

## Bausparkasse setzt auf IT-Architektur mit Zukunft

### Citrix Presentation Server

„Der zentrale Support und die zentrale Administration machen heute Vor-Ort-Einsätze in den Bezirksdirektionen praktisch überflüssig: Die Dienstreisen der IT-Abteilung sind um 95 Prozent zurückgegangen. Früher benötigten wir etwa zwei Wochen, um eine neue Software-Version im gesamten Geschäftsgebiet auszurollen, heute lässt sich das in zehn Minuten erledigen.“

Jörg Welter,  
Teamleiter Infrastruktur bei  
der LBS Rheinland-Pfalz

### Kundennutzen

- Zentrale Bereitstellung von Anwendungen für 37 externe Standorte
- Schnelle Rollouts neuer Softwareversionen
- Einbindung von Home Offices und mobilen Arbeitsplätzen
- Performanter Zugriff auch über niedrige Bandbreiten
- Effizienter Benutzer-Support

Um Anwender im Außendienst besser zu unterstützen, hat die LBS Rheinland-Pfalz ihre IT-Infrastruktur modernisiert. Die Bezirksdirektionen und Beratungsstellen werden heute zentral vom Rechenzentrum in Mainz aus mit allen benötigten Anwendungen versorgt. Die eingesetzte Citrix-Lösung ermöglicht erstmals auch die Einrichtung von mobilen Arbeitsplätzen. Gleichzeitig ist der Administrationsaufwand deutlich zurückgegangen.

Die Anlageform Bausparen liegt im Trend: Im Jahr 2006 wurden in Deutschland rund 3,5 Millionen neue Verträge unterzeichnet – acht Prozent mehr als im Vorjahr. Bausparer nutzen die niedrigen Darlehenszinsen bei der Zuteilung der Bausparsumme heute nicht nur für den Erwerb von Wohneigentum, sondern häufig auch für die Sanierung und Modernisierung einer bereits vorhandenen Immobilie: Angesichts steigender Energiepreise lohnt es sich, in neue Technologien und bauliche Maßnahmen zu investieren, die den Energiebedarf senken.

Auch die LBS Rheinland-Pfalz, eine von elf Landesbausparkassen und Verbundpartner der Sparkassen, profitiert von der steigenden Nachfrage. Im Jahr 2006 verzeichnete man 64.700 Vertragsabschlüsse mit einer Gesamtsumme von mehr als 1,8 Milliarden Euro. Etwa drei Viertel des Neugeschäfts gingen auf die Sparkassen in Rheinland-Pfalz zurück, ein Viertel verantwortete der Außendienst der LBS, der mit 37 Standorten und 250 Handelsvertretern im gesamten Bundesland präsent ist.

Die umfassende Beratung vor Ort ist einer der wichtigsten Erfolgsfaktoren der LBS. Die Bausparkasse hat daher ihren Außendienst in den vergangenen Jahren immer wieder aufgestockt. Für einen optimalen Kundenservice müssen aber auch die technischen Rahmenbedingungen stimmen – und hier bestand seit einiger Zeit Nachholbedarf. „Die IT-Ausstattung in unseren Bezirksdirektionen war nicht mehr zeitgemäß“, sagt Jörg Welter, Teamleiter Infrastruktur bei der LBS Rheinland-Pfalz. „An den Arbeitsplätzen standen Client-Rechner mit Windows NT und die Standorte waren mit ISDN-Wählverbindungen an die Zentrale angebunden. Dies hatte zur Folge, dass einige Anwendungen sehr langsam liefen oder in den Außenstellen gar nicht genutzt werden konnten.“ So war zum Beispiel Microsoft Outlook nicht flächendeckend im Einsatz und viele Handelsvertreter verwalteten ihre Kontakte und Termine noch auf Papier. Im Jahr 2005 erhielt die IT-Abteilung der Bausparkasse den Auftrag, die Infrastruktur in den Außenstellen zu modernisieren. Dabei ging es vor allem darum, die Anbindung an die Zentrale zu verbessern und den Außendienst mit aktuellen Anwendungen zu versorgen.

## Das Unternehmen

Die LBS Landesbausparkasse Rheinland-Pfalz nahm am 31. Dezember 1973 ihre Geschäftstätigkeit auf und war bis zum 31. Dezember 2004 ein Unternehmensbereich der LRP Landesbank Rheinland-Pfalz – Girozentrale. Seit dem 1. Januar 2005 wird sie als rechtlich eigenständige Anstalt des öffentlichen Rechts mit Sitz in Mainz geführt. Anteilseigner sind der Sparkassen- und Giroverband Rheinland-Pfalz zu 80% und der Sparkassenverband Baden-Württemberg zu 20%. Ende 2006 zählte die LBS Landesbausparkasse Rheinland-Pfalz 294 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und verwaltete 546.802 Bausparkonten von über 433.000 Kunden mit einer Bausparsumme von insgesamt knapp 13,0 Mrd. Euro. Damit hat statistisch jeder dritte rheinland-pfälzische Bausparer einen Vertrag bei der LBS.



Ansprechpartner:

LBS Rheinland-Pfalz  
Jörg Welter  
Teamleiter Infrastruktur  
Vordere Synagogenstr. 2  
55116 Mainz

Telefon  
+49 (0) 61 31 - 13 - 47 08  
Telefax  
+49 (0) 61 31 - 13 - 41 25  
E-Mail  
joerg.welter@lbs-mz.de  
www.lbs-rlp.de

## Herausforderung: Neue Infrastruktur für 37 Außenstellen

Die IT-Verantwortlichen der LBS Rheinland-Pfalz untersuchten verschiedene Infrastruktur-Alternativen und entschieden sich schließlich aus mehreren Gründen für eine Lösung auf Basis von Citrix Presentation Server™ und VPN-Technologie zur Anbindung der Außendienststellen. Für das Modell der virtualisierten Anwendungsbereitstellung sprach vor allem der geringe Administrationsaufwand: Applikationen müssen in der Presentation Server-Umgebung nicht mehr lokal installiert werden – dies vereinfacht die Verwaltung der externen Standorte enorm. Wichtig war darüber hinaus, dass vorhandene Client-Rechner mit geringer Hardware-Ausstattung weitergenutzt werden können: Die Endgeräte werden ausschließlich für die Darstellung der



Umfassende Beratung vor Ort: Die regionalen Bezirksdirektionen spielen für das Neugeschäft eine wichtige Rolle

Benutzeroberfläche benötigt, die Rechenleistung erbringen die zentralen Server. Und schließlich spielte der niedrige Bandbreitenbedarf der Citrix-Lösung bei den Überlegungen eine entscheidende Rolle: Clients und Server tauschen lediglich Tastatureingaben, Mausklicks und Bildschirm-Updates über das Netzwerk aus – keine großen Datenmengen.

Gemeinsam mit dem Systemhaus net on aus Mainz, einem Citrix Gold Solution Advisor, baute die IT-Abteilung der LBS Rheinland-Pfalz eine Presentation Server-Farm auf und installierte hier die Anwendungen, die in den Außenstellen benötigt werden. Dazu gehören neben Microsoft Office und dem Internet

Explorer eine eigenentwickelte CRM-Lösung sowie Anwendungen für Bausparberatung und Immobilienvermittlung. Da in den Außenstellen immer wieder Fotos und Pläne von Immobilien eingescannt werden müssen, wird auch eine Bildbearbeitungssoftware – inklusive Scanlösung – bereitgestellt.

An den Arbeitsplätzen konnte die LBS die vorhandenen Endgeräte behalten, allerdings entschied sich die IT-Abteilung für einen Umbau der Rechner: „Wir haben die Festplatten durch PC-Sticks von Rangee ersetzt“, erklärt Jörg Welter. „Auf diesen Linux-basierten Flashbausteinen ist die ICA-Client-Software für den Zugriff auf die Citrix-Server bereits vorinstalliert. Für weniger als 100 Euro pro Arbeitsplatz konnten wir so unsere Endgeräte in Thin Clients verwandeln.“

## Zuhause arbeiten wie im Büro

Während die Desktop-Hardware in den Bezirksdirektionen also weiter genutzt wird, investierte die LBS zusätzlich in mobile Endgeräte: Viele Anwender im Außendienst haben Notebooks bekommen und können so auch von zu Hause aus arbeiten. Im Home Office stehen ihnen dabei dieselben Applikationen und Daten zur Verfügung wie an einem Desktop-Rechner im Büro. Jörg Welter sieht auch darin einen großen Vorteil der zentralen Anwendungsbereitstellung: „Früher mussten viele Handelsvertreter täglich weite Strecken in ihre Bezirksdirektion pendeln – die Citrix-Lösung hat die Einrichtung von Heimarbeitsplätzen erst möglich gemacht.“

Die Anbindung der Außenstellen und Home Offices erfolgt heute meist über DSL-Verbindungen. Nur in Gegenden, in denen noch keine DSL-Anschlüsse verfügbar sind, greifen die Anwender weiterhin über ISDN auf die zentrale Serverfarm zu. Für die Sicherheit beim Zugang über das öffentliche Internet sorgt zum einen die zentralisierte Architektur: Sensible Daten und Anwendungen verlassen das geschützte Rechenzentrum in Mainz nicht, über das Netzwerk werden nur kontextlose grafische Informationen übertragen. Zum anderen wird die gesamte Kommunikation zusätzlich durch eine VPN-Lösung verschlüsselt.

Um den mobilen Anwendern in Zukunft auch vor Ort beim Kunden Zugang zu aktuellen Informationen und Berechnungstools zu ermöglichen, haben die IT-Verantwortlichen zurzeit den Einsatz von UMTS-Karten pilotiert. Ergänzend könnte auch die Application Streaming Technologie von Citrix Presentation Server zum Einsatz kommen: Paketierte Anwendungen werden dabei „on demand“ auf das Endgerät übertragen und dort in einer isolierten Laufzeitumgebung ausgeführt. Eine lokale Installation ist nicht erforderlich, dennoch lassen sich die Anwendungen auch offline nutzen. Mit dieser Technologie könnten die Handelsvertreter der LBS selbst dann mobil arbeiten, wenn überhaupt keine Netzwerkverbindung zur Verfügung steht.

### Konsolidierung und Zentralisierung von Anwendungen

Die positiven Erfahrungen bei der Anbindung der externen Standorte veranlassten die IT-Abteilung, auch für den Innendienst eine zentralisierte Lösung einzuführen. Die Desktop-Umgebung für die Mitarbeiter in der Mainzer Zentrale wird heute ebenfalls über Presentation Server bereitgestellt.

Die IT-Abteilung nutzte die Umstellung in der Zentrale, um die vorhandenen Applikationen zu konsolidieren und einige der mehr als 150 Anwendungen auszusortieren. Nicht immer war es jedoch möglich, Altanwendungen sofort stillzulegen: Die LBS Rheinland-Pfalz ersetzt derzeit in einigen Bereichen die vorhandenen Applikationen durch Neuentwicklungen. Für eine Übergangszeit müssen parallel auch noch die Altanwendungen zugänglich sein. In dieser Situation ist die Application Isolation-Technologie von Citrix Presentation Server hilfreich: Anwendungen werden dabei in einer „Sandbox“ auf dem Server ausgeführt:



Bausparen liegt im Trend: Die LBS Rheinland-Pfalz konnte in den vergangenen Jahren ihr Geschäft ausbauen

So lassen sich Konflikte zwischen unterschiedlichen Software-Versionen vermeiden und auch problematische Applikationen gemeinsam auf einem Server zur Verfügung stellen.

Um die zentrale Anwendungsbereitstellung zu optimieren, nutzen Jörg Welter und seine Mitarbeiter sehr viele der aktuellen Presentation Server-Funktionen: „Ein KO-Kriterium war für uns der Support von virtuellen IP-Adressen. Nur so können wir unser elektronisches Archivsystem über die Citrix-Serverfarm betreiben.“ Auch das CPU-Auslastungsmanagement kommt zum Einsatz: Dieses verhindert, dass

besonders ressourcenhungrige Applikationen zu viel Rechenleistung beanspruchen und so die Leistungsfähigkeit des Servers beeinträchtigen. Vor allem zwei ältere Anwendungen lassen sich auf diese Weise besser kontrollieren.

### Anwender profitieren von zentralem Support

Den Benutzersupport für die Anwender in den Außenstellen und Home Offices führt die IT-Abteilung heute mit Hilfe der Session Shadowing-Funktion von Presentation Server durch. Wenn ein Anwender den Helpdesk kontaktiert, kann der Support-Mitarbeiter die laufende Benutzersitzung – mit Einverständnis des Anwenders – auf seinen Monitor spiegeln. Gerade Mitarbeitern, die noch ungeübt im Umgang mit neuen Applikationen sind, hilft diese Möglichkeit im Alltag: Durch die visuelle Unterstützung lassen sich Anwendungsprobleme in der Regel sehr schnell ausräumen.

Jörg Welter freut sich, dass sowohl Anwender als auch Administratoren von der neuen Lösung profitieren: „Der zentrale Support und die zentrale Administration machen heute Vor-Ort-Einsätze in den Bezirksdirektionen praktisch überflüssig: Die Dienstreisen der IT-Abteilung sind um 95 Prozent zurückgegangen. Früher benötigten wir etwa zwei Wochen, um eine neue Software-Version im gesamten Geschäftsgebiet auszurollen, heute lässt sich das in zehn Minuten erledigen.“

### Der Partner

Die net on Netzwerktechnologien GmbH in Mainz ist ein Citrix Gold Solution Advisor und verfügt über umfassende Erfahrung in Citrix-Projekten seit 1998. Kerngeschäft des Unternehmens ist die Optimierung des Netzwerk- und Systemmanagements bei Kunden aus dem gehobenen Mittelstand, bei Verwaltungen, Banken und Sparkassen. Als zentralen Bestandteil setzt net on dabei auf die Technologien von Citrix. Auf Basis einer aussagekräftigen Analyse der IT-Infrastruktur und der Geschäftsprozesse des Kunden entwickelt net on Lösungskonzepte für effizientes IT-Management. Dabei werden mögliche Einsatzszenarien der unterschiedlichen Citrix-Produkte berücksichtigt und bei Bedarf durch hochqualifizierte Mitarbeiter umgesetzt. Zu den Citrix-Kunden von net on gehören unter anderem die Bitburger Brauerei Gruppe, das ZDF und die Landesbausparkasse Rheinland-Pfalz.



Ansprechpartner:

net on  
Netzwerktechnologien GmbH  
Oliver Büring  
Geschäftsführer  
Robert-Koch-Straße 41  
D-55129 Mainz

Telefon  
+49 (0) 61 31 - 914 - 301  
Telefax  
+49 (0) 61 31 - 583 - 0170  
E-Mail  
oliver.buering@net-on.de  
www.net-on.de

## Die Herausforderung

Die LBS Rheinland-Pfalz ist mit rund 40 Außenstellen im gesamten Bundesland präsent. Für die Umsatzentwicklung hat die Kundenberatung vor Ort eine große Bedeutung: Etwa jeder vierte Bausparvertrag wird über den Außendienst abgeschlossen. Die Endgeräte und Netzwerkanbindungen der regionalen Vertretungen entsprachen jedoch nicht mehr den aktuellen Anforderungen: Neuere Applikationen liefen sehr langsam oder konnten gar nicht genutzt werden. Um den Außendienst besser zu unterstützen, entschied sich die LBS daher für eine Modernisierung der IT-Infrastruktur.

## Die Lösung

Die IT-Abteilung implementierte eine Presentation Server-Farm am Hauptsitz Mainz, um von hier aus alle Anwendungen für die einzelnen Standorte bereitzustellen. Die zentralisierte Architektur vereinfacht zum einen die Administration, da keine lokalen Installationen mehr anfallen. Zum anderen konnte die vorhandene Client-Hardware auch für ressourcenintensive Anwendungen weiterverwendet werden. Zudem haben die Anwender im Außendienst heute auch von zu Hause aus Zugriff auf ihre persönliche Arbeitsumgebung und müssen nicht mehr täglich ins Büro pendeln.

### IT-Infrastruktur

#### Server:

10 x Dell 2850 mit 2 x 2.8 GHz XEON,  
2 x 72 GB HDD 15 K, 4 GB RAM

14 x HP DL380 mit 2 x 2.4 GHz XEON,  
2 x 72 GB HDD 15 K, 4 GB RAM

#### Clients:

In der Zentrale und den Niederlassungen insgesamt rund 680 Benutzer (650 Thin Clients, 37 PC, 200 Notebooks).

#### Bereitgestellte Anwendungen:

Microsoft Office 2003, Microsoft Access 97, Internet Explorer, Adobe Acrobat Reader, eigenentwickelte CRM-Software, Bildbearbeitungssoftware (Microsoft Office Picture Manager, IrfanView), IBM Mainframe Terminal Emulation, CorOffice, FileNet.

#### Netze:

In der Zentrale LAN mit 10 Mbit/s, Anbindung der Bezirksdirektionen über DSL (2 oder 6 Mbit/s) mit VPN, Anbindung der Heimarbeitsplätze über DSL, ISDN oder analoge Internet-Verbindungen, Anbindung der mobilen Endgeräte über UMTS/EDGE/HSDPA.

### Citrix Produkte

Citrix Presentation Server™ ist die weltweit meistgenutzte Lösung für virtualisierte Anwendungsbereitstellung in einer zentralisierten und sicheren IT-Architektur. Das Produkt ermöglicht Streaming und Virtualisierung von Applikationen jeder Art. Durch die Zentralisierung von Anwendungen und Daten im Rechenzentrum können IT-Abteilungen die laufenden Kosten für Administration und Wartung reduzieren, die Datensicherheit erhöhen und Applikationen als Services über jede Netzwerkverbindung und auf jedem Endgerät zur Verfügung stellen.

## Über Citrix

Citrix Systems, Inc. (NASDAQ: CTXS) ist der weltweit führende Anbieter von Infrastruktur zur Applikationsbereitstellung. Mehr als 200.000 Unternehmen weltweit verlassen sich auf Citrix, um den Anwendern jede Applikation orts- und zeitunabhängig zur Verfügung zu stellen – mit der höchsten Performance, der größten Sicherheit und den niedrigsten Kosten. Zu den Kunden zählen alle *Fortune* 100 Unternehmen und 98 Prozent der *Fortune* 500 Unternehmen ebenso wie tausende von kleinen und mittleren Unternehmen. Citrix Systems, Inc. hat seinen Hauptsitz in Fort Lauderdale, Florida (USA), und ist mit Niederlassungen in 29 Ländern vertreten. Citrix zählt 6.200 Handels- und Allianz-Partner in über 100 Ländern. Im Geschäftsjahr 2006 erwirtschaftete Citrix einen Umsatz von 1,1 Milliarden US-Dollar. Die Niederlassung für die Vertriebsregion Central Europe (Deutschland, Österreich, Schweiz und Osteuropa) befindet sich in Hallbergmoos bei München. Weitere Informationen finden Sie unter [www.citrix.de](http://www.citrix.de).

© Copyright 2007 Citrix Systems, Inc. Alle Rechte vorbehalten. Citrix® einschließlich aller verwandten Logos sind (in den USA und anderen Ländern eingetragene) Warenzeichen bzw. Markenzeichen und Servicemarken der Citrix Systems, Inc. Windows® ist eingetragenes Warenzeichen der Microsoft Corporation. Alle anderen Warenzeichen und Markennamen sind das Eigentum der jeweiligen Besitzer.

G-LP 1150 09/07

The Citrix logo consists of the word "CITRIX" in a bold, black, sans-serif font. The letter "I" is replaced by a vertical bar with a small circle at the top, resembling a stylized "i". A registered trademark symbol (®) is located to the upper right of the "X".