

## Neue Workspace-Strategie erhöht die Mitarbeiterzufriedenheit beim Energieversorger

Von der Bürosanierung zum neuen Arbeitsplatzkonzept: Die Stadtwerke Karlsruhe haben die Modernisierung ihres Hauptgebäudes genutzt, um auch die IT-Arbeitsplätze fit für die Zukunft zu machen. Mit Citrix-Technologien und Unterstützung des IT-Partners SVA setzte die Organisation eine sichere und flexible Digital Workspace-Strategie um.



Stadtwerke  
Karlsruhe  
und  
Citrix

*„Die Citrix Workspace-Strategie, die wir zusammen mit SVA umgesetzt haben, hat uns in eine komfortable Lage gebracht. Wir können heute sehr viel leichter ‚Ja‘ zu neuen Anforderungen unserer Benutzer sagen und Ideen für den digitalen Wandel schneller auf die Straße bringen.“*

Steffen Winter | Sachgebietsleiter IT-Infrastruktur und RZ-Betrieb | Stadtwerke Karlsruhe GmbH

„Besser versorgt – weiter gedacht“ – so lautet der Leitsatz der Stadtwerke Karlsruhe. Die wichtigste Aufgabe des Unternehmens ist, Privat- und Firmenkunden im Großraum Karlsruhe rund um die Uhr zuverlässig mit Strom, Erdgas, Trinkwasser und Fernwärme zu versorgen. Darüber hinaus befassen sich die Stadtwerke Karlsruhe aber auch permanent mit wichtigen Zukunftsthemen. Die über 1.100 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erschließen immer wieder neue Geschäftsfelder und entwickeln das Serviceangebot weiter, um das Unternehmen zukunftsfähig zu machen. Gleichzeitig investiert der regionale Versorger gezielt in erneuerbare Energien und leistet damit einen wichtigen Beitrag zur nachhaltigen Energiewende.

#### **Die Herausforderung: Modernisierung der kompletten Arbeitsumgebung**

Eine energetische Sanierung war in den letzten Jahren auch im eigenen Haus notwendig. Im zentralen Verwaltungsgebäude der Stadtwerke aus den 1970er Jahren standen umfangreiche Modernisierungsmaßnahmen an. „Bei der Planung unserer zukünftigen Arbeitsumgebung haben wir schnell gemerkt, dass es mit baulichen Maßnahmen alleine nicht getan ist“, sagt Steffen Winter, Sachgebietsleiter IT-Infrastruktur und RZ-Betrieb. „Wir haben daher unser gesamtes Arbeitsplatzkonzept auf den Prüfstand gestellt.“

Mit Unterstützung des Fraunhofer-Instituts für Arbeitswirtschaft und Organisation (IAO) leitete das Versorgungsunternehmen einen mehrstufigen Change-Prozess ein. Im ersten Schritt führte man umfangreiche Interviews mit dem Management und Beschäftigten aus unterschiedlichen Fachabteilungen. Anschließend erarbeiteten Projektteams in intensiven Workshops die Grundlagen der zukünftigen Arbeitsplatzstrategie.

Die Ergebnisse der Befragungen und Analysen waren eindeutig: „Unsere Mitarbeiter wünschten sich vor allem flexiblere und mobilere Arbeitsmöglichkeiten, um Beruf und Privatleben besser miteinander vereinbaren zu können und im Alltag produktiver zu sein“, so Steffen Winter. Ganz oben auf der Prioritätenliste stand dabei der Zugriff auf Anwendungen und Daten von jedem beliebigen Ort und mit jedem Endgerät. Viele Beschäftigte wollten künftig die Möglichkeit haben, ihre Aufgaben bei Bedarf von unterwegs oder im Home Office zu erledigen. Mehr Flexibilität wünschten sich die Mitarbeiter auch innerhalb des Büros: Anwendungen, Desktops und Druckerverbindungen sollten „mitwandern“, wenn die Benutzer zwischen verschiedenen Arbeitszonen wechseln – beispielsweise vom Schreibtisch zu einem gemeinsam genutzten „Touchdown“-Arbeitsplatz und weiter zum Besprechungsraum.

### Die Lösung

- Mit **Citrix XenDesktop** stellen die Stadtwerke Karlsruhe Benutzer-Desktops unabhängig von Ort und Endgerät zur Verfügung. An vielen Arbeitsplätzen wurden Fat Client-PCs durch wartungsarme Thin Clients ersetzt. **Citrix XenApp** und die Application-Layering-Technologie von Citrix vereinfachen das Management der zahlreichen Geschäftsanwendungen.
- Alle mobilen Endgeräte und Apps werden heute mit **Citrix XenMobile** verwaltet. Die Lösung ermöglicht die strikte Trennung von privaten und beruflichen Anwendungen. Für sicheres und datenschutzkonformes Filesharing nutzen die Anwender **Citrix ShareFile**.
- Beim Remote-Zugriff auf interne Ressourcen wird die gesamte Kommunikation durch **Citrix NetScaler Gateway** verschlüsselt. Dadurch sind sensible Firmendaten auch umfassend geschützt, wenn Anwender von zu Hause aus arbeiten.

„Die große Herausforderung aus IT-Sicht war, dass unsere Infrastruktur auf diesen Wandel noch nicht vorbereitet war“, beschreibt Steffen Winter die Ausgangssituation. „Wir hatten eine klassische Fat-Client-Infrastruktur im Betrieb, einen eDirectory-Verzeichnisdienst, der dringend abgelöst werden musste, rund 150 ungemanagte Android-Smartphones und nur rudimentäre Möglichkeiten für den Remote-Zugriff.“

### Die Lösung: Citrix-Technologien ebnen den Weg zur digitalen Arbeitswelt

Die IT-Verantwortlichen der Stadtwerke Karlsruhe entschieden sich, die neue Arbeitsplatzstrategie mit Digital Workspace-Technologien von Citrix umzusetzen. Den Ausschlag dafür gaben ein Design-Workshop mit der SVA System Vertrieb Alexander GmbH und ein erfolgreicher Proof-of-Concept. „SVA entwickelte für uns ein Gesamtkonzept, mit dem wir die Wünsche der Benutzer, aber auch die Anforderungen von IT und Fachabteilungen umsetzen konnten“, so Steffen Winter.

In einem ersten Schritt wurde ein Microsoft Active Directory für die gesamte Organisation installiert. Anschließend startete SVA den Rollout der einzelnen Workspace-Komponenten. Dabei standen zunächst die mobilen Anwender im Fokus. Im Zuge der Neuausrichtung der digitalen Arbeitsplätze hatten die Stadtwerke beschlossen, mobile Mitarbeiter mit Apple iPhones und iPads auszustatten. Für die Verwaltung dieser mobilen Endgeräte implementierte das Projektteam Citrix XenMobile.

Die Enterprise Mobility-Lösung von Citrix ermöglicht die effiziente und weitgehend automatisierte Administration der Mobilgeräte und die granulare Steuerung von Sicherheitseinstellungen. Dabei lässt sich strikt zwischen persönlichen und beruflichen Anwendungen trennen: „Unsere Anwender dürfen Smartphones und Tablets natürlich auch für private Zwecke nutzen – mit der Citrix-Lösung ist allerdings sichergestellt, dass geschäftliche Informationen nur mit den dafür vorgesehenen Apps geöffnet werden.“

Die Produktivitäts-Apps von XenMobile wie Secure Mail und Secure Web laufen in geschützten Containern und sind komplett von der übrigen Umgebung getrennt. Die Kommunikation mit den internen Servern läuft über verschlüsselte Verbindungen und ist durch die Zugriffslösung Citrix NetScaler Gateway geschützt.

Für den sicheren Austausch und die gemeinsame Bearbeitung von Dokumenten nutzen die Stadtwerke Karlsruhe heute Citrix ShareFile. Mit der Lösung können die Anwender Dateien zwischen unterschiedlichen Endgeräten synchronisieren und auch mit beliebigen internen und externen Anwendern teilen. Die IT hat dabei stets die volle Kontrolle darüber, wo die Dateien gespeichert werden – und kann diese beim Verlust eines Endgeräts auch remote löschen.

Neben den mobilen Anwendern waren auch die stationären IT-Arbeitsplätze von Anfang an Teil der Lösungsstrategie. „SVA hat uns empfohlen, auf jeden Fall auf ein ganzheitliches Konzept zu setzen, das alle Zugriffsszenarien abdeckt“, sagt Steffen Winter. Die IT-Organisation stellte daher die Fat-Client-Arbeitsplätze im Büro schrittweise auf virtuelle Desktops und IGEL Thin Clients um. Mit Citrix XenDesktop werden Benutzer-Desktops heute zentral über das Rechenzentrum bereitgestellt. Für das zentrale Management der Applikationen nutzt die IT-Abteilung Citrix XenApp und die App-Layering-Technologie von Citrix. Dies vereinfacht den Administrationsaufwand erheblich, da Anwendungen nur noch einmal installiert und aktualisiert werden müssen.

Der große Vorteil der ganzheitlichen Strategie aus Benutzersicht: Die Mitarbeiter können von jedem Ort aus und mit jedem Endgerät auf alle benötigten Anwendungen und Daten zugreifen. Ganz gleich, ob sie sich im Büro zum konzentrierten Arbeiten an einen so genannten „Touchdown“-Arbeitsplatz zurückziehen, unterwegs auf dem Smartphone E-Mails beantworten oder im Home Office eine Präsentation fertigstellen – die komplette digitale Arbeitsumgebung steht ihnen jederzeit zur Verfügung.

### Zufriedenere und produktivere Mitarbeiter

Die flexiblen Zugriffsmöglichkeiten wurden von den Anwendern begeistert angenommen. „Unsere Anwender waren von Anfang an Feuer und Flamme und haben das neue Konzept sehr schnell mit Leben gefüllt“, sagt Steffen Winter. „Work-Life-Integration bedeutet für jeden Mitarbeiter etwas anderes. Während der eine sich eine freiere Zeiteinteilung wünscht, um mehr Zeit für die Familie zu haben, möchte ein anderer mehr Aufgaben von unterwegs erledigen können. Mit Citrix waren wir in der Lage, alle diese Anforderungen abzubilden.“

Der IT-Verantwortliche unterstreicht auch, dass das neue Arbeitsplatzkonzept sowohl von jüngeren als auch von älteren Beschäftigten sehr gut angenommen wird. „Berufseinsteiger fragen uns heute oft schon im Bewerbungsgespräch nach mobilen Endgeräten und flexiblen Arbeitsmöglichkeiten. Mit unserer neuen Strategie werden wir für junge Talente aus der Region als Arbeitgeber definitiv attraktiver. Aber auch unsere erfahrenen Mitarbeiter haben schnell erkannt, wie sie mit digitalen Workflows Prozesse einfacher und effizienter gestalten können.“

### Einhaltung von hohen Sicherheitsstandards als KRITIS-Betreiber

Bei der Planung und Umsetzung des Konzepts achtete die IT-Organisation darauf, dass die höhere Flexibilität und Mobilität nicht zu Lasten der Sicherheit geht. Als Betreiber kritischer Infrastruktur (KRITIS) sind die Stadtwerke Karlsruhe zu strengen Anforderungen an IT-Verfügbarkeit und Datenschutz verpflichtet. Dazu gehört auch der Betrieb eines Managementsystems für die Informationssicherheit (ISMS) gemäß ISO 27001. Mit den eingesetzten Citrix-Lösungen konnten zentrale Vorgaben des ISMS erfüllt werden.

Die IT-Abteilung kann die Sicherheit aller digitalen Arbeitsplätze zentral steuern und das Risiko von Cyberangriffen und unbefugten Datenzugriffen minimieren. Alle Firmendaten werden ausschließlich im geschützten Rechenzentrum gespeichert – oder in verschlüsselten Containern auf den Endgeräten. Citrix NetScaler

Gateway schützt den Web-Zugang zu internen Ressourcen durch ein mehrstufiges Sicherheitskonzept mit Zwei-Faktor-Authentifizierung. Zudem achteten SVA und die IT-Organisation bei der Planung der Citrix-Umgebung auf maximale Ausfallsicherheit. Die gesamte Umgebung ist redundant aufgebaut, damit der Ausfall einer einzelnen

Komponente nicht die Verfügbarkeit der digitalen Arbeitsplätze beeinträchtigt. Alle Änderungen an der Umgebung lassen sich so auch weitgehend im laufenden Betrieb vornehmen. Als Versorgungsunternehmen können sich die Stadtwerke keine langen Wartungsfenster erlauben.

### IT als Enabler der Digitalisierung

„Die Citrix Workspace-Strategie, die wir zusammen mit SVA umgesetzt haben, hat uns in eine komfortable Lage gebracht“, resümiert Steffen Winter. „Wir können heute sehr viel leichter ‚Ja‘ zu neuen Anforderungen unserer Benutzer sagen und Ideen für den digitalen Wandel schneller auf die Straße bringen.“



#### Über die Stadtwerke Karlsruhe

Die Stadtwerke Karlsruhe sind ein modernes Dienstleistungsunternehmen und bieten neben den Geschäftsfeldern Energie- und Trinkwasserversorgung unter anderem auch Wärme- und Kälteleistungen sowie Contracting-Lösungen an. Über 1.100 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sorgen dafür, dass die Kunden in Karlsruhe und der Region Strom, Erdgas, Trinkwasser und Fernwärme möglichst ungestört genießen können. Mit Umsatzerlösen in Höhe von über 600 Millionen Euro und Investitionen von rund 74 Millionen Euro trägt der Stadtwerke-Konzern maßgeblich zur Wirtschaftskraft von Karlsruhe bei. Das Unternehmen beliefert 90.000 Karlsruher Haushalte mit Erdgas und über 32.000 mit Fernwärme, die zu über 90 Prozent aus Abwärme und Kraft-Wärme-Kopplung stammt. 190.000 Stromkunden können sich auf die Stadtwerke als zuverlässigen Energieversorger verlassen. Zudem beziehen 400.000 Menschen in der Region Trinkwasser in bester Qualität von den Stadtwerken Karlsruhe. [www.stadtwerke-karlsruhe.de](http://www.stadtwerke-karlsruhe.de)



#### Über SVA

SVA ist einer der führenden deutschen System-Integratoren im Bereich Datacenter-Infrastruktur. Das Unternehmen mit Hauptsitz in Wiesbaden wurde 1997 gegründet und beschäftigt mehr als 910 Mitarbeiter an 16 Standorten in Deutschland. Das unternehmerische Ziel der SVA ist es, hochwertige IT-Produkte der jeweiligen Hersteller mit dem Projekt-Know-how und der Flexibilität von SVA zu verknüpfen, um so optimale Lösungen für die Kunden zu erzielen. Branchenunabhängige Kernthemen sind neben Hochverfügbarkeit, hoch skalierbare SAN-Architekturen, Security-Lösungen und Disaster Recovery sowie Virtualisierungstechnologien im Hyperconverged, Server-, Desktop- und Storage-Umfeld. SVA-Experten verknüpfen dabei mehr als zwanzig Jahre an IT-Infrastruktur-Erfahrung mit Know-how für moderne Anforderungen wie RZ-Security 2.0, Big Data & Analytics, Arbeitsplatz der Zukunft und Cloud. [www.sva.de](http://www.sva.de)



Citrix Systems GmbH  
Erika-Mann-Straße 67–69  
80636 München  
+49 (0) 89 444 564 000

#### Über Citrix Systems

Citrix (NASDAQ:CTXS) entwickelt Lösungen für eine Welt, in der Menschen, Organisationen und Dinge sicher miteinander vernetzt sind, um das Außergewöhnliche zu erreichen. Wir helfen Kunden, die Zukunft der Arbeitswelt neu zu gestalten, indem wir ihnen sichere digitale Arbeitsplätze mit den umfassendsten Lösungen bereitstellen, die die Anwendungen, Daten und Services vereinen, die die Menschen für produktives Arbeiten benötigen, und die der IT hilft, komplexe Cloudumgebungen leichter zu implementieren und zu verwalten. Der Jahresumsatz von Citrix belief sich 2017 auf 2,82 Milliarden USD. Die Lösungen des Unternehmens werden von mehr als 400.000 Organisationen genutzt, von denen 99 Prozent zu den Fortune 100 und 98 Prozent zu den Fortune 500 gehören.

©2018 Citrix Systems, Inc. All rights reserved. Citrix®, XenApp®, XenDesktop®, XenMobile®, ShareFile® und NetScaler® sind Warenzeichen von Citrix Systems, Inc. und/oder seinen Niederlassungen und sind ggf. beim US-Patentamt und bei den Markenämtern anderer Länder eingetragen. Alle anderen Warenzeichen und Markennamen sind Eigentum der jeweiligen Besitzer.