

Domicil und IGEL: Sicheres OS harmonisiert die Endgeräte-Landschaft

Die Domicil Bern AG steht für Lebensqualität im Alter. Ein großer Vorteil des Unternehmens, das zu den drei größten Anbietern von Pflege- und Betreuungsdienstleistungen in der Schweiz gehört, ist seine Unabhängigkeit. Dadurch können Entscheidungen schnell und eigenständig getroffen werden. So kann das Angebot laufend an die sich verändernden Bedürfnisse der Bewohnerinnen und Bewohner angepasst und eine optimale Rundumbetreuung gewährleistet werden. Das breit gefächerte Angebot reicht vom betreuten Wohnen bis hin zur umfassenden Pflege in den Häusern von Domicil.



Bildquellen: Domicil Bern AG

“ Wer ein zuverlässiges und benutzerfreundliches Betriebssystem sucht, kommt an IGEL OS nicht vorbei. Die Lösung lässt sich im Handumdrehen installieren und überzeugt im täglichen Einsatz auf ganzer Linie. Seit der Umstellung im Jahr 2020 können wir eine durchweg positive Bilanz ziehen: Die Anzahl der Supportanfragen aufgrund von Ausfällen oder Softwareproblemen ist auf ein Minimum gesunken. IGEL ist für uns die perfekte Wahl für den reibungslosen Betrieb unserer Endgeräte. “

Andreas Burri

Informatiker & IT-Administrator, Domicil Bern AG

Der Anwender

- Domicil ist ein gemeinnütziges Unternehmen und in der Region Bern sowie in Thun die erste Adresse für Wohnen und Leben im Alter.
- Gemeinsam mit Spitex Bern bietet Domicil unter dem Dach der gemeinnützigen Concara Gruppe eine integrierte Rundumversorgung aus einer Hand an. Egal ob viel oder wenig Unterstützung, ob kurz- oder langfristige Betreuung, ob zuhause, ambulant oder stationär in einem der 21 Alterszentren.
- Zudem betreibt Domicil ein Informationscenter, eine eigene Apotheke sowie eine Großküche mit Mahlzeitendienst und weiteren gastronomischen Angeboten.
- Insgesamt betreuen und begleiten 2.200 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus über 80 Nationen mehr als 1.600 Bewohnerinnen und Bewohner sowie Klientinnen und Klienten in ihrem Alltag.

Die Herausforderung

- Das proprietäre Betriebssystem der Dell Thin Clients war der zunehmenden Nutzung von Videotelefonielösungen nicht gewachsen.
- Bilder mit speziellen Dateiformaten wurden von der Dell Thin-Client-Software nicht unterstützt, ebenso wenig wie neuere USB-Sticks.
- Umstellung auf eine einheitliche, sichere und einfach zu verwaltende Endgeräte-landschaft, die nicht auf Microsoft-Produkten basiert.



Ein Schlüssel zum Erfolg sind die engagierten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die täglich ihr Bestes geben, um den Bewohnerinnen und Bewohnern ein Höchstmaß an Lebensqualität zu ermöglichen. Der beste Beweis dafür ist die Kundenzufriedenheit von 92 Prozent. Domicil glänzt aber nicht nur mit seinen Dienstleistungen, sondern auch als Arbeitgeber. Dies zeigt die Auszeichnung im Ranking «Best Workplaces 2024™». Dabei spielt auch die digitale IT-Erfahrung eine wichtige Rolle, denn moderne Technologien erleichtern den Arbeitsalltag und steigern die Zufriedenheit am Arbeitsplatz.

Um den Mitarbeitenden ein erstklassiges digitales Umfeld zu bieten, setzt Domicil auf eine moderne Infrastruktur und innovative Konzepte. Dabei spielen fortschrittliche IT-Lösungen eine zentrale Rolle, wobei die eingesetzten Technologien höchsten Ansprüchen in Bezug auf Sicherheit, einfache Administration, Benutzerfreundlichkeit und nahtlose Integration in die bestehende Infrastruktur genügen müssen. Hier kommt IGEL ins Spiel.

Abschied vom Betriebssystem-Wirrwarr

Vor der Entscheidung für den Software-Spezialisten sah die Endgeräte-Landschaft bei Domicil alles andere als einheitlich aus. Auf den 500 Thin Clients von Dell lief das proprietäre Betriebssystem des Herstellers, auf den 160 Notebooks ein selbst installiertes Standard-Linux-Betriebssystem. Ein Setup mit Schwächen, das dem sechsköpfigen IT-Team von Domicil bei der Administration zu schaffen machte. Die Verwaltung der Systeme erwies sich soweit überhaupt möglich als schwierig. Zudem waren sie nicht auf die Anforderungen der immer häufiger genutzten Videotelefonie ausgelegt. Um diese Herausforderungen zu meistern und eine einheitliche Endgeräteumgebung zu schaffen, entschied sich Domicil für einen Betriebssystemwechsel.

Die Lösung

- Citrix-Umgebung
- 660 Endgeräte mit IGEL OS
- Office 365 inklusive Microsoft Teams für die Videotelefonie

Die Vorteile

- Linux-basiertes, schreibgeschütztes IGEL OS erhöht die Sicherheit der Endgeräte.
- Serverbasierte Citrix Umgebung verhindert die lokale Ausführung von Anwendungen.
- Durchgängige Umstellung auf IGEL OS vereinfacht das Endpoint-Management.
- Rückgang an Supportanfragen spart Zeit und Kosten.
- Einheitliche GUI auf allen Gerätetypen verbessert die Benutzererfahrung.
- Verwendung neuester USB-Sticks für multi-medialen Datenaustausch möglich.
- Home-Office-Arbeitsplätze können einfach ausgeteilt werden.

Bei der Suche nach einer Alternative war klar, dass Microsoft-Produkte nicht in Frage kommen. Stattdessen sollten alle Endgeräte mit einem Linux-basierten Betriebssystem ausgestattet werden, das einfach zu verwalten ist und gleichzeitig ein hohes Maß an Sicherheit bietet. Im Evaluierungsprozess kristallisierte sich IGEL OS schnell als Favorit heraus.

Kinderleichter Rollout im laufenden Betrieb

In einem Proof of Concept testete Domicil das schlanke, hardwareunabhängige und damit auf nahezu jedem Endgerät einsetzbare IGEL-Betriebssystem auf Herz und Nieren. Die Ergebnisse überzeugten in jeder Hinsicht, so dass der Umstellung aller 660 Endgeräte auf IGEL OS nichts mehr im Wege stand. Der Wechsel ließ sich schnell und ohne Schwierigkeiten umsetzen, und dass, obwohl er manuell durchgeführt wurde. **“Wir sind wirklich händisch bei jedem Gerät dabei gewesen und haben es per USB-Stick aufgesetzt und das in weniger als fünf Minuten“**, erinnert sich der Domicil IT-Administrator Andreas Burri.



Sicherheit ohne Kompromisse

Gerade im Gesundheitswesen genießt das Thema IT-Sicherheit höchste Priorität, so auch bei Domicil. Allein der Verzicht auf Windows-Betriebssysteme schließt aus Sicht des Unternehmens viele Lücken und Angriffspunkte. Das Linux-basierte IGEL OS ist hingegen rundum auf Sicherheit ausgelegt. Beispielsweise lässt es sich so konfigurieren, dass Nutzer weder Einstellungen ändern noch eigenmächtig Software installieren können. Das Zusammenspiel mit Citrix ist ein weiteres Plus. Dadurch laufen Anwendungen ausschließlich in der geschützten, serverbasierten Computing-Umgebung. Auf den Endgeräten selbst, die zusätzlich komplett abgeschottet sind, lässt sich rein gar nichts ausführen. Schließlich wurden alle von IGEL mit dem Betriebssystem ausgelieferten, aber nicht benötigten Komponenten und Erweiterungen deaktiviert beziehungsweise deinstalliert. Ergebnis ist ein extrem hohes Sicherheitsniveau.

Einfachere Verwaltung, schnellere Bereitstellung, geringerer Supportaufwand

Seit der Einführung von IGEL OS hat sich der Administrationsaufwand für das IT-Team von Domicil dank der zentralen Managementmöglichkeiten deutlich verringert. Zudem lässt sich das Betriebssystem unkompliziert und schnell auf Endgeräte ausrollen, sodass selbst neu hinzukommende Systeme im Handumdrehen einsatzbereit sind.

Doch das ist nicht der einzige positive Aspekt: Da die Geräte mit IGEL OS zuverlässiger laufen und Softwareprobleme der Vergangenheit angehören, gehen deutlich weniger Support-Anfragen ein. „Mit IGEL OS ist der Aufwand für den IT-Support deutlich gesunken, weil die Geräte einfach funktionieren. Das rechnet sich unter dem Strich“, so Andreas Burri.

Wechsel mit Wow-Effekt

Durch die Umstellung auf IGEL OS hat sich das Benutzererlebnis spürbar verbessert. Ganz gleich, mit welchem System und an welchem Ort die Nutzerinnen und Nutzer arbeiten: Sie finden immer die vertraute Oberfläche vor. Aber nicht nur das: Dank des neuen Betriebssystems laufen die Endgeräte stabiler und die Videotelefonie reibungsloser. Das Ergebnis: zufriedener Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

Durchweg gute Noten

Gleiches gilt für das IT-Team: „IGEL OS ist einfach aufzusetzen, es funktioniert und hält, was es verspricht“, zeigt sich Andreas Burri begeistert. Nicht nur die Installation und Handhabung, das Management sowie den Funktionsumfang bewertet er gut. Auch in Sachen Interoperabilität, Skalierbarkeit und Preis-Leistungs-Verhältnis kann die Lösung seiner Meinung nach punkten. Dass die IT als 24-Stunden-Betrieb, der ständig laufen muss, auf IGEL setzt, spricht für das Betriebssystem und ist wohl die beste Referenz.