

Rollout von 18.000 Notebooks

Computacenter realisiert beim Erstversicherer AMB-Gruppe das bislang größte Notebookprojekt Europas

Jedem IT-Verantwortlichen sind die Studien der anerkannten Marktforschungsinstitute bekannt, die eingehend belegen, dass heterogene EDV-Landschaften immense Zusatzkosten verursachen. Trotz dieses Wissens und des zunehmenden Drucks innerhalb der Unternehmen, sämtliche Einsparungspotenziale zu nutzen, haben in der Vergangenheit aber die wenigsten Konzerne eine homogene Migration so konsequent realisiert, wie dies die AMB-Gruppe mit insgesamt 20.000 Notebooks erfolgreich durchgeführt hat. Computacenter war für die Planung und Durchführung des gesamten Rollouts verantwortlich. Innerhalb von acht Wochen wurden an 95 Standorten in ganz Deutschland und zu insgesamt 504 Terminen rund 18.000 Notebooks an die Mitarbeiter der AMB-Gruppe ausgegeben. Weitere 2.000 Geräte verbleiben für den optionalen Zugriff im Lager von Computacenter in Kerpen.

Gründliche Planung der großen Aufgabe

Mit der Planung und Vorbereitung für das Notebookprojekt begann der Finanzdienstleistungsverbund der AMB-Gruppe, zu der große Unternehmen wie unter anderem die Aachener- und Münchener Versicherung AG, die CENTRAL KRANKENVERSICHERUNG AG, die Generali Lloyd Lebensversicherung AG, die THURINGIA Versicherungs-AG und die Volksfürsorge Deutsche Lebensversicherung AG gehören, bereits im Jahr 2000. In diesem ersten Schritt galt es, die Software weitestgehend zu standardisieren. Die neue Basissoftware beinhaltet heute alle Funktionen, die die Vermittler bei der Bewältigung ihrer komplexen Aufgaben im Außendienstalltag weit reichend unterstützen und zusätzlich das so genannte „Cross Selling“ ermöglichen.

Das Konzern-Außendienstsystem besteht aus Komponenten, die einen schnellen, detaillierten und umfassenden Blick auf den Kunden, seine Verträge und die vom Vermittler erfassten Akquisedaten ermöglichen. Die erfassten Bestandsdaten können vom Nutzer jederzeit nach individuellen Selektionskriterien aufbereitet werden, um zum Beispiel Versorgungslücken des Kunden zu füllen. Beratungs- und Tarifierungssoftware aller Konzerngesellschaften ermöglichen eine schnelle und umfassende Beratung inklusive Angebots- beziehungsweise Antragserstellung. Eine ganze Reihe von Tarifierungsprogrammen ist dabei bereits „Point-of-Action“-fähig. Hier kann der Vermittler direkt beim Kunden, also am Ort des Geschehens, wichtige Datenänderungen aufnehmen und mittels Datenfernübertragung an die Zentrale weiterleiten. Ein detailliertes Terminsystem und speziell auf die Bedürfnisse der Vermittler angepasste Schreibprogramme sowie ein sicheres E-Mail-System und eine sichere Internet-/Intranetanbindung runden die Funktionspalette des Konzern-Außendienstsystems optimal ab.

Vereinheitlichung der IT-Infrastruktur

Im Sommer 2001 wurde die Weiterführung des Projekts mit all seinen daraus resultierenden Konsequenzen beschlossen. Nach erfolgter Euroumstellung bedeutete dies auch einen für alle Unternehmungen geltenden Stopp zur Einführung von neuer Hard- und Software. Dieser „Entwicklungsstillstand“ war eine Voraussetzung, um die neue Lösung sauber planen und aufsetzen zu können, barg aber hinsichtlich des Mitbewerbs auch gewisse Risiken.



Referenz

In diesem zweiten Schritt stand primär der Hardwaretausch im Mittelpunkt des Projekts, denn auch innerhalb der AMB-Gruppe wurden bislang unterschiedliche Notebookmodelle und Betriebssysteme eingesetzt. Natürlich hatten noch nicht alle Mobilrechner ihren Lebenszyklus vollendet. In einer Tochtergesellschaft waren sogar erst 18 Monate zuvor Neugeräte eingeführt worden.

Bis zu 20 Prozent geringere Kosten

„Trotz allem werden sich die Projektkosten von rund 30 Millionen Euro schon nach einem guten Jahr amortisiert haben“, erklärt Joachim Schwartz, Abteilungsleiter des KA Kompetenz-Zentrums Außendienstsysteme bei der AMB Generali Informatik Services GmbH (AMB-Informatik), denn innerhalb des Mammutprojekts wurden neben der Hard- und Software auch die Service- und Supportprozesse homogenisiert. Zudem handelt es sich bei den neuen Rechnern um geschlossene Systeme. Durch ein Administrationspasswort ist das Aufspielen von nicht autorisierter Software durch die Benutzer theoretisch nicht mehr möglich. Das Einsparungspotenzial ist immens und beläuft sich allein im Bereich TCO (Total Cost Of Ownership) auf jährlich 5 bis 10 Prozent.

In der Evaluierungsphase wurden unterschiedliche Modelle der fünf führenden Notebookhersteller getestet. „Die Geräte lagen in ihrer Leistungsfähigkeit erstaunlich dicht beieinander. Letztendlich haben wir uns aber aus drei Gründen für Toshiba entschieden. Hierbei spielten natürlich die in der Vergangenheit guten Erfahrungen bezüglich der Geräteausfallrate eine Rolle. Hinzu kam, dass wir auch aus der neuen Notebookgeneration bereits vorhandenes Zubehör weiter verwenden konnten und letztendlich war natürlich der Preis bei dieser Stückzahl ein starker Entscheidungsfaktor“, wie Joachim Schwartz kommentiert.

Einheitliche Hard- und Softwareausstattung

Bewährte Technologie hat bei der AMB-Informatik Vorrang vor Technologieführerschaft. Deshalb fiel die Entscheidung auch nicht auf das derzeitige Topmodell von Toshiba, sondern auf das bewährte Satellite Pro 4600-100 mit integriertem CD-ROM Laufwerk, das mit einem 1 GHz Pentium III-Prozessor, 512 MByte Arbeitsspeicher, einer 10 GByte-Festplatte und einem 14,1 Zoll TFT-Display sehr gut ausgestattet ist. Als Betriebssystem kommt MS Windows 2000 zum Einsatz. Die Standardprogramme aus MS Office 2000 wurden mit speziell auf das Außendienstsystem abgestimmten Zusatzfunktionalitäten versehen und im Zuge des Hardware-Rollouts implementiert.

„Wir haben uns sicher nicht für die modernste Technologie entschieden. Die Geräte wurden aber auf sehr hohem Level konfektioniert, wodurch wir mit diesen Systemen bis mindestens 2005 stabil bleiben werden. Falls nötig, sind wir aber durch die Homogenisierung in der Lage, im gesamten Konzern innerhalb kürzester Zeit neue Produkte und Lösungen einzuführen“, so Joachim Schwartz.

Eine logistische Meisterleistung

Noch bedeutender bei einem Projekt dieser Größenordnung ist die Auswahl des richtigen Dienstleisters. Hierfür kamen insgesamt nur drei Unternehmen in Frage, darunter Computacenter, das unter der Leitung von Ralf Bialek, Sales Manager der Computacenter Zweigniederlassung Hamburg, bereits sechs Teilprojekte innerhalb der AMB-Gruppe erfolgreich durchgeführt hatte. Da lag die Entscheidung nahe, gerade bei einem so wichtigen Projekt den Rollout sowie den Service und Support wieder mit diesem kompetenten Partner zu bestreiten. Computacenter ist mit dem eigenen Konfigurations- und Logistikzentrum in Kerpen generell bestens für Großprojekte



dieser Art gerüstet. Allein im Jahr 2001 lag die Integrationsleistung dort bei 183.000 Systemarbeitsplätzen, wovon 101.000 kundenspezifisch veredelt wurden.

Testlauf mit 400 Geräten

Ende März 2002 führte die AMB Informatik in Kooperation mit Computacenter ein Pilotprojekt unter Produktionsbedingungen im Volumen von 400 Geräten durch. Nach erfolgreichem Abschluss fiel dann am 2. April 2002 der Startschuss für den konzernweiten Rollout. Innerhalb der folgenden acht Wochen wurden an 95 Standorten in ganz Deutschland und zu insgesamt 504 Terminen rund 18.000 Notebooks an die Mitarbeiter der AMB-Gruppe ausgegeben. Weitere 2.000 Geräte verbleiben für den optionalen Zugriff im Lager der Computacenter in Kerpen. „Von großem Vorteil ist dabei, dass jedes dieser Geräte innerhalb kürzester Zeit so konfiguriert werden kann, dass es bei allen Töchtern des AMB-Konzerns einsetzbar ist“, erklärt Ralf Bialek.

Computacenter war für die Planung und Durchführung des gesamten Rollouts verantwortlich und hatte bereits im Vorfeld geeignete Hotels in ganz Deutschland für den Hardwaretausch ausgewählt. An jedem dieser 95 Standorte wurde vor Ort die notwendige Infrastruktur geschaffen (Server, WLAN etc.). Jeden Morgen trafen an den Standorten um etwa 8:00 Uhr die vorkonfigurierten Notebooks aus Kerpen ein und wurden dort nochmals einzeln getestet. An jedem Abend wiederum wurden die Altgeräte dann an einen ausgewählten Broker übergeben, der für die Wiedervermarktung verantwortlich war.

Reibungslose Übergabe an die Mitarbeiter

Jeder Rollout-Tag wurde minutiös geplant und fand in zwei sich wiederholenden Blöcken statt. Bis spätestens 9:00 Uhr trafen die maximal 30 geladenen Mitarbeiter an den jeweiligen Standorten ein und gaben ihre „alten Rechner“ bei den Technikern ab. Während das Außendienstteam eine kurze Einführung und Schulung bezüglich des neuen Systems erhielt, wurden von den EDV-Spezialisten die benutzerspezifischen Datenbestände auf den Rechnern gesichert, Altgeräte registriert und die Neugeräte anwenderspezifisch konfiguriert. Nach drei bis vier Stunden hielt die erste Gruppe dann die neuen Rechner in den Händen und konnte danach sofort wieder aktiv ihrer Tätigkeit nachgehen. Ab 13:00 Uhr wiederholte sich das ganze Szenario mit der zweiten Gruppe.

„Der Rollout wurde in diesen Tagen erfolgreich abgeschlossen. Dank unserer detaillierten Planung und der hervorragenden Kooperation mit unserem Dienstleistungspartner Computacenter verliefen die letzten Wochen völlig reibungslos und wir haben unser Ziel einer 97-prozentigen Auslieferung erreicht“, wie Joachim Schwartz abschließend berichtet.

In Zukunft wird die AMB-Gruppe ihre IT-Strategien verstärkt in Richtung Zentralisierung des Know-hows ausrichten und konzentrierter mit Internet und Intranet agieren. Für den nächsten Hardwaretausch in drei Jahren wäre dann der Einsatz von PDAs durchaus denkbar.

Kundenprofil AMB Generali Holding AG

Die AMB Generali Holding AG ist die strategische Management-Holding einer der größten und erfolgreichsten Erstversicherungsgruppen in Deutschland. Sie steht an der Spitze der deutschen Unternehmen des weltweit tätigen Generali-Konzerns. Ihre Aufgabe ist es, die Strategie für den AMB-Finanzdienstleistungsverbund zu entwickeln und die Einzelstrategien ihrer Tochtergesellschaften zu koordinieren, wobei die daraus resultierenden Unternehmensziele von den operativen Einheiten eigenverantwortlich umgesetzt werden. Die Unternehmen



Referenz

im AMB-Verbund – 14 Versicherungsunternehmen, die Bausparkasse, Kapitalanlagegesellschaft, verschiedene Finanzdienstleistungsgesellschaften und die AMB Generali Informatik Services GmbH als zentraler Full-Service IT-Dienstleister – bieten ihren Kunden das gesamte Spektrum von Versicherungs-, Vorsorge- und Finanzprodukten aus einer Hand. Der AMB-Verbund erzielt den überwiegenden Anteil seines Geschäfts im Inland. Seine besondere Stärke liegt dabei in der Vielfalt der Vertriebskanäle.

Computacenter

Computacenter ist Europas führender herstellerübergreifender IT-Infrastrukturdienstleister. Damit Computacenter-Kunden den maximalen Nutzen aus ihrer IT für ihr Geschäft ziehen können, bietet der Dienstleister Services für jedes Stadium einer Infrastrukturinvestition. Computacenter unterstützt bei der Auswahl und Beschaffung passender technischer Lösungen, maßgeschneiderter Konfigurationen sowie bei Tests und Integrationen. Darüber hinaus stellt der Dienstleister den kontinuierlichen, effizienten und kosteneffektiven Betrieb von IT-Infrastrukturen sicher. Computacenter erreicht seine Kunden über ein flächendeckendes Netz von Standorten in Deutschland, England, Frankreich, Österreich, Belgien und Luxemburg sowie über seine Partner weltweit. Im Jahr 2003 erwirtschafteten 9.716 Mitarbeiter einen Umsatz von rund 3,7 Milliarden Euro.

Kontakt

Wir stellen gerne den Kontakt mit dem Kunden her.

Computacenter AG & Co. oHG

Zweigniederlassung Hamburg

Name: Ralf Bialek
Funktion: Sales Management
Adresse: Högerdamm 39
D-20097 Hamburg
Telefon: +49 (0) 40/30053-253
Telefax: +49 (0) 40/30053-230
E-Mail: ralf.bialek@computacenter.com
Internet: www.computacenter.com

© Computacenter
Stand November 2002



AMB GENERALI

Computacenter