

Auszug aus **IT MITTELSTAND** Ausgabe 3/2010



Die Planethome AG

Branche: Immobilien- und Finanzdienstleister
Gründungsjahr: 2000
Hauptsitz: München, weitere 65 Büros im gesamten Bundesgebiet
Mitarbeiter: 420
Umsatz 2008: 51 Mio. Euro
Im Internet: www.planethome.de

Kunden vereinbaren einen Besichtigungstermin häufig nur dann, wenn ein repräsentatives Bild des Objekts einen positiven Eindruck bei ihnen hinterlässt.

Mehr Mobilität für Immobilienmakler

Um ihre Kunden im Außendienst und in den Geschäftsstellen zu beraten, benötigen die Mitarbeiter des Immobilien- und Finanzdienstleisters Planethome jederzeit Zugriff auf wichtige Daten und Anwendungen.

Die Besonderheit beim Immobilienhandel liegt darin, dass sowohl Käufer als auch Verkäufer sich stets zum Kaufobjekt begeben müssen. Deshalb ist Mobilität in der Branche oberstes Gebot. Zudem erwarten Interessenten, dass ihr Makler ihnen alle nötigen Informationen schnell zur Verfügung stellt. Diese Herausforderung kennen auch die Mitarbeiter der Planethome AG. Neben den jährlich etwa 4.800 Objekten vermittelt das Unternehmen auch private Baufinanzierungen. Dazu arbeiten die Münchner mit verschiedenen Großbanken und anderen Finanzdienstleistern zusammen. Wichtig ist dabei, dass die Mitarbeiter stets auf einen aktuellen Datenbestand zugreifen können.

Für diese Zwecke setzte Planethome in der Vergangenheit eine Lösung ein, die Daten zu den Geschäftsstellen oder direkt auf die Laptops der Makler replizierte. Dies hatte jedoch den Nachteil, dass die Datenbanken nicht immer auf einheitlichem Stand waren. Außerdem führte die Verwendung replizierter Datensätze häufig zu Fehlern und benötigte eine intensive Wartung. Die oberste Priorität des Unternehmens, Kunden aktuelle Informationen in möglichst kurzer Zeit zur Verfügung zu stellen, war mit der Replikation nicht einzuhalten.

Eine neue Lösung sollte also ermöglichen, dass die Mitarbeiter zu Hause über DSL, unterwegs via UMTS oder in den Geschäftsstellen über das deutschlandweite Firmennetzwerk auf gespeicherte Daten zugreifen können. Dabei sollte die Datenübertragung ohne Qualitätsunterschiede erfolgen. Zudem sollte für die Mitarbeiter transparenter sein, welche Medien sie mit welcher Geschwindigkeit einsetzen und welche Arbeitsschritte dafür notwendig sind.

Um eine hochwertige Kundenberatung gewährleisten zu können, entschied sich Planethome, eine neue Software zur Immobilienverwaltung zu implementieren. Die neue Lösung sollte den wachsenden Anforderungen von Planethome auch künftig gewachsen sein. Überdies galt es, komplizierte Arbeitsschritte zu vereinfachen und Terminalserver sollten ermöglichen, dass die vielen Außendienstler jederzeit auf die Anwendungen aus dem Unternehmensnetzwerk zugreifen können.

Mit der Projektumsetzung betraute das Unternehmen den Leipziger IT-Dienstleister PC-Ware. Stefan Hänel, Abteilungsleiter IT-Services bei Planethome, erinnert sich: „Mit seinem Know-how war der Dienstleister der ideale Partner für unser Anforderungsprofil. Darüber hinaus hatte sich das Unterneh-

men in früheren Projekten bereits als zuverlässiger Partner etabliert.“

Zu Projektbeginn arbeitete PC-Ware gemeinsam mit den Verantwortlichen des Immobiliendienstleisters einen Zwei-Phasen-Plan aus. Ziel war es, die Bereitstellung der einzelnen Anwendungen für die Mitarbeiter neu zu organisieren. Die Daten und Programme sollten zentralisiert werden, sodass kein Zugriff auf die Datenreplikation mehr nötig sein würde. Zudem wollte Planethome die lokale Technik in den einzelnen Geschäftsstellen soweit wie möglich reduzieren und mittelfristig sämtliche Applikationen wie Makeleissoftware, Bildbearbeitungsprogramme und Office-Anwendungen auf der zentralen Serverfarm für die Mitarbeiter bereitstellen.

Fotozugriff immer und überall

In der ersten Phase bestand die Aufgabe darin, die bestehende Serverumgebung und die Konfiguration der IT-Umgebung zu evaluieren. Bei der Analyse verschafften sich die Beteiligten einen Überblick darüber, welche Anforderungen auf die Rechenleistung der zentralen Server zukommen sowie an die Bandbreiten der WAN-Verbindungen gestellt würden. Diese Analyse wurde sowohl fachlich als auch technisch gemeinsam von beiden Unternehmen durchgeführt, um das bestgeeignete Produkt für die gegebene Konstellation zu finden. So wurde die Softwareeinführung zur Initialzündung einer neuen Mobilität auf Basis von Citrix Presentation Server. Stefan Hänel erklärt: „Die verzögerungsfreie Anzeige von Daten, Dokumenten und vor allem bildschirmfüllenden Objektbildern bei teils sehr schmalen Bandbreiten konnte nur mit Hilfe von Citrix in bestmöglicher Weise umgesetzt werden. Da die neu eingeführte Makeleissoftware auf einen zentralen Datenbestand angewiesen war, musste die Lösung von der ersten Minute an fehlerfrei und zur Zufriedenheit der Anwender funktionieren.“

Mit einer Herausforderung sahen sich die Projektverantwortlichen in Phase zwei der Zusammenarbeit konfrontiert. Da sich Kunden häufig zunächst die Fotos der Objekte ansehen und einen Besichtigungstermin nur bei einem positiven Eindruck vereinbaren, sind repräsentative Bilder ein wichtiger Bestandteil des Tagesgeschäfts. Um diese bieten zu können, müssen die Außendienstmitarbeiter zahlreiche große Bilddateien möglichst mühelos auf den zentralen Server aufspielen können.

Kurzinterview mit ...

... Stefan Hänel, Abteilungsleiter IT-Services bei der Planethome AG



Stefan Hänel,
Abteilungsleiter
IT-Services bei der
Planethome AG

ITM: Herr Hänel, wie viele Mitarbeiter im Außendienst greifen regelmäßig auf Unternehmensanwendungen und Daten über die Terminalserverlösung zu?

Hänel: Im Moment sind es ungefähr 250 Benutzer aus der Makerei und den zentralen Unternehmenseinheiten. Mittelfristig sollen und werden aber alle 420 User der Planethome die Möglichkeit des Zugriffs eingeräumt bekommen.

ITM: Von welchen Standorten erfolgt der Zugriff?

Hänel: Deutschlandweit nutzen bereits ca. 70 Standorte die neuen Zugriffsmöglichkeiten. Eine weitere Niederlassung in Wien arbeitet ebenfalls mit und über Citrix. Der Zugriff erfolgt sowohl über PCs und Laptops als auch vereinzelt über Thin Clients.

ITM: Auf welche Applikationen greifen diese Mitarbeiter zu, um welche Aufgaben zu bewältigen?

Hänel: Es handelt sich hauptsächlich um die Makler-Applikation „Flowfact“, in der alle Arbeitsschritte, also Export der Objekt- und Adressdaten zu den Immobilienbörsen, Mailbearbeitung und Angebotserstellung, gesammelt abgewickelt werden. Zudem setzen wir auch Standardsoftware wie Microsoft Office und Bildbearbeitungssoftware wie Adobe Photoshop ein.

ITM: Wie griffen mobile Mitarbeiter in der Vergangenheit auf Unternehmensanwendungen zu?

Hänel: Die bisher eingesetzte Lösung basierte auf Replikation der Daten zu den Geschäftsstellen hin oder aber direkt auf die Laptops der Makler. Leider waren die Daten dadurch nicht immer einheitlich. Ein weiterer Nachteil lag in der Fehleranfälligkeit bzw. Wartungsintensität der Replikationen.

ITM: Wie werden die Endgeräte administriert?

Hänel: Die Endgeräte müssen nur noch sehr eingeschränkt administriert werden, da die Applikationen auf den Servern lokalisiert sind. Die einzelnen Außendienstmitarbeiter setzen Remote Laptops für den Zugriff auf das Firmennetzwerk und die benötigte Software ein. Diese Laptops sind mit Betriebssystem und VPN-Software ausgestattet und mittels Festplattenverschlüsselung und E-Token gegen Datendiebstahl abgesichert.

ITM: Innerhalb welches Zeitraums amortisiert sich die Investition?

Hänel: Wir rechnen mit maximal zwei Jahren bis zur vollständigen Amortisierung, da wir aktuell in der glücklichen Lage sind, komplett auf kostenintensive lokale Servertechnik verzichten zu können. ◀] TH

Dabei kommt es nicht nur darauf an, die Fotos einzuscannen und an die Zentrale zu versenden, sondern auch darauf, sie in den verschiedenen Außenstellen auszudrucken. So implementierte der IT-Dienstleister neben dem Terminalserver zur Bereitstellung auch die Druckmanagementlösung .Print von Thinprint für das Drucken in verteilten Netzwerkkumgebungen. Diese führt Druckaufträge mittels Bandbreitensteuerung aus. „Die Ausdruckzeiten von Objektexposés schrumpften mit Hilfe der Lösung um bis zu 95 Prozent“, berichtet Stefan Hänel. „Die variabel einstellbare Qualität der Ausdrücke war dabei immer noch sehr gut. Darüber hinaus bot sich die Software für den Einsatz von universellen Druckertreibern an, was die Implementierung vereinfachte.“ So konnte auch die zweite Phase inklusive Feinabstimmung der Serverfarm, Prüfung der Druckerumgebung sowie der Bandbreitenoptimierung innerhalb weniger Wochen abgeschlossen werden. Die eingesetzte Smart-Access-Lösung ermöglicht Mitarbeitern den Zugriff auf alle Daten im Unternehmensnetzwerk – unabhängig davon, ob sie gerade in der Filiale, unterwegs oder von zu Hause aus arbeiten. Zudem können sie selbst umfangreiche Dokumente, Exposés oder große Bilder ortsunabhängig ausdrucken.

Um die wesentlichen Druckfunktionen über die Terminalserver anbieten zu können, kam bei der heterogenen IT-Landschaft von Planethome nur ein universeller Druckertreiber in Frage. In diesem Zusammenhang stellte die Bandbreiteneinsparung eine weitere Herausforderung dar. Nach eingehenden Tests und Analysen mit Hilfe von Citrix Edgesight setzte PC-Ware eine .Print Application Server Engine auf den Terminalservern ein, die mit einem Output-Gateway-Druckertreiber verbunden wurde. Damit wird das Komprimieren von Druckjobs ohne spürbare Abstriche an der Qualität des Druckbilds möglich. Und das alles bei einer wesentlich schnelleren Übertragung des Druckjobs zu den Außenstellen. ◀] Julia Richter