



Überblick

Land: Deutschland
Branche: Finanzwirtschaft
Mitarbeiter: 2000

Unternehmen

Die Deutsche Apotheker- und Ärztebank eG (apoBank) mit Sitz in Düsseldorf ist als Genossenschaftsbank organisiert. Sie betreut 290 000 Kunden aus den Heilberufen. Mit einer Bilanzsumme von 31,4 Milliarden Euro erwirtschaftete sie 2006 ihr bislang bestes Ergebnis.

Ausgangssituation

Die apoBank hatte bereits ihr Netzwerk auf Microsoft Windows Server 2003 migriert und die Server erneuert. Nun standen der Wechsel der Mailplattform, des Client-Betriebssystems und eine Aktualisierung der Client- und Serverarchitektur an.

Lösung

Die Mail-Clients wurden durch die Groupware-Lösung Microsoft Exchange Server 2003 mit Microsoft Outlook 2003 abgelöst und Active Directory als zentrale Authentifizierungsplattform eingeführt.

Nutzen

Die einheitliche Server- und Groupware-Lösung auf Basis des Verzeichnisdienstes Active Directory vereinfacht die Anwenderverwaltung und erhöht die Stabilität.

Thema: Migration/Standardisierung/Konsolidierung

Zufriedene Mitarbeiter durch moderne und effiziente Plattform

„Wir haben unsere Mitarbeiter von Anfang an in das Migrationsprojekt eingebunden – mit dem Resultat, dass sie heute mit der Technik sehr zufrieden sind.“

Harald Brill, Projektleiter und Systementwickler, Deutsche Apotheker- und Ärztebank eG

Nach der erfolgreichen Ablösung der alten Serversysteme auf der Basis von Microsoft Windows NT Server 4.0 durch den aktuellen Microsoft Windows Server 2003 stand bei der Deutschen Apotheker- und Ärztebank eG ein zweites Projekt an: die Migration der Mailplattform von Lotus Notes zu Microsoft Exchange Server 2003 mit Microsoft Outlook 2003. Gleichzeitig sollten rund 2500 Clients mit Microsoft NT 4.0 und Office 97 auf Windows XP mit Microsoft Office 2003 migriert werden. Eine weitere Anforderung an das IT-Projekt: eine möglichst geringe Beeinträchtigung der Mitarbeiter bei der Arbeit und ein Ergebnis, von dem alle so viel wie möglich profitieren. Die Abteilung Information und Organisation entwickelte ein Portal, auf dem sie die Mitarbeiter informierte und gleichzeitig Vorschläge sammelte. Nach einjähriger Projektzeit ist es gelungen, eine integrierte und von allen Anwendern akzeptierte, stabile Lösung zu schaffen, die sich darüber hinaus einfacher administrieren lässt als die Vorgängperlösung auf Lotus-Notes-Basis. Mit dem Microsoft Exchange Server und Outlook hat sie die Grundlage für künftige mobile Anwendungsszenarien gelegt.

„Von der Hauptverwaltung aus können wir auf alle Rechner in den Niederlassungen zugreifen, das reduziert unsere Technikereinsätze.“

Harald Brill,
Projektleiter und Systementwickler,
Deutsche Apotheker- und Ärztebank eG

„Bei der Anwenderbefragung hatten wir 20 Prozent Rücklauf mit durchweg guter Benotung.“

Harald Brill,
Projektleiter und Systementwickler,
Deutsche Apotheker- und Ärztebank eG

Für Ärzte und Apotheker ist sie die erste Adresse, wenn es um Finanzierungsfragen geht: Während die meisten Banken kaum noch Existenzgründungen von Ärzten finanzieren, erzielte die Deutsche Apotheker- und Ärztebank eG in Düsseldorf mit einer Bilanzsumme von 31,4 Milliarden Euro im Jahr 2006 das bisher beste Ergebnis in ihrer Geschichte. 1902 von Apothekern als Selbsthilfeeinrichtung zur Vergabe günstiger Kredite gegründet, ist sie heute die Nummer eins der Finanzdienstleister im Heilberufssektor. Mehr als 2000 Mitarbeiter in bundesweit 50 Filialen kümmern sich um die Belange ihrer rund 290 000 Kunden. Das Spektrum der als Genossenschaft organisierten Nischenbank geht weit über Finanzdienstleistungen hinaus und beinhaltet betriebswirtschaftliche Beratung und eine Rundumbetreuung. Ihr Selbstverständnis als modernes, dynamisches und innovatives Institut unterstreicht sie seit Juni 2006 mit einem neuen Logo und erstmals einem Slogan: Der Namensschriftzug des Firmenlogos beginnt ganz zeitgemäß mit Kleinbuchstaben, der Slogan „Weil uns mehr verbindet“ drückt die besondere Nähe der apoBank zu ihren Kunden aus.

Mangelnde Benutzerfreundlichkeit

Eine besondere Nähe zu ihren internen Kunden pflegt in der apoBank auch die Abteilung Informatik und Organisation (I+O). „Die Zufriedenheit der Mitarbeiter und dass sie ohne Störungen arbeiten können, haben bei IT-Projekten immer die oberste Priorität“, betont Harald Brill, Projektleiter und Systementwickler bei der apoBank. Wenn neue Produkte und Technologien eingeführt werden, geschieht heute nichts mehr, ohne die Anwender von vornherein mit einzubinden.

Bereits 2003 startete die I+O-Abteilung mit Unterstützung des Microsoft-Partners und IT-Dienstleisters s24 direkt AG das erste von zwei großen IT-Projekten: Die mittlerweile veralteten Serversysteme auf der Basis von Microsoft Windows NT Server 4.0 wurden

auf den aktuellen Microsoft Windows Server 2003 in der Düsseldorfer Hauptverwaltung und den Filialen migriert. Gleichzeitig ersetzte die I+O-Abteilung die zentrale Benutzerdatenbank von Windows NT Server 4.0 durch den Microsoft-Verzeichnisdienst Active Directory.

Ihre Mails verschickten die Mitarbeiter damals noch mit Lotus Notes 6.5, das auf Unix-Servern mit Sun Solaris lief. „Die Mitarbeiter waren damit nie so recht zufrieden und beklagten sich vor allem über die mangelnde Benutzerfreundlichkeit des installierten Webclient“, erläutert Brill. So konnten sie ein Dokument nicht direkt aus Microsoft Word per Mail senden, die Programmierung von Serienmails war nicht möglich, und das Scrollen innerhalb einer Mail ging nur sehr langsam. Zudem gab es häufig Serverabstürze. Parallel zu dem Projekt führte die I+O-Abteilung daher bereits eine Vorstudie durch, welche Mailplattform die apoBank in Zukunft einsetzen sollte. „Wir hatten die Wahl, Lotus Notes auf Microsoft-Server zu migrieren, die Oracle Collaboration Suite als neue Kommunikationslösung einzusetzen oder den Exchange Server 2003 in Kombination mit Outlook auf der Basis des bereits vorhandenen Windows Server 2003 einzuführen“, zählt Brill die Alternativen auf.

Von den Kosten her gab es, so der Projektleiter, keine großen Unterschiede. „Die Integration in das Active Directory auf Basis von Windows Server 2003 sowie in die zukünftigen Arbeitsplatzsysteme auf Basis von Microsoft-Produkten hatte für uns damals einen sehr hohen Stellenwert“, beschreibt er die Entscheidung für die Lösung von Microsoft. Damit stand auch fest, künftig das Active Directory als zentrale Authentifizierungsplattform einzusetzen und das vorhandene Novell eDirectory abzulösen. Die darauf betriebene Single-Sign-on-Lösung der Firma Brocom sollte ebenfalls in das Active Directory migriert werden. Dies gingen Brill und 20 seiner rund 150 Kollegen aus der I+O-Abteilung wieder mit

Technik im Überblick

Microsoft Windows Server 2003

Je nach Anforderung an Performance und Verfügbarkeit ist das Serverbetriebssystem Windows Server 2003 in den Versionen Standard Edition und Enterprise Edition auf einzelnen Servern oder Cluster-Verbänden im Einsatz. Das Serverbetriebssystem stellt den verbundenen 2500 Arbeitsplatzrechnern sämtliche Fachanwendungen und weitere Services zur Verfügung. Der integrierte Verzeichnisdienst Active Directory dient als zentrale Authentifizierungsplattform für alle Anwendungen.

Microsoft Exchange Server 2003

Exchange Server 2003 Standard Edition Service Pack 2 fungiert als Kommunikationszentrale im Computernetz der apoBank. Zusammen mit Microsoft Outlook 2003 sorgt er für ein einfaches Management von E-Mails, Kalender- und Aufgabenfunktionen.

Windows XP Professional

Auf den Clients der Mitarbeiter wurde das Betriebssystem Windows XP Professional zusammen mit Office 2003 eingesetzt. Es ermöglicht den Administratoren die Fernverwaltung (Remote Control) der PCs und die zentrale Verwaltung über Gruppenrichtlinien.

50 Niederlassungen hat die Deutsche Apotheker- und Ärztebank, Hauptsitz ist Düsseldorf



Foto: apoBank

Unterstützung der s24 direkt AG im Februar 2005 im zweiten großen IT-Projekt namens Change2XP an.

Mitarbeiter eingebunden

„Im Gegensatz zu vielen anderen IT-Projekten hatte Change2XP eine gewisse Brisanz, da die Mitarbeiter direkt und umfassend betroffen waren“, sagt Gerrit Böttcher, Vorstand der s24 direkt AG. Die Benutzerschnittstelle zu den am meisten genutzten Anwendungen wurde vollständig verändert: Sämtliche Arbeitsplatzsysteme sollten von Windows NT 4.0 auf Windows XP und parallel dazu Microsoft Office 97 auf Office 2003 umgestellt werden. Außerdem ging es darum, rund 1500 der insgesamt 2500 PCs gegen neue ESPRIMO E5905 von Fujitsu Siemens Computers auszutauschen. „Um unsere oberste Maxime – mit der Technik zufriedene Mitarbeiter, die so wenig wie möglich in ihrer Arbeit gestört werden – zu erreichen, haben wir sie einfach von Anfang an in das Projekt eingebunden“, erklärt Brill. Dazu haben er und sein Team auf der Basis der Microsoft .NET-Technologie ein Informationsportal entwickelt, auf dem die Mitarbeiter nicht nur Informationen vorfinden, sondern auch ihre Meinung und Vorschläge einbringen konnten. Die Ergebnisse wurden in den Entwicklungen wie dem Design der Benutzeroberfläche berücksichtigt.

„Nach der Befragung war auch klar, dass wir uns die Kosten für eine Vollschulung sparen können, weil die Mitarbeiter sich bereits

weitgehend mit Microsoft-Produkten auskennen“, so Brill. Jede Woche stellte er ihnen ein dreiminütiges Schulungsprogramm auf das Portal. „Normalerweise stehen die Mitarbeiter neuen Technologien erst einmal skeptisch gegenüber und wollen nicht unbedingt eine Veränderung“, weiß Brill. „Doch diesmal war es ganz anders. Es konnte ihnen gar nicht schnell genug gehen, bis sie Outlook bekamen, ich wurde immer wieder darauf angesprochen“, berichtet er. Rund 250 Softwareprodukte – das sind neben Office die Bankensoftware Kordoba und verschiedene Sondersoftwares wie Computergrafik-Programme – werden von den Mitarbeitern genutzt. Damit auch die Softwareverteilung künftig automatisch und ohne Behinderung der Mitarbeiter abläuft, hat die apoBank gleichzeitig das Software-Verteilungsprodukt NetInstall der Firma Enteo um wesentliche Eigenentwicklungen ergänzt und in die Microsoft-Plattform eingebunden. „Durch diese Ergänzungen konnte die Installation einschließlich aller Softwarepakete auf 30 bis 40 Minuten verkürzt werden“, beschreibt Gerrit Böttcher den Vorteil gegenüber der Vorgängerversion CA Unicenter 4.0.

Bis zu 30 Techniker bauten die Rechner in den Filialen auf. Mit einem Anruf in der Hauptverwaltung starteten sie die Installation des Betriebssystems und der Software. Während der 40-minütigen Umstellung hatten die Mitarbeiter Gelegenheit, das vom Projektteam entwickelte Erste-Schritte-Hand-

Weitere Informationen

Referenzkunde

Deutsche Apotheker- und Ärztebank eG
Richard-Oskar-Mattern-Straße 6
40547 Düsseldorf
Tel.: 0211 5998-0
Fax: 0211 5938-77
E-Mail: info@apobank.de
www.apobank.de

Microsoft-Partner

s24 direkt AG
Gerrit Böttcher
Griegstraße 75, Haus 2
22763 Hamburg
Tel.: 040 88155-0
Fax: 040 88155-5300
E-Mail: gerrit.boettcher@direkt-gruppe.de
www.s24-direkt.de



Geschäftskundenbetreuung

Microsoft Deutschland GmbH
Konrad-Zuse-Straße 1
85716 Unterschleißheim
Tel.: 0180 5 672330*
Fax: 0180 5 229554*
E-Mail: btob@microsoft.com
*0,12 Euro/Min., deutschlandweit
©2007 Microsoft Corporation.
All rights reserved.

Weitere Kundenreferenzen
finden Sie unter:
[www.microsoft.com/germany/
kundenreferenzen](http://www.microsoft.com/germany/kundenreferenzen)



buch durchzugehen und sich mit dem neuen System vertraut zu machen. Anschließend übergaben die Techniker die Rechner persönlich dem jeweiligen Mitarbeiter und standen noch für Fragen zur Verfügung.

Rückläufe bestätigen Zufriedenheit

Nach einjähriger Projektzeit ist Change2XP seit Ende Januar abgeschlossen. Als erste Mail via Microsoft Outlook erhielten die Mitarbeiter einen Fragebogen, wie zufrieden sie mit dem Projektablauf und in ihrem Arbeitsalltag mit der eingesetzten Microsoft-Technik sind. „Bei der Anwenderbefragung hatten wir 20 Prozent Rücklauf mit durchweg guter Benotung“, freut sich Brill darüber, wie es der apoBank gelungen ist, auf der Microsoft-Plattform in Kombination mit Produkten anderer Hersteller eine integrierte und von allen Anwendern akzeptierte Lösung zu schaffen. Was bei den Mitarbeitern besonders gut ankam, war ihr Heimbenutzerrecht von Microsoft Office gegen eine geringe Gebühr – ein Bestandteil des Enterprise-Vertrags mit Microsoft, durch den die apoBank stets mit den neues-

ten Softwareversionen versorgt wird. Neben der gestiegenen Systemstabilität hat die I+O-Abteilung auch weitere handfeste Vorteile durch die Microsoft-Plattform: „Von der Hauptverwaltung aus können wir auf alle Rechner in den Niederlassungen zugreifen, das reduziert unsere Technikeinsätze“, so Brill.

Besonders schnell funktioniert die Softwareverteilung: „Ein Betriebssystem ist heute in knapp 45 Minuten vollautomatisch auf einem Client installiert. Früher war ein Techniker damit vor Ort einen halben Tag beschäftigt“, zieht Brill den Vergleich. Bei rund 50 Neu- und Reparaturinstallationen pro Monat macht sich die Zeit- und Arbeitersparnis deutlich bemerkbar. Künftig profitieren auch mobile Mitarbeiter von der neuen, integrierten Technik: Mit dem Microsoft Exchange Server hat die apoBank die Basis dafür gelegt, ihnen über die im Betriebssystem Windows Mobile 5.0 integrierte Push-Technologie E-Mails und Termine automatisch auf ihre PDAs (Personal Digital Assistants) zukommen zu lassen.

Software und Services

- Microsoft Windows Server 2003 Standard und Professional Edition
- Microsoft Exchange Server 2003
- Microsoft XP Professional Edition
- Microsoft Office 2003 Professional Edition

Hardware

- Fujitsu Siemens Computers TX 300 (Server)

Partner

- s24 direkt AG