

## **SEB AG: Hard- und Software-Migration in 178 Filialen**

**Die deutsche Niederlassung des Allfinanzkonzerns Skandinaviska Enskilda Banken AB (SEB AG) hat eine komplette Hardwaremigration der Endgeräte bei allen Mitarbeitern und eine gleichzeitige Installation neuer Software durchgeführt. Bei 178 Filialen in ganz Deutschland mit zwischen vier und 200 Mitarbeitern mussten die Abläufe dieser Umstellung im Vorfeld sehr gut geplant werden. Mit Hilfe des IT-Dienstleister Getronics, der dabei sehr eng mit dem Hardware-Lieferanten Dell zusammengearbeitet hat, konnte das Projekt reibungslos realisiert werden.**

1856 unter dem Namen „Stockholms Enskilda Bank“ gegründet, firmiert das Bankhaus nach seiner Fusion mit der Skandinaviska Banken seit 1972 weltweit unter dem Namen Skandinaviska Enskilda Banken AB (SEB Bank). Konzentrierte sich die SEB Bank zunächst ausschliesslich auf das klassische Bankgeschäft, erfolgte durch eine weitere Fusion – diesmal mit der Versicherungsgesellschaft Trygg Hansa – im Jahre 1997 der erfolgreiche Einstieg in die Versicherungsbranche. Mittlerweile ist die SEB Bank als Allfinanzkonzern nicht nur in Skandinavien, sondern auch im Baltikum, in der Ukraine und in Deutschland vertreten. In Deutschland beschäftigt das Unternehmen rund 3600 Mitarbeiter in 175 Filialen und konzentriert sich vor allem auf die Geschäftsfelder Privat- und Immobilienkunden, institutionelle Kunden sowie Firmenkunden.

Zu den Kernkompetenzen gehören damit neben dem Retail-Bankgeschäft auch Merchant Banking, Asset Management und das Versicherungsgeschäft. Für die zukünftige Geschäftsausweitung in Deutschland setzt die SEB Bank zudem verstärkt auf Kooperationen. Als Partner des Geldautomatenverbundes CashPool können Kunden der Bank ausserdem rund 200 Geldautomaten im gesamten Bundesgebiet kostenlos nutzen.

Vor dem Hintergrund der vielfältigen Geschäftsaktivitäten eines umfassenden Finanzdienstleisters ist es nicht weiter verwunderlich, dass die Hard- und Software ständig auf dem neuesten Stand sein muss. „Computersysteme, die in Sachen Performance, Administration, Sicherheit und Verfügbarkeit nicht dem neuesten Stand entsprechen, behindern die einwandfreie Leistung, die unsere Kunden jederzeit von uns erwarten“, erläutert Stephan Schneider, Leiter IT und Business CIO der SEB AG Group in Deutschland, denn nur mit einem leistungsstarken PC oder Notebook können Bankgeschäfte adäquat abgewickelt werden.

### **Umfangreiches Projekt**

Und so entschloss sich die deutsche Zentrale der SEB Bank, beim anstehenden konzernweiten Software-Update nicht nur die Software des Firmennetzwerkes auf den neuesten Stand zu bringen, sondern auch sämtliche Mitarbeiter mit neuen Endgeräten auszustatten. Und da man sich für Dell als Hardwarelieferanten entschieden hatte, lag die Entscheidung nahe, Getronics als externen Dienstleister mit dem Rollout und der Installation der neuen Desktops und Notebooks zu beauftragen. „Wir haben bereits bei früheren Projekten sehr gute Erfahrungen mit Getronics gemacht“ erläutert Andreas Hirsch, Projektleiter und Solution Architect von Dell, die Wahl des Partners. „Die SEB Bank hat sich erst von der Kompetenz und Qualität von Getronics überzeugt, bevor der Zuschlag gegeben wurde“, nennt Stephan Schneider von der SEB Bank die Gründe für die Entscheidung.

Ein kleinerer Dienstleister mit weniger Erfahrung hätte das umfangreiche Projekt wahrscheinlich auch gar nicht bewältigen können, denn immerhin ging es nicht nur um den Abbau der Altsysteme und den Aufbau der neuen PCs. Zum Projekt gehörten darüber hinaus die zentrale Warenannahme, Kontrolle und Zwischenlagerung der Hardware, die Auslieferung zum Migrationszeitpunkt an die jeweilige Filiale, der Anschluss und die Anmeldung an den Installationsserver und das Erfassen der neuen PCs in manueller Dokumentation. Eine weitere Herausforderung: „Anders als bei ähnlichen Projekten war bei der SEB Bank nicht nur die Zentrale betroffen, sondern sämtliche 178 Filialen, zuzüglich Servicecenter, technisches Zentrum usw., in ganz Deutschland mussten migriert werden. Dabei bewegten sich die Filialgrößen zwischen vier und 200 Mitarbeitern und die Abläufe mussten deswegen von Filiale zu Filiale skalierbar geplant werden“, schildert Dr. Matthias Pychlau, Projektleiter bei Getronics, das Vorgehen. Ein umfangreiches Projekt also, das eine gute Vorbereitung voraussetzte.

## **Grosse Herausforderungen**

Aus diesem Grund gab es vor dem Start des Projektes zunächst ein Kick-off Meeting zwischen allen Beteiligten, bei dem Verantwortlichkeiten und Projektabläufe genau festgelegt wurden. „Denn nur wenn jeder weiß, was von ihm erwartet wird, kann ein solches Großprojekt erfolgreich sein“, so Projektleiter Dr. Pychlau. Nach diesem Treffen gab es erste Pilotprojekte, bevor ein detaillierter Migrationsplan erstellt wurde. Schließlich sollten die Ausfallzeiten für die von den Umstellungen betroffenen Filialen so gering wie möglich gehalten werden. Gleichzeitig musste Getronics als Migrationsdienstleister aber auch gewährleisten, dass die Betriebsbereitschaft der einzelnen Filialen nach der erfolgreichen Migration wieder hundertprozentig gesichert ist. „Ohne einen detaillierten Plan zur Vorgehensweise ein unmögliches Unterfangen“, wie das Projektteam meint.

Anhand des Migrationsplanes erfolgte dann die Umsetzung des Projektes in den einzelnen Filialen, wobei das Getronics-Projektteam zuweilen ein hohes Maß an Flexibilität an den Tag legen musste. So wurde beispielsweise in einer Filiale der notwendige Aufwand für die Neuverkabelung unterschätzt. Um das Problem lösen zu können, verlegten die Getronics-Experten zunächst den Migrationszeitpunkt für die grösseren Filialen um einige Stunden vor und übertrugen zusätzliche Steuerungsfunktionen auf die eingesetzten Leadengineers. „Nach anderen Erfahrungen haben wir auch den Pufferbestand an mitgeführter vorkonfigurierter Hardware erhöht, um bei ähnlichen Situationen noch flexibler agieren zu können“, so das Getronics Projektteam.

Allerdings erwiesen sich die Vorsichtsmaßnahmen im Nachhinein als unnötig, denn alle Filialen, einschließlich der Zentrale, konnten planmäßig migriert werden, der vereinbarte Zeitrahmen für Nacharbeiten von maximal 48 Stunden wurde nie benötigt. „Nach der Migration einer Filiale wurde sie vor Ort von uns abgenommen und es ergab sich eine hohe Qualität und hohe Zuverlässigkeit, alle Filialen wurden abgenommen“, zeigt sich Schneider von der SEB AG zufrieden. Und auf Grund der guten Erfahrungen mit Dell und Getronics beabsichtigt die SEB AG auch bei zukünftigen Projekten mit diesen beiden Unternehmen zusammenarbeiten.

**Eingesetzte Lösung:** Hard- und Softwaremigration