

## ANWENDERBERICHT

# RED HAT BIETET LVM STRATEGISCHE PLATTFORM FÜR DIE ZUKUNFT

Red Hat Desktop und Red Hat Enterprise Linux bringen beste Performance und Zukunftssicherheit

**Der LVM Landwirtschaftliche Versicherungsverein Münster a.G. ist mit rund drei Millionen Kunden einer der grossen deutschen Versicherer. Das 1896 gegründete Unternehmen beschäftigt rund 2.200 Mitarbeiter in der Firmenzentrale in Münster und unterhält bundesweit über 2.100 Agenturen, deren Mitarbeiter die Kunden vor Ort betreuen. Die Präsenz beim Kunden vor Ort ist eine der wesentlichen Stärken des LVM und bedeutet zugleich eine Herausforderung für die IT-Infrastruktur. Um die Vernetzung der Agenturen und eine zentrale Datenhaltung umzusetzen, geht der LVM innovative Wege und ist für seine Nutzung der Informationstechnologie bereits mit zahlreichen Preisen ausgezeichnet worden.**

Beim Einsatz von Linux auf Desktops gehört der LVM weltweit zu den Pionieren. Seine Linux-Tradition reicht bis in das Jahr 2000 zurück, als eine Kombination strategischer Erwägungen zur Entwicklung einer eigenen Linux-Version führte. Bei der Suche nach einem neuen System für die seit 1983 eingesetzte Agentur-Software ließ der LVM sich vor allem von dem Ziel leiten, die gesamte Datenhaltung zu zentralisieren. „In der Branche ist es bisher üblich, dass jede Agentur selbständig und eigenverantwortlich über ihre Kundendaten verfügt“, begründet Werner Schmidt, IT-Vorstand des LVM, den Zentralisierungskurs. „Das führt zu einem enormen Aufwand für den Datenabgleich. Unerlässlich ist jedoch, dass alle Kundenbetreuer, auch in der Zentrale stets auf dem gleichen Stand sind. Tatsächlich ist eine Redundanz und gewisse Diskrepanz der Informationsstände zwischen Zentrale und Agenturen in einem dezentralen

System kaum zu vermeiden. Wir wollten uns mit einer zentralen Datenhaltung einen wesentlichen Wettbewerbsvorteil schaffen. Alle Mitarbeiter sollten mit einer Stimme zum Kunden sprechen. Zudem wollten wir die Dopplung von Vorgängen und Anwendungen vermeiden. Der ideale Weg dazu ist eine zentrale Datenhaltung, bei der die Agenturen live Zugriff auf das zentrale System haben.“

### EINSTIEG MIT „LINUX FROM SCRATCH“

Zu dem damaligen Zeitpunkt waren die Alternativen zur Umsetzung dieser Pläne auf Basis einer Thin Client-Lösung äußerst begrenzt. Letztlich führte der LVM 1998 eine Infrastruktur aus 1400 IBM Network Stations 2800 ein. Als IBM im Jahr 2000 die weitere Entwicklung und den Support für das Betriebssystem der Network Stations einstellte und die Systeme die Migration auf Java 2 nicht zuließen, sah sich der LVM nach einer Alternative um und fand diese in Linux. „Für den Einsatz in einer Thin Client-Umgebung ist Linux ideal geeignet“, erläutert Alfred Isenbeck, Abteilungsleiter DV-Infrastruktur beim LVM. „Die gängigen Linux-Distributionen waren damals allerdings zu umfangreich und zu komplex. So entschieden wir uns, unser eigenes Linux auf Basis von „Linux from Scratch“ zu erstellen.“

**„Die zentralisierte Datenhaltung und Anbindung unserer Agenturen ist einer unserer wesentlichen Wettbewerbsvorteile. Wir sind uns sicher, mit Red Hat die richtige Plattform für diese unternehmenskritische Anwendung sowie weitere Einsatzbereiche in der Zukunft gefunden zu haben.“**

-Werner Schmidt, IT-Vorstand des LVM

In den Agenturen kommen IBM Thinkpads T30 zum Einsatz. In einem ausführlichen Evaluierungsprozess punkteten die IBM Laptops unter anderem mit hoher Akkulaufzeit und Display-Qualität. Den Ausschlag gab letztlich - da die Rechner im Außendienst zum Einsatz kommen - die Robustheit der Geräte in Kombination mit einem sehr guten Preis/Leistungsverhältnis. Folglich orderte der LVM 5.500 IBM Thinkpads. Die stationären Linux-Systeme in der LVM-Zentrale in Münster laufen auf unterschiedlichen Modellen von Fujitsu-Siemens.

**“2004 war der Zeitpunkt gekommen, zu dem wir uns sagen mussten, dass es nicht unser Job ist, die Arbeit eines Linux-Distributors zu übernehmen.”**

### **RED HAT DESKTOP ALS ANTWORT AUF GESTIEGENE ANFORDERUNGEN**

Seit Einführung des LVM-eigenen Linux sind die Anforderungen an das System gestiegen. Immer mehr Arbeitsplätze, in den Agenturen ebenso wie in der Zentrale, sollten über Linux angebunden werden und der erforderliche Funktionsumfang stieg kontinuierlich. Das bestehende Linux System wurde ständig komplexer und somit aufwändiger zu pflegen. „2004 war der Zeitpunkt gekommen, zu dem wir uns sagen mussten, dass es nicht unser Job ist, die Arbeit eines Linux-Distributors zu übernehmen“, erläutert Matthias Strelow, Projektleiter Linux & Windows des LVM. „Wir wollten uns auf unsere Kernkompetenzen konzentrieren und eine Lösung betreiben, die unseren Mitarbeitern ein effektives Arbeiten ermöglicht. Die Entwicklung und Pflege des zugrunde liegenden Betriebssystems ist nicht unsere Aufgabe.“

So hat sich der LVM erneut nach einer Alternative umgesehen. Hierbei zogen die IT-Verantwortlichen auch eine Migration auf Windows in Erwägung. „Letztlich sprachen aber dieselben Erwägungen für Linux wie bereits vier Jahre zuvor. Linux lief bereits damals mindestens so stabil wie Windows. Ein reines Community-Linux kam für uns auch nicht in Frage, da wir auf professionellen Support zurückgreifen wollen. Wir haben zwar in der Vergangenheit bei der Pflege unseres eigenen Linux gute Erfahrungen mit den Möglichkeiten der Community gemacht. Bei einem Projekt von der jetzt angestrebten Größenordnung und Komplexität kam aber letztlich nur ein kommerzieller Anbieter in Frage. Immerhin gilt es, in der ersten Phase des Projektes 8.500 Systeme zu migrieren. So waren die Wahlmöglichkeiten schnell eingeschränkt.“

### **HERSTELLERUNABHÄNGIGKEIT SPRICHT FÜR RED HAT**

Red Hat Enterprise Linux setzte sich in einem umfangreichen Evaluierungsprozess und nach erfolgreichem Abschluss eines Pilotprojektes als Plattform der Wahl durch. „Eines wollten wir auf jeden Fall vermeiden“, stellt Schmidt klar, „die Abhängigkeit von einem bestimmten Anbieter. Red Hat arbeitet eng mit der Community zusammen und verwendet ausschließlich Code, der von der Community unterstützt wird. Für die Weiterentwicklung und den Support unserer Installation sind wir somit nie von einem Unternehmen abhängig. Wir wollen die Freiheit von Linux mit dem professionellen Support eines kommerziellen Anbieters.“

### **RED HAT NETWORK EIN DEUTLICHES PLUS**

Für den Einsatz von Red Hat auf den Desktops sprachen auch die guten Erfahrungen, die der LVM bereits auf Servern mit Red Hat Enterprise Linux und dem entsprechenden Support gemacht hatte.

„Bei unseren Entscheidungen für eine Partnerschaft lassen wir den persönlichen Bereich nie außer acht“, erläutert Schmidt. „Die bestehende Kooperation ebenso wie die Zusammenarbeit während des Pilotprojektes zeigte uns, dass die Chemie stimmt und mit Red Hat die Art offener Zusammenarbeit möglich ist, die wir uns von unseren Technologielieferanten wünschen. Zudem ist die Detaillösung von Problemen, mit denen wir bei der Entwicklung unseres eigenen Linux konfrontiert wurden, in die Entwicklung bei Red Hat eingeflossen. Die Funktionen, die uns bisher Kopfschmerzen bereitet hatten, sind jetzt in Red Hat Desktop besser realisiert, als wir das allein hätten leisten können.“ Während des Pilotprojekts bewährte sich auch Red Hats Ansatz, Desktops ausschließlich in Kombination mit entsprechendem Red Hat Network Management Server zur Verfügung zu stellen. „Das erleichtert unsere Arbeit enorm und hebt Red Hat deutlich von der Konkurrenz ab“, erklärt Strelow. „Das gesamte Rollout und Management automatisiert und zentral handhaben zu können, entspricht genau unseren Bedürfnissen.“

### **RED HAT OPEN SOURCE ASSURANCE BIETET SICHERHEIT**

Red Hat Desktop kommt stationär auf PCs in der Firmenzentrale in Münster und in den Büros der Agenturen bundesweit sowie mobil auf IBM Thinkpads zum Einsatz. Auf den Desktops wird neben Mail Client, Image Viewer und Browser-basiertem Intranet-Zugriff ein vom LVM entwickeltes Java-basiertes Anwendungssystem zum Einsatz kommen, das nahezu sämtliche Arbeitsbereiche der Anwender abdeckt: Textverarbeitung, Angebotswesen, Vertragsbearbeitung, Customer Relationship Management, Schadenregulierung u.v.m. Die Anbindung der Desktops in der Unternehmenszentrale läuft über das Standard-LAN. Die Agenturen sind über eine 2 MBit ATM-Strecke angebunden, die von der Deutschen Telekom angemietet wurde. Ein

MBit in diesem WAN ist für den Datentransfer reserviert, der andere MBit steht für Spezialdienste wie Sprachübertragungen zur Verfügung. Über das WAN sind die Agenturen permanent mit der Zentrale verbunden. So haben alle für einen Kunden zuständigen Mitarbeiter stets den gleichen Informationsstand. Sollten beispielsweise bei einem Versicherten unmittelbar nach dem Verlassen der Agentur noch Fragen zu seinem neuen Vertrag auftauchen, mit denen er sich an die rund um die Uhr besetzte Kunden-Hotline in der LVM-Zentrale in Münster wendet, so haben die Kundenbetreuer dort bereits Zugriff auf den gesamten Vorgang. Über das WAN wird der LVM auch das gesamte Rollout und die spätere Systempflege der Red Hat Desktops mit Updates und Patches realisieren.

„Nach dem erfolgreich abgeschlossenen Pilotprojekt, sind wir sicher, dass wir mit Red Hat den richtigen Partner für unsere strategische IT-Plattform gefunden haben und blicken dem kompletten Rollout zuversichtlich entgegen“, erläutert Schmidt. „Darüber hinaus haben wir die grundsätzliche Entscheidung getroffen, mittel- bis langfristig bestimmte Bereiche unserer IT-Infrastruktur auf Red Hat Enterprise Linux und Red Hat Desktop zu standardisieren. In dieser Hinsicht hat uns auch das Red Hat Open Source Assurance Programm bestärkt. So können wir uns sicher sein, dass wir Red Hat Enterprise Linux und Red Hat Desktop auch dann weiter nutzen können, wenn es zu Patentstreitigkeiten kommen sollte.“

**„Nach dem erfolgreich abgeschlossenen Pilotprojekt, sind wir sicher, daß wir mit Red Hat den richtigen Partner für unsere strategische IT-Plattform gefunden haben und blicken dem kompletten Rollout zuversichtlich entgegen.“**

## Betriebssystem-Plattform

Ziel/Anforderung	Lösung
Freiheit von Linux mit dem professionellen Support eines kommerziellen Anbieters	Red Hat Enterprise Linux, Red Hat Desktop
Wirtschaftlich sinnvolle Alternative für die kontinuierliche Systempflege und aktualisierung bisheriger Desktops	Red Hat Desktop mit Red Hat Network Management Server
Herstellerunabhängigkeit	Red Hat verwendet keinen Code, der nicht von der Community unterstützt wird. Red Hat Enterprise Linux ist die Distribution mit den deutlich wenigsten Patches. Die weitere Pflege der Software durch die Community ist so gewährleistet und garantiert Red Hats Kunden höchste Produktqualität und Herstellerunabhängigkeit.
Professioneller Support und Unterstützung bei der Systemanpassung	Red Hat ist der Open Source-Spezialist, der Support reagiert flexibel und schnell
Investitionssicherheit	Red Hat Open Source Assurance

## Hardware-Plattform

Ziel/Anforderung	Lösung
Robuste und leistungsfähige Clients für die Agenturen	IBM Thinkpad T30
„Small Form Factor“-Rechner mit verlässlicher Technologie	Fujitsu Siemens, Sceneo & Futro