

# Professional Services

## Floor Support



### Ausgangssituation

Das Bankhaus Sal. Oppenheim jr. & Cie. blickt auf eine mehr als 200 Jahre währende Tradition zurück. Das mit seinem Hauptsitz in Köln angesiedelte, renommierte Bankhaus betreibt neben den Vertretungen in den Finanzzentren der Welt, London, New York und Zürich, auch eine Filiale in Frankfurt am Main mit dem Kerngeschäft Private Banking und Investment Banking. Hier befindet sich auch der Tradingfloor, von dem aus die Wertpapiere gehandelt werden. Neben der telefonischen Orderplatzierung nutzt man hauptsächlich elektronische Handelssysteme, um an den elektronischen Marktplätzen XETRA, EU-REX, EUWAX und der Börse Italien zu handeln. Außerdem werden Internet-basierte Handelssysteme, Client-Server-Systeme, Nachrichtendienste wie Reuters und Bloomberg, Datenbankanwendungen und Analysesysteme für Finanzmärkte eingesetzt. IT-technisch sind dies sehr unterschiedliche Systeme in einer heterogenen Systemlandschaft, mit Windows NT als zentralem Client-Betriebssystem und einem UNIX-System als Server.

### Projektbeschreibung/Lösung

Die Betreuung dieser heterogenen Systemlandschaft erfordert Mitarbeiter mit einem breit gefächerten Know-how über UNIX- und Windows Betriebssysteme. Die Händler des Bankhauses auf dem Tradingfloor benötigen bei ihren täglichen Fragen im Umgang mit den Client-Applikationen vor allem kurze Reaktionszeiten und eine schnelle Problemlösung.

Daneben erfordert das strategische Geschäft die Optimierung der IT-Organisation: Die Geschäftsfelder wandeln sich, neue Marktsegmente werden erschlossen, und das immer größer werdende Angebot elektronischer Handelsplattformen soll genutzt werden. Verfügbarkeit und Etablierung dieser neuer Systeme sind dabei ein wichtiges Thema. Die SMF KG realisierte die Unterstützung der Anwender mit einem First Level Support für fast 200 Mitarbeiter des Bankhauses an den Handelsplätzen. Das betrifft den Umgang mit Internet, Email und der Office-Suite sowie die Beratung in Fragen der Sicherheit. Für die strategischen Aufgaben wurde ein neues Order-Routingsystem und ein neues Risiko-Management-System eingeführt, die bankweite Migration eines Nachrichtendienstes durchgeführt und die Anbindung der Außenstellen Zürich, London und New York implementiert.

Beim Umzug der Lokation Frankfurt wurde der Handel zu 100% aufrecht erhalten und die Ausfallzeiten der übrigen IT-Strukturen minimiert. Während des Umzugs wurde mit den Erfahrungen der SMF KG ein neuer Tradingfloor entworfen und in Produktion gesetzt.

### Nutzen

Die SMF KG gewährleistet den Support der Mitarbeiter des Bankhauses aus einer Hand, und das weltweit. Dabei steht die schnelle, individuelle Lösungsfindung im Sinne des Anwenders im Vordergrund. Die gesammelten Erfahrungen aus Support und Projektarbeit führen zu Synergie-Effekten und lassen größere Projekte in einem effizienteren Rahmen ablaufen. So wird der neue Trading-Floor in Frankfurt heute in ergonomischer und technischer Hinsicht den Ansprüchen der Händler optimal gerecht.

Das Bankhaus Sal. Oppenheim jr. & Cie profitiert insgesamt von einem erfahrenen Partner, der das Unternehmen seit Jahren kennt, und in zahlreichen Einzelprojekten sein Know-how im Finanzdienstleistungs-Sektor unter Beweis gestellt hat.