

## PostFinance modernisiert Teile der IT-Architektur mit Attachmate

Neue Frontend-Systeme verbessern die Arbeit der Benutzer bei PostFinance



PostFinance, ein Unternehmensbereich der Schweizerischen Post, modernisiert die Landschaft ihrer grafischen Benutzeroberflächen. Ein umfassendes Architektur-Management soll die Zukunftschancen sowie die Integrationsfähigkeit der Benutzerarbeitsplätze verbessern und die IT-Betriebskosten senken. Ein Eckpfeiler dieses Vorhabens ist die Modernisierung der Frontend-Systeme mit „Reflection X“ von Attachmate.

Investitionen in Informationstechnologie (IT), egal ob Soft- oder Hardware, müssen sich rechnen. „Die Modernisierung unserer IT betreiben wir nicht zum Selbstzweck, sondern sie muss spür- und messbare Verbesserungen, etwa in den Prozessen bei den Endanwendern, bringen“, so bringt es Fauzia Candrian, Leiterin ZV-IS GUI und Auswertungen, bei PostFinance auf den Punkt. PostFinance ist ein Unternehmensbereich der Schweizerischen Post und begann vor rund zwei Jahren damit, seine Soft- und Hardwarelandschaft im Bereich der GUI (grafische Benutzerschnittstellen) effizienter zu gestalten. „Wir wollen unsere gesamte IT fit machen für die Zukunft, künftig flexibler auf Anforderungen des Marktes reagieren können und zugleich die Arbeitsabläufe für die rund 1600 Benutzer verbessern“, erklärt Candrian weiter. Unter der Initiative „Architektur-Management“ stellt PostFinance ihre IT-Landschaft dabei Stück für Stück auf den Prüfstand und modernisiert dort, wo es erforderlich ist. Service-orientierte Architektur (SOA), GUI-Modernisierung, Java und das Entwicklungs-Framework Eclipse sind dabei die Methoden und Technologien, mit denen PostFinance das neue IT-Zeitalter einläutet.

Dringenden Handlungsbedarf gab es vor allem im Bereich der Frontends. Hier betrieb PostFinance in der Vergangenheit eine hybride Lösung, um ihren Anwendern den Zugriff auf die Kernapplikationen für den Zahlungsverkehr National (ZV-IS) zu ermöglichen. So waren seit 1998 rund 800 Arbeitsplätze mit PCs ausgestattet, wobei über die Emulationslösung „Reflection X“ des Herstellers Attachmate der Zugriff auf die Kernanwendungen der PostFinance erfolgte. Reflection X öffnet Windows-Nutzern den Zugang zu grafischen und zeichenorientierten

### QUICK VIEW

#### PostFinance

PostFinance ist ein ertragsstarker Geschäftsbereich der Schweizerischen Post mit rund 3000 Beschäftigten. Als eigenständiges, umfassendes und konkurrenzfähiges Finanzinstitut bietet PostFinance ihren 2,3 Millionen Kunden Produkte und Dienstleistungen für alle Geldangelegenheiten. Die Kernkompetenz ist der Zahlungsverkehr, den PostFinance bereits seit 1906 abwickelt. Hauptsitz von PostFinance ist Bern. Die Kunden werden in rund 2500 Poststellen und in 28 Beratungszentren bedient.

Anwendungen auf Unix-, Linux- und OpenVMS-Umgebungen. Dieser PC-X-Server mit integriertem GLX-Support und einer unterstützenden Terminalemulation besticht durch seine Schnelligkeit und Präzision sowie durch die effizienten, zeitsparenden Verwaltungsfunktionen.

Die Geschäftsapplikationen residieren auf Kernsystemen von Hewlett-Packard, die unter dem Betriebssystem OpenVMS laufen. „Auf den Kernsystemen befinden sich unsere geschäftskritischen Applikationen wie die gesamten Zahlungsverkehrsanwendungen, die von den Anwendern aus verschiedenen Bereichen, z. B. im Kundendienst, im Backoffice oder im Verkauf genutzt werden“, erklärt IT-Managerin Candrian, die für den Umbau der Frontend-Systeme als Projektleiterin verantwortlich zeichnete, weiter. Jene PC-User, die mit Reflection ausgestattet waren, konnten von ihrem Rechner aus mit den Windows-Anwendungen (Word, Excel), mit dem Mail-System und dem Internet arbeiten, wie auch auf die Kernapplikationen zugreifen. Der Zentralserver sendet dazu Daten im X-11-Protokoll an den sogenannten X-Server der Reflection-Lösung. Letztere erzeugt daraus eine emulierte Windows-Oberfläche.

Für rund 700 weitere Benutzer war die tägliche Arbeit dagegen deutlich umständlicher: Sie hatten neben dem PC – für die Nutzung der Office-Anwendungen – eine Open VMS Workstation, die sie benötigten, um auf die Kernapplikationen zugreifen zu können.

Somit musste diese Gruppe von Anwendern mit Hilfe einer Switch-Box, die an der Workstation

und dem PC angeschlossen war, zwischen den Windows- und den Kernapplikationen hin- und herschalten. Das war nicht nur zeitraubend, sondern barg auch Fehlerquellen: Wenn Informationen aus der Kernanwendung, wie beispielsweise eine Kundennummer in einem Office-Dokument, benötigt wurden, war ein einfaches Kopieren über die Cut-and-Paste-Funktion nicht möglich. Die Daten mussten auf einem Zettel notiert und danach erneut eingegeben werden – dies, sobald die jeweilige Applikation funktionsbereit war.

„Das Umschalten hat immer einige Minuten gedauert“, erinnert sich Candrian. Für den Bediener bedeutete dies oft, dass er Wartezeiten überbrücken musste, wenn beispielsweise ein Kunde eine Information benötigte und diese im aktuell geöffneten Modus nicht verfügbar war. „Das war mit unserer Vorstellung von Kundenservice nicht zu vereinbaren“, so Candrian zur diesbezüglichen Problematik. Die Business-Verantwortlichen drängten daher auf eine neue Lösung, welche die Arbeitsabläufe in der Kundenberatung deutlich verbessern sollte.

Zudem war Anfang 2005 aus technischen Gründen ein Wechsel von DEC Ada auf GNAT Ada erforderlich. Die Folge: „Wir hätten die rund 700 OpenVMS-Workstations mit Arbeitsspeicher aufrüsten oder gleich durch neue Geräte ersetzen müssen, um weiterhin den Zugriff auf die Kernsysteme zu gewährleisten“, sagt Candrian. Das wäre teuer geworden: Allein die Aufrüstung der Arbeitsspeicher hätte ungefähr 1000 Schweizerfranken pro Arbeitsstation gekostet. 170 Workstations waren veraltet, hier wäre nur noch eine Ersatzbeschaffung sinnvoll gewesen. Stolz 5000 bis 6000 Franken hätte für jedes System hingeblickert werden müssen, nur um den umständlichen, alten Zustand mit den Switch-Boxen am Leben zu erhalten.

Kreativität war gefragt und es musste nach Alternativen gesucht werden. Hier kam nun Attachmate ins Spiel. Die Idee war, die Arbeitsplätze, an denen die Workstations im Einsatz waren, durch neue, leistungsfähigere PCs zu ersetzen und auf diesen ebenfalls eine Emulationssoftware zu implementieren. Der Vertriebspartner von Attachmate, Getronics, wurde aufgefordert, ein Angebot für weitere 700 Lizenzen zu unterbreiten. Obwohl bereits Erfahrungen mit Reflection bei PostFinance vorlagen, schauten sich die IT-Verantwortlichen am Markt nach Alternativen zu dem Attachmate-Produkt um.

Insgesamt wurden drei Konkurrenzprodukte auf Herz und Nieren geprüft. Die guten Erfahrungen und die Kenntnisse der User im Umgang mit Reflection waren jedoch

überzeugende Argumente. „Rund 800 Mitarbeiter, die bereits mit Reflection arbeiteten, verfügten über eine Expertise im Umgang mit der Lösung, so dass ein Umsteigen auf eine komplett neue Software einen erheblichen Mehraufwand an Schulung bedeutet hätte“, lautet Candrians Erklärung. Durch den langjährigen Einsatz von Reflection verfügten die IT-Spezialisten ebenfalls über viel Know-how, so dass man bei einer Implementierung kaum externen Beratungsaufwand hätte einkaufen müssen. Nicht zuletzt sprachen auch die finanzielle Sicherheit und die Stabilität des Anbieters für Attachmate.

„Wir freuen uns sehr, dass sich PostFinance für unsere Lösungen entschieden hat“, wie Peter Fischer, Sales & Channel Manager von Attachmate, erklärt. „Mit der Vereinheitlichung der Frontend-Technologie hat PostFinance eine homogene Benutzerschicht im Sinne des Architektur-Managements geschaffen. Die Folge davon sind geringere Betriebskosten und mehr Stabilität.“

Im Anschluss an die Entscheidung zu Gunsten der Technologie von Attachmate machten sich Candrian und ihr 14-köpfiges Team daran, den Roll-out der Lösung detailliert zu planen. „Es war eine große Herausforderung, die Ablösung der alten Systeme und die Installation der neuen Lösung so zu gestalten, dass der laufende Betrieb nicht gestört wurde.“ Insbesondere die Koordination zwischen den Business- und IT-Ressourcen war ein nicht zu unterschätzendes Unterfangen. Denn die Aufgaben und Zuständigkeiten waren so verteilt, dass Beteiligte aus den unterschiedlichsten Ressorts koordiniert werden mussten.

Sehr viel Wert legte das Team darauf, die Anforderungen der Anwender aufzunehmen und so weit wie möglich in die Tat umzusetzen. „Im ersten Schritt haben wir daher Kontakt mit den Benutzern aufgenommen und mit ihnen über ihre Prozesse und die tägliche Arbeit mit dem System gesprochen. Denn die Benutzer, die bisher mit zwei Systemen gearbeitet hatten, mussten sich auf Veränderungen einstellen“, erklärt Candrian. „Das schürt immer erst einmal Ängste.“ Um den Anwendern den Umstieg so angenehm wie möglich zu gestalten, wurden beispielsweise liebgewonnene Features aus der alten „hybriden“ Welt in der neuen Umgebung umgesetzt. So hatten die alten Digital-Tastaturen zwanzig Funktionstasten – ein PC-Keyboard dagegen verfügt nur über zwölf. „Dieses

Bedürfnis haben wir unter der Verwendung und Programmierung von Controll- und Shift-Tasten wieder abgebildet. Es sollte für die User ja nicht schlechter werden als vorher.“ Die Umsetzung dieser Anforderungen wurde durch den fachmännischen Rat von Attachmate begleitet.

Um die Randbedingungen schaffen zu können, wurde eine schrittweise und in mehrere Phasen aufgeteilte Vorgehensweise gewählt. Gestartet wurde die Realisierungsphase mit einer Pilotinstallation am Hauptsitz in Bern sowie im Operations Center in St. Gallen. „Rund zwanzig Anwender waren involviert, und wir konnten erste Erfahrungen sammeln, die für die weitere Implementierung sehr nützlich waren“, erklärt Candrian. Damit alle ZV-IS-GUI-User auf PC mit Reflection arbeiten konnten, mussten zunächst die veralteten Applikations-Server ausgewechselt werden. In jedem Operations Center wurden in der Folge an Wochenenden neue leistungsfähige Server installiert. „Samstags testeten unsere Mitarbeiter das System, Probleme und Störungen wurden sofort gelöst“, erklärt Candrian. So war sichergestellt, dass am folgenden Montag alles seinen normalen Lauf nehmen konnte.

Auch die Arbeitsplätze mussten vorbereitet werden. Dazu gehörten die Aufrüstung der PCs mit Arbeitsspeicher, der Austausch der alten PCs sowie jener Bildschirme, die kleiner waren als 18 Zoll, die Installation der PC-Tastaturen sowie der Reflection-Software. Am Ende wurden die User geschult. Am Tag der Roll-outs war die Projektleitung mit Entwicklern vor Ort, damit die Anwender bei anstehenden Problemen sofort Unterstützung erhielten. Insgesamt wurde auf diese Art und Weise pro Monat ein Operations Center auf die neue Technologie umgestellt.

Der Aufwand und die akribische Planung haben sich mehr als bezahlt gemacht, wie

Projektleiterin Candrian resümiert: „Unsere Anwender haben nun einen einheitlichen Zugriff auf ihre Systeme und die gewonnene Ausbaufähigkeit passt in unser IT-Architekturkonzept.“ Die Benutzer müssen nicht mehr zwischen den Systemen hin- und herspringen. Diese Tatsache spart einige Minuten pro Tag, verbessert die Servicequalität gegenüber den Endkunden deutlich und gestaltet die Abläufe effizienter. Die Fehlerquote konnte gesenkt werden, da sich die Eingaben mittels Kopierfunktion nun in die jeweilige Anwendung übernehmen lassen.

Mit dem Status Quo gibt sich die Informatik von PostFinance allerdings noch nicht zufrieden: In Zukunft soll die Systemlandschaft in Bezug auf die Sicherheit weiter ausgebaut werden. Dazu müssen allerdings auf Seiten von OpenVMS einige Steine aus dem Weg geräumt werden, wie Projektleiterin Candrian erklärt: „Sobald wir die Voraussetzungen dort geschaffen haben, planen wir, uns sehr intensiv mit dem Thema Secure Shell (SSH) und den Smartcards auseinanderzusetzen.“ Auch in Sachen Client-Betriebssystemen will man nicht stehen bleiben und ist bereits dabei, das Front-End in die Eclipse RCP-Umgebung zu migrieren.

„Uns freut es besonders, dass die Fachabteilungen mit der neuen Lösung sehr zufrieden sind und von deutlichen Performance-Verbesserungen bei ihren Prozessen berichten“, freut sich IT-Managerin Candrian. Quantifiziert hat PostFinance diese Optimierung der Arbeitsabläufe noch nicht. Doch allein der Vergleich der beiden Optionen – die Neuanschaffung der Workstations zu Reflection – mit dem alten Zustand zeigt, dass die gewählte Lösung rasch amortisiert sein wird.

#### REFLECTION X IM ÜBERBLICK:

- Nutzung der Vorteile neuer PC-Plattformen, wie z. B. Microsoft Windows XP x64 Edition (native).
- Mehrere X-Bildschirme pro Serverinstanz.
- Erfüllung der strengen US-Sicherheitsstandards mit Prüfung auf FIPS 140-2- und DOD-PKI-Konformität.
- Schutz kritischer Daten durch volle Integration von SSH- und Kerberos-Clients.
- Schneller, sicherer Zugang zu mehreren Servern durch vereinfachtes Single-Sign-On.
- Verwendung von Zertifikaten zur Authentifizierung gegenüber Kernanwendungen.
- Unkomplizierter Gebrauch von Zertifikaten mit dem Reflection Certificate Manager
- Verbesserung der Endbenutzerprozesse durch einheitlichen Systemzugriff
- Verringerung von Eingabefehlern
- Geringe Wartungs- und Betreuungsaufwendungen



**Hauptsitz**  
1500 Dexter Avenue North  
Seattle, Washington 98109  
TEL +1 206 217 7500  
FAX +1 206 217 7515

**Europäische Zentrale**  
Niederlande  
TEL +31 71 368 1100  
FAX +31 71 368 1181

**Österreich**  
TEL +43 1 595 4335 0  
FAX +43 1 595 4335 11  
[www.attachmate.at](http://www.attachmate.at)  
[info-at@attachmate.com](mailto:info-at@attachmate.com)

**Schweiz**  
TEL +41 43 399 2090  
FAX +41 43 399 2099  
[www.attachmate.ch](http://www.attachmate.ch)  
[InfoCH@attachmate.com](mailto:InfoCH@attachmate.com)

**Deutschland**  
TEL +49 89 99 351 0  
FAX +49 89 99 351 111  
TEL +49 2102 4965 0  
FAX +49 2102 4965 65  
TEL +49 711 67 968 0  
FAX +49 711 67 968 33  
[www.attachmate.de](http://www.attachmate.de)  
[info-de@attachmate.de](mailto:info-de@attachmate.de)