

# Sicherheit im mobilen Vertrieb der LBS

In den eigenen vier Wänden ist es zwar am schönsten, auswärts sollte es aber zumindest genauso sicher sein. Denkt sich auch die größte Landesbausparkasse – und vergisst dabei den Benutzerkomfort nicht.



**Stephan Ricker**  
LBS West

**tom sprach mit Stephan Ricker, Leiter der Abteilung IT-Betrieb, über das Security-Konzept für den Vertriebsaußendienst der LBS West.**

**tom:** Herr Ricker, wo können Ihre Kunden einen Bausparvertrag abschließen?

**Ricker:** Unsere Vertriebsschiene ist dual ausgerichtet. Das heißt jede Sparkasse in Nordrhein-Westfalen verkauft letztendlich unsere Produkte, und wir haben auch noch einen starken eigenen Außendienst, der insgesamt 1.800 Mitarbeiter umfasst. Die Herausforderung ist, dass diese Handelsvertreter draußen mit einem vollwertigen Vertriebssystem unterstützt werden müssen.

**tom:** Unterscheiden sich die beiden Vertriebskanäle in puncto Security?

**Ricker:** Ja, der Unterschied ist schon sehr deutlich, weil im Sparkassenumfeld ein sehr großer Prozentsatz stationär, sprich in vertrauten Netzwerkumgebungen geschieht. Im Außendienst sind wir eben sehr stark mobil unterwegs, das heißt im Wohnzimmer des Kunden, im Homeoffice oder in Kundencentern, die weder eine Gebäude-Security noch geschützte Leitungen haben. Wir nutzen da das freie Internet bzw. ein eigenes MPLS-Netz zur Ankopplung der einzelnen Bereiche und der mobilen Benutzer. Das ist natürlich eine ganz andere Security-Anforderung.

**tom:** Worin liegt denn der Nutzen eines mobilen elektronischen Vertriebssystems gegenüber den herkömmlichen Formularen?

**Ricker:** Das sind zwei Dinge: Zum einen, dass wir mit dem eigentlichen Fachprojekt die Datenqualität deutlich erhöhen wollen,

die zur Beratung herangezogen wird. Und dadurch, dass wir die entsprechende Vertraulichkeit und Integrität mit dem Security-Mechanismus sicherstellen, können wir uns auf diese Daten auch deutlich besser verlassen, als das in der Vergangenheit der Fall war, als sie in der Regel von Papiervorlagen abgetippt wurden. Was natürlich wieder ein wirtschaftlicher Vorteil ist, weil die Nacharbeiten praktisch wegfallen.

**tom:** Nach welchen Kriterien haben Sie die Security-Lösung ausgewählt?

**Ricker:** Ziel war es, die mobile Anbindung vollständig zu realisieren und damit ein hohes Maß an Sicherheit zu gewährleisten. Und da haben wir auf ein Gesamtpaket gesetzt, das mit einer Festplattenverschlüsselung auf dem Client, verbunden mit entsprechenden Security-Mechanismen für den Datenverkehr und unter Wahrung der Nutzbarkeit für den Anwender eine optimale Lösung bietet. Und die haben wir letztendlich in einem Produktpaket gefunden, welches wir dann gemeinsam mit Computacenter evaluiert haben und jetzt implementieren.

**tom:** Neben technischen Fragen stößt man dabei sicher auch auf formelle.

**Ricker:** Wir haben Vorstudien gemacht und natürlich die entsprechenden Gremien in diese Untersuchungen mit eingebunden. Also der Datenschutzbeauftragte war mit eingebunden, wir haben uns unabhängige Rechtsgutachten geben lassen, wie

die Log-Dateien aussehen müssen. Was dürfen wir überhaupt bei freien Handelsvertretern anbieten? Wie müssen wir uns rechtlich absichern? Inwieweit finden das Telekommunikationsgesetz, das Telemediengesetz und ähnliche Gesetze Anwendung? Das waren natürlich Hürden, die wir erst umfassend untersuchen mussten, um zu einem Entschluss zu kommen, wie die Lösung aussieht.

**tom:** Ist nicht gerade in diesen Zeiten letztlich der Preis ausschlaggebend für die Wahl von Dienstleistern und Produkten?

**Ricker:** Sicherlich spielt das Thema Wirtschaftlichkeit auch eine große Rolle. Andererseits ist es uns sehr wichtig, dass wir einen verlässlichen Partner haben. Wir werden ja nicht nur an der Wirtschaftlichkeit gemessen, sondern auch an dem Erfolg des Projektes. Und da ist es für uns sehr wichtig, dass wir einen Partner haben, der eine entsprechende Termintreue mitbringt, der das Projektrisiko für uns auch ein Stück weit minimiert und der die Kompetenz aufweist, die wir in der eigenen Mannschaft in diesem Umfeld nicht haben. Und darum haben wir uns letztendlich für Computacenter entschieden, weil genau diese Aspekte dort aus unserer Sicht erfüllt sind.

