



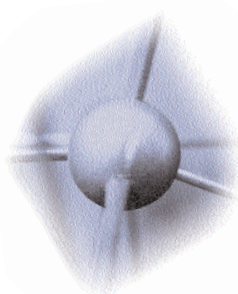
lifecycle management for networked devices

Empirum®



EMPIRUM-ANWENDERBERICHT:

Absolute Nähe zum Kunden erfordert maximale Flexibilität in der IT-Anwenderbetreuung



Zum Unternehmen

Das Unternehmen wurde 1990 als Quelle Bank durch die Schickedanz Unternehmensgruppe gegründet. Der Firmensitz der seit 1999 als Entrium Direct Bankers AG bekannten Bank ist Nürnberg. Heute betreuen 590 Mitarbeiter fast eine Million Kunden. Entrium ist seit 1999 börsennotiert und belegte kürzlich bei der Wahl von BörseOnline zum DiscountBroker des Jahres 2002 mit deutlichem Abstand den 1. Platz. Dabei gingen die Kategorien Kundenorientierung, Erreichbarkeit und Orderabwicklung klar an Entrium. Ausdrückliches Lob gab es hinsichtlich Kosten und Zinsen.

Die Erfolgsstrategie: Höchster Kundenservice über alle Vertriebskanäle hinweg, seit 2001 auch beim Kunden vor Ort

Die Multi-Channel-Strategie - das Erfolgsrezept von Entrium: Beratung und Service über alle Vertriebswege. Kein Zweifel: Die Welt wird komplexer und unübersichtlicher. Das gilt erst recht für die Produktpalette der Finanzmärkte, die sich in den letzten Jahren schier unglaublich erweitert hat - quantitativ wie qualitativ. Ohne kompetente Hilfe, Anleitung und Beratung würde man im Meer heutiger Anlagemöglichkeiten schnell die Orientierung verlieren. Die Beziehung zwischen Kunde und Bank wird heute wieder persönlicher.

Entrium hat dies frühzeitig erkannt. Kompetente Beratung durch fachlich versierte Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen wird seit jeher im hauseigenen CommunicationsCenter durchgeführt. Mit dem zusätzlichen EntriumCity FinancialPlanning und dem stetigen Ausbau des Internetangebots hat Entrium in der Finanzdienstleistungsbranche nunmehr eine Stellung erreicht, die sich vor Vergleichen mit anderen deutschen Banken nicht zu verstecken braucht.

Die bei Entrium im November 2001 eingeleitete Multi-Channel-Strategie startete mit fünf EntriumCity Standorten in Deutschland (Berlin, München, Nürnberg, Leipzig und Frankfurt). 2002 folgten planmäßig weitere vier Standorte in Deutschland. Auch die neuen City Center in Köln, Dresden, Düsseldorf und Hamburg fanden großen Anklang bei den Kunden, die das moderne Ambiente der Center, das attraktive Angebot und die freundlichen Berater sehr begrüßten. Besonders gut angenommen werden die "Hausbesuche" der FinancialPlanner: Der Kunde hat dabei die Möglichkeit, sich rund um seine Finanzen individuell bei sich zuhause, z.B. nach Feierabend, beraten zu lassen. Davon machen über 40% der bei EntriumCity betreuten Kunden bereits Gebrauch. Ein überwältigendes Ergebnis, das dieser Strategie Recht gibt.





lifecycle management for networked devices

Empirum®



Vorgabe war es, die neue Umgebung gleich auf einem Rollenmodell unter Active Directory aufzubauen.

Anschließend sollte auch die bestehende Novell NDS-Umgebung in der Nürnberger Unternehmenszentrale nach und nach migriert werden. Dort setzte man bislang zur Softwareverteilung Novell ZENworks ein. Dieses erwies sich laut Detlef Ebert - als Projektleiter für die Einführung der neuen Softwareverteilung zuständig - für den Betrieb unter Active Directory als ungeeignet. Auch stellten die beträchtlich erweiterten Anforderungen durch die City Center ein K.O.-Kriterium für die bestehende Lösung dar. Aus diesem Grund hatte man bereits im Herbst 2001 damit begonnen, den Markt nach einer geeigneten neuen Lösung zu durchforschen.



Das Konzept der City Center - Eine Herausforderung für die IT

Die Strategie der EntriumCity Center setzt maßgeblich auf den Einsatz von mobilen Financial Plannern, die ihre Kunden auch bei Hausbesuchen beraten sollen. Das brachte insbesondere für die in der Nürnberger Unternehmenszentrale ansässige Abteilung IT-Operations neue große Herausforderungen mit sich: So sollten alle City Center von zentraler Stelle mit Software versorgt werden, da dort grundsätzlich kein IT-Personal vor Ort sein würde. Auch die Notebooks der Financial Planner galt es vollständig zu betreuen und bei Bedarf mit Updates zu versorgen bzw. bei Ausfällen wiederherstellen zu können.

Nach intensiven Recherchen kamen die Produkte C.A. Unicenter, ON Command, ManageSoft und Empirum PRO in die engere Auswahl. Die Entscheidungskriterien, die klar den Ausschlag für Empirum gaben, waren:



IT-Operations - das Empirum-Team:
Bernd Brechelmacher
Detlef Ebert
Jochen Arnold
(v.l.n.r.)

- **Eine rollenbasierte, skalierbare Verwaltungsstruktur der PCs und User**
- **Eine möglichst schnelle unbeaufsichtigte PC-Installation**
- **Unter NDS und ADS gleichermaßen lauffähig**
- **PXE**
- **Volle Einsatzmöglichkeit auch bei Notebooks**
- **Durch Trennung des user- und maschinenspezifischen Installationsteils vollständig personalisierbare Installationen**
- **Unterstützung auch von Palms**
- **WAN-fähig**
- **Einfaches, anwenderfreundliches Handling von DLLs und Pfadangaben**



lifecycle management for networked devices



Nach der Vorentscheidung zugunsten Empirum stand eine detaillierte Prüfung des Produkts auf Praxistauglichkeit an.

In einem mehrtägigen Workshop wurden Softwarepakete erstellt und geprüft - sogenannte "Killerapplikationen" wie Detlef Ebert augenzwinkernd erzählt. "Vor allem ging es uns um komplexe Anwendungen, sei es einen Server remote aufzusetzen oder ein personalisiertes Paket wie MS Outlook zu erstellen und auf Lauffähigkeit zu überprüfen."

Man testete mit bemerkenswertem Erfolg, ob der Empirum-typische Installationsmechanismus mit Trennung von benutzer- und maschinenspezifischem Teil tatsächlich die Benutzung eines Computers durch bis zu drei Personen auch im Praxisalltag erlaubte. Anfang 2002 fiel dann die finale Kaufentscheidung: Entrium goes Empirum.



Eine schnelle Projekteinführung

Die Projekteinführung nach finaler Kaufentscheidung begann mit einem mehrtägigen Training von drei Mitarbeitern vor Ort. Daran schloss sich ein Workshop mit dem zuständigen matrix42-Consultant, in dem die späteren Prozesse definiert und bereits die wichtigsten Softwareanwendungen paketierrt und zur Verteilung vorbereitet wurden. Hier widmete man sich vor allem den großen und komplexen Paketen.

Im Anschluss ging man daran, das City Center Nürnberg als Pilotprojekt aufzusetzen. Neben der Installation des Depotserverns vor Ort, sowie einer Testinstallation aller dortigen Notebooks, paketierrte man die noch benötigten Anwendungen und rollte mit Empirum aus.

Nach erfolgreicher Durchführung des Projekts in Nürnberg führte man noch zwei weitere Empirum Installationen - die EntriumCity Center Berlin und Köln - unter Beobachtung aus. Das heißt, der Projektverantwortliche, Herr Ebert, war jeweils beim Rollout vor Ort um bei Bedarf eingreifen zu können.

Nachdem auch diese Installationen fehlerfrei vonstatten gingen, wurde der Rollout von Empirum auf die verbleibenden City Center von zentraler Stelle automatisiert durchgeführt. Dazu fixierte man einen Tag, an dem sämtliche umzustellenden Geräte in den City Centern zu sein hatten - die Umstellung selbst nahm dann nur etwas mehr als eine Stunde in Anspruch und wurde vollständig von Nürnberg aus gesteuert.

Komplette Software- und Support Services für EntriumCity Center von Nürnberg aus

Die Windows 2000-Arbeitsplätze der EntriumCity Center werden heute vollständig mit Empirum PRO unter Active Directory administriert. Das schließt unbeaufsichtigte Softwareverteilung, Wiederherstellung abgestürzter PCs inklusive der persönlichen Daten und Einstellungen genauso ein, wie der automatisierte Update oder die Synchronisation von Palms.

Bei Entrium finden auch verstärkt Palms Anwendung. Auch diese Herausforderung meistert IT-Operations mit Empirum und bietet entsprechende Software- und Synchronisations-Services.





lifecycle management for networked devices

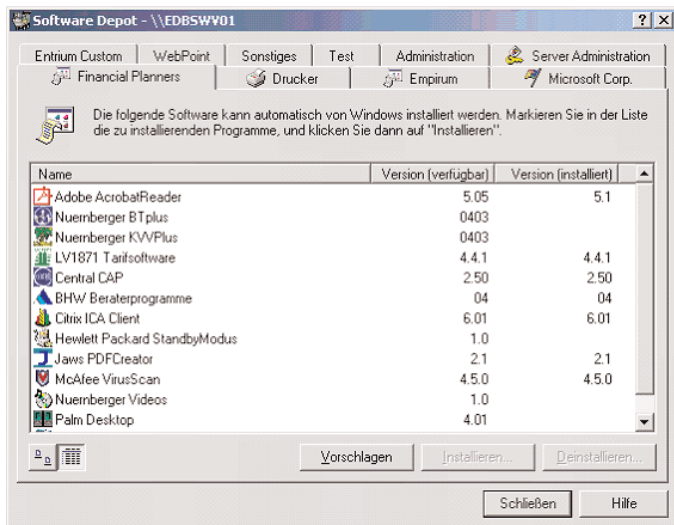
Empirum®

In den neun bundesweiten Lokationen mit jeweils ca. 10 Personen befinden sich je ein Empirum Software Depot. Diese Depots halten sämtliche Applikationen und Profile vor und werden des Nachts mit dem Hauptdepots server in Nürnberg synchronisiert. Aufgrund der verschiedenen Kooperationspartner von Entrium - wie der Nürnberger Versicherungsgruppe, BHW, Central Krankenversicherung oder LV1871 - müssen die Financial Planner in den City Centern eine Vielzahl komplexer Spezialanwendungen auf ihrem PC nutzen können. Diese Software steht heute ebenfalls in Form von Installationspaketen in den persönlichen Software-Depots der im Center stationierten FinancialPlannern zur Verfügung.

Auch nutzen rund 50% der Financial Planners einen Palm M500, der über USB mit dem jeweiligen Rechner synchronisiert wird. Auch die entsprechenden Pakete hierfür werden mit Empirum installiert. Die Notebooks der Financial Planner sind bei Entrium so konfiguriert, dass sie auch offline genutzt werden können. Die Betankung oder Synchronisation von Outlook erfolgt am Arbeitsplatz im City Center.



Die Mobilität der FinancialPlanner ist eine der wichtigsten Voraussetzungen um das Prinzip der absoluten Kundennähe verwirklichen zu können. Das schlägt sich auch in der IT nieder: Notebook und Palm sind die wichtigsten Arbeitsmittel.



Das Softwaredepot bei Entrium: Auf einen Blick kann der FinancialPlanner erkennen, welche Software für ihn zur Installation bereitsteht und welche er ggf. bereits installiert hat.

Der vollständig personalisierte Installationsvorgang für eine solche Software reduziert sich damit auf einen Mausklick des Anwenders und erfordert weder die Anwesenheit eines Technikers vor Ort, noch Tastatureingaben während der Installation. Neben den verschiedensten Anwendungen werden bei Entrium mit Empirum auch PDF-Formulare, USB-Drucker-Treiber oder Citrix Metaframe Clients verteilt.

Durch die Nutzung von Empirum Personal Backup kann die zentrale Abteilung IT-Operations den 100 bundesweit verteilten Financial Plannern in den City Centern einen ganz besonderen Service anbieten: sämtliche Einstellungen und eigenen Dateien, so z.B. Browser Favoriten, Outlook-Einstellungen und User Desktop werden in skalierbaren Abständen auf einer 8 MB großen Partition des persönlichen Homelaufwerks gespeichert und können so jederzeit auf Knopfdruck wiederhergestellt werden.

Von dem sechsköpfigen User-Helpdesk in Nürnberg können zwei Personen über die Empirum-Managementkonsole und die Fernsteuerungssoftware DameWare auf jeden PC an jeder Lokation bei Zustimmung des Anwenders voll zugreifen um z.B. Rücksicherungen anzustoßen. Zwei weitere Mitarbeiter können Softwarepakete erstellen.

Wenn aus den City Centern eine neue Software angefordert wird, gewährt IT-Operations ein zweiwöchiges Service Level. In dieser Zeit wird die Anschaffung evaluiert, im positiven Fall das Produkt getestet, paketiert, in einem City Center auf Lauffähigkeit getestet und nach finaler Abnahme "ausgeliefert". Diese Auslieferung gestaltet sich so, dass die neue Software im Software Depot unter dem Reiter "Financial Planner" zur Installation angeboten wird.



lifecycle management for networked devices

Empirum®

Wie soll es weitergehen?

Heute sieht man der geplanten Migration der Unternehmenszentrale zu XP gelassen entgegen. Die Client-Server Infrastruktur wird mit Empirum PRO nicht nur kostengünstiger als zuvor betrieben, sondern zeichnet sich vor allem durch ihre Transparenz aus: sämtliche PCs der Entrium Direct Bankers AG können mit Empirum auf Knopfdruck inventarisiert werden. Das Team IT-Operations hat dadurch zu jedem Zeitpunkt die vollständige Übersicht über Ausstattung und Auslastung aller Anwenderrechner. Die dadurch gewonnene Planungssicherheit für jegliche Rolloutprojekte ist ungewöhnlich hoch: So weiß man bei Entrium bereits im Vorfeld, welche Rechner aufgrund von Hardwareeinschränkungen vor der Umstellung auf XP ausgetauscht werden müssen. Der Umstellungsprozess kann nach beliebigen Bedingungen zeitgesteuert, bandbreitenorientiert oder nach Wenn-Dann-Szenarien automatisiert werden.

Detlef Ebert bringt das hauptsächliche Einsparungspotential von Empirum auf den Punkt: "Zeit und Nerven sparen wir ein. Und davon profitieren sämtliche Anwender."

Weitere Informationen zu Empirum:

ITMAS GMBH

IT-Management & Services

□

Tel.: +49 (0) 661 - 942 808 0

Fax: +49 (0) 661 - 942 805 7

Josef-Schwank-Str. 8 * 36043 Fulda

□

e-Mail: Info@ITMAS.de

www.ITMAS.de

□

Frankfurt/M. * Fulda * Berlin