity bei, während die Zusammenarbeit zwischen den Mitarbeitern der verschiedenen Bereiche voll unterstützt wird.

iHUB, ein Zusammenschluss von Betreuungseinrichtungen im Bereich der Jugendhilfe, Elternbetreuung und Sonderpädagogik, migrierte schrittweise innerhalb eines Jahres die einzelnen On-Premise-IT-Umgebungen der verschiedenen Partner zu einem integrierten und gemeinsamen IT-Cloud-Service. Das Social Intranet von a&m impact bietet in Verbindung mit HelloID Access Management zudem einen benutzerfreundlichen digitalen Workspace, der den nächsten Schritt in Richtung ‚The New Way of Working‘ darstellt.

Mit Hilfe von a&m impact verfügen nun alle Organisationen über ein benutzerfreundliches Social Intranet, das das Front-End des Cloud-Arbeitsplatzes bildet. Für die Mitarbeiter ist es einfach, miteinander zu interagieren und sowohl mit den direkten Kollegen als auch mit den Betreuern zusammenzuarbeiten. Gleichzeitig pflegt jede beteiligte Organisation ihre eigene Corporate Identity und Corporate Culture.

Dank der Integration mit HelloID Access Management müssen sich Benutzer nur einmal anmelden, um alle ihre Anwendungen und Daten zu nutzen. Nach dem Anmelden im Social Intranet haben die Benutzer Zugriff auf ein personalisiertes Cloud-SSO-Portal, welches HelloID Access Management als Widget integriert, so dass ihre eigenen Anwendungen und Ordner mit einem einzigen Klick geöffnet werden können. Alles wird von der zentralen IT-Abteilung von iHUB über eine einzige Plattform verwaltet.

Vier Organisationen in den Bereichen Jugendhilfe, Elternhilfe und Sonderpädagogik haben sich gefragt, wie sie ihr Angebot für die Zielgruppe - junge Erwachsene und ihre Eltern - am besten organisieren können. Und zwar so, dass die Beraterinnen und Berater ihre volle Aufmerksamkeit der Förderung junger Menschen widmen konnten. Und Lehrkräfte zum Unterrichten.

EIN UMFANGREICHES MIGRATIONSPROJEKT IN DIE CLOUD

Es ist also keine vollständige Integration, sondern ein optimal abgestimmter Einsatz und ein gemeinsames Management. Das IT-Team von iHUB stellte sich dieser Herausforderung. Bis dahin verwalteten die vier Partner jeweils ihre eigene IT-Landschaft.



TOOLS4EVER

IDENTITY GOVERNANCE & ADMINISTRATION

„Dank der Kombination von a&m impact und HelloID verfügen unsere Mitarbeiter über einen benutzerfreundlichen digitalen Arbeitsplatz mit Zugang zu all ihren Kollegen und Anwendungen. Alle Aufmerksamkeit kann der gemeinsamen Betreuung unserer Kunden gewidmet werden.“

Mark des Rheins, ICT-Koordinator iHUB

In den inzwischen veralteten Citrix-Umgebungen lief noch eine Menge On-Premise-Software. Jede Organisation hatte auch ihr eigenes Intranet für die interne Kommunikation und Zusammenarbeit.

Da die Standardisierung der verschiedenen On-Premise-Umgebungen und des Intranets komplex, teuer und nicht zukunftssicher ist, hat iHUB die strategische Entscheidung getroffen, die vollständige Migration zur Cloud zu beschleunigen. Ein Migrationsprozess, bei dem alle Partner schließlich SaaS-Anwendungen nutzen und von einer iHUB ICT-Serviceorganisation mit eigenem Rechenzentrum bedient werden. Und bei der alle Partner so weit wie möglich die gleiche Software und IT-Infrastruktur nutzen.

An der Front wünschten sich die Nutzer einen modernen Digital Workplace, an dem ihre individuelle Corporate Identity, ihre eigenen Akzente und Inhalte sichtbar bleiben. Gleichzeitig soll dieser Cloud-Workspace die Kommunikation und Zusammenarbeit mit den Mitarbeitern der anderen Partnerorganisationen so zugänglich wie möglich machen.

Ein elementarer Bestandteil dieses umfangreichen Projekts war die Einführung von a&m impact. Diese Social-Intranet-Anwendung wurde ausgewählt, weil sie die Benutzererfahrung einer modernen Social-Media-Umgebung mit der Möglichkeit verbindet, die Funktionalität und das Look & Feel für jede einzelne Organisation anzupassen. Mark van Rijn, IKT-Koordinator am iHUB: „Viele Geschäftslösungen haben ein ‚büroähnliches‘ Aussehen und Design. Wir suchten nach einer Lösung, die der intuitiven Art und Weise entspricht, wie unsere Mitarbeiter privat mit sozialen Medien arbeiten. Eine Art internes Facebook, aber mit allen Funktionen für eine professionelle und sichere Zusammenarbeit. a&m impact füllte dies perfekt aus, einschließlich der Möglichkeit, die Corporate Identity jedes Partners beizubehalten.“

VORTEILE: HELLOID UND DIE INTEGRATION INS SOCIAL INTRANET

- Einmaliger Login in das Social Intranet und alle anderen Anwendungen
- Starke Authentifizierung durch 2FA-App
- Ein persönlicher und intuitiver Cloud-Desktop
- Schnelle Implementierung und sofortige Ergebnisse
- 100% Cloud-basierte und datensichere Lösung
- Zukunftssichere Basis für weitere Innovationen

Gleichzeitig ist die Kontaktaufnahme mit Kollegen aus anderen Einrichtungen und die Zusammenarbeit untereinander äußerst zugänglich und einfach“.

Von diesem Social Intranet aus mussten die Benutzer auch ohne zusätzliche Logins, Zugang zu ihren eigenen Anwendungen und Dokumenten erhalten. Aus diesem Grund wurde die HelloID Access Management-Lösung von Tools4ever gewählt, die unter anderem SAML, OpenID Connect und ADFS unterstützt. Durch die Integration dieser Lösung als Widget in das Social Intranet von a&m impact haben die Mitarbeiter nun nahtlosen Zugriff auf ihre Anwendungen und Dateien. Hans Knibbe, Technischer ICT Projekt-Manager von iHUB: „Nach einmaliger Anmeldung über die Zwei-Faktor-Authentifizierung (2FA) im Social Intranet haben die Mitarbeiter dank der Single-Sign-On-Funktionalität von HelloID auch direkten Zugriff auf ihre SaaS-Anwendungen und Dateien. Jeder hat eine persönliche Startseite im Intranet mit den Anwendungen, die er nutzen darf. Die Benutzer sehen nur, was ihnen zusteht“.

VIER ORGANISATIONEN MIT DATEN-SCHUTZSENSIBLEN ANWENDUNGEN

iHUB möchte die Jugendhilfe und Sonderpädagogik auf eine völlig neue Art und Weise organisieren, zusammen mit jungen Erwachsenen, älteren Menschen und Fachkräften. Durch die Zusammenarbeit sparen sie Kosten und entlasten Lehrer und Hilfskräfte. Zur Durchführung ihrer Arbeit nutzen die vier Organisationen eine große Anzahl von Anwendungen. Neben Anwendungen für den allgemeinen Geschäftsbetrieb - von Exchange, Office und Exact bis hin zu HR-Anwendungen wie Raet Youforce und der IT-Support-Software TOPdesk - umfasst die Anwendungslandschaft auch verschiedene spezifische Bildungs- und Pflegeanwendungen wie MoreCare4, ParnasSys, Bergop und Somtoday. Ein wichtiges Merkmal ist, dass wir neben der Notwendigkeit einer optimalen Zusammenarbeit auch mit datenschutzrelevanten Informationen arbeiten. Dies darf natürlich nur für Kunden und ihre direkten Betreuer zugänglich sein.

BEREIT FÜR DIE ZUKUNFT MIT DEM DIGITAL WORKPLACE VON A&M IMPACT UND HELLOID

In einem sehr eng gesteckten Zeitrahmen wurden die verschiedenen Schritte durchgeführt und alle Anwendungen in die Cloud migriert. Hans Knibbe: „Der IT-Service von iHUB ist nun völlig als Shared Service Center für die beteiligten Organisationen organisiert. Es gibt keine separaten Anwendungsserver pro Organisation, die miteinander geteilt werden. Dieser Prozess wurde innerhalb eines Jahres von einem internen Projektteam von 4 Personen in Zusammenarbeit mit technischen Mitarbeitern und Projektteams der Lieferanten durchgeführt. Inzwischen sind 3.000 Mitarbeiter angebunden. Sie haben über ein einziges Cloud Single Sign-On Portal, Zugang zu ihrer persönlichen Social-Intranet-Umgebung und auch direkt zu ihren eigenen E-Mails und Anwendungen. Das Service-Center von iHUB verfügt über ein eigenes effizientes Rechenzentrum für alle Systemverwaltungsaktivitäten“.

In einem nächsten Schritt soll auch der Zugang zu Ordnern und Dokumenten modernisiert werden. Die vorhandenen Dateiserver werden zu SharePoint Online (Teil von Office 365) migriert und sind dann für alle Mitarbeiter über dieselbe Umgebung zugänglich. Knibbe: „Das bedeutet, dass Citrix vollständig eingestellt wird. Für die Mitarbeiter bedeutet es, dass sie ihre gesamte Arbeit dann über ihr persönliches Portal erledigen können. Auch die Zusammenarbeit wird viel einfacher werden.“

Kollegen aus verschiedenen Organisationen können nahtlos an demselben Fall zusammenarbeiten, weil sie mit denselben Dokumenten arbeiten“.

Es vereinfacht zudem die Berechtigungsverwaltung. HelloID ist bereits mit den Active Directories der Partnerorganisationen verbunden. Beim Einloggen erhält der Benutzer automatisch Zugang zu den entsprechenden Anwendungen. Diese wird zu einer kompletten Identitäts- und Zugriffsmanagement-Lösung einschließlich rollenbasierter Zugriffskontrolle (RBAC) weiterentwickelt werden, fügt Knibbe hinzu: „Die Verbindung zu HR-Systemen bedeutet, dass ein neuer Mitarbeiter - oder ein Stellenwechsel - automatisch in HelloID und dann in TOPdesk übertragen wird.“

Die Mitarbeiter erhalten automatisch Zugang zu Anwendungen und Dokumenten, die zu ihrer Funktion gehören. Aus der Sicht des Managements wird die Arbeit dadurch wesentlich effizienter, und die Lösung wird es bald ermöglichen, teure Lizenzen zu reduzieren. RBAC ist auch für den Datenschutz im Rahmen der DSGVO von entscheidender Bedeutung. Wir verhindern, dass Menschen unberechtigten Zugang zu Daten erhalten. Es ist wichtig, dass wir unsere interne Verwaltung in Ordnung bringen. Die Berater von Tools4ever haben uns dabei unterstützt“.

Die Zusammenarbeit mit a&m impact und Tools4ever war ohnehin ein wichtiger Erfolgsfaktor. Knibbe: „Wir hatten einen sehr umfangreichen Plan, der nur mit einem engagierten Team und kurzen Wegen zu ebenso engagierten Lieferanten funktionieren konnte. Die Zusammenarbeit mit beiden Parteien erwies sich als sehr angenehm, kompetent und mit einer schnellen Umsetzung“. Außerdem bewegten sich ihre Lösungen im Rahmen des Budgets, fügt Mark van Rijn hinzu: „Innerhalb von iHUB wollen wir unser Geld so gut wie möglich für die Betreuung unserer Kunden ausgeben. Deshalb haben wir aktiv nach Lösungen mit einem entsprechenden Kostenniveau gesucht. Eine gute, zukunftssichere und erschwingliche Lösung für Pflegeeinrichtungen. Wir haben es mit a&m impact und Tools4ever“ gefunden.

HIGHLIGHTS

- Individueller Digital Workplace für 4 Organisationen
- Zugriff auf alle Anwendungen und Dateien dank Single Sign-On
- Vollendung der Cloud-Migration innerhalb eines Jahres
- Nahtlose Zusammenarbeit zwischen 3.000 Mitarbeitern aus 4 Organisationen
- Schutz von datenschutzrelevanten Informationen und Ausbau der rollenbasierten Zugriffskontrolle