

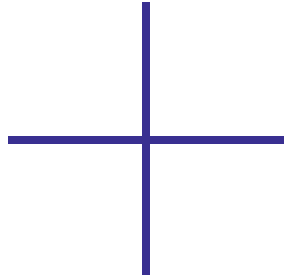


BEA Systems GmbH
Einsteinring 35
D-85609 Aschheim-Dornach
Tel. +49 (0)89 9 45 18-0
Fax +49 (0)89 9 45 18-222
Internet: www.de.bea.com

Intel GmbH
Dornacher Strasse 1
D-85622 Feldkirchen
Tel. + 49 (089) 9 91 43-0
Internet: www.intel.de

© 2002 Intel Corporation. All rights reserved. Intel, the Intel logo and Intel Xeon are trademarks or registered trademarks of Intel Corporation or its subsidiaries in the United States and other countries.
© 2002 BEA Systems, Inc. All rights reserved. BEA and WebLogic are registered trademarks and BEA WebLogic Server, BEA WebLogic Enterprise Platform and BEA WebLogic JRockit are trademarks of BEA Systems, Inc.
*Other trademarks and brands may be claimed as the property of others.
BEA part number: XXXXXXXX Intel part number: XXXXXXXX Printed in USA/KK/0802/DC/LA/HOP

B E A + I N T E L



TeleCash*: Prozess- beschleunigung durch Web-basierte Auftragserfassung



Technology
Powers
Business



SOLUTION SUMMARY

Anforderung	Verringerung der Auftragerfassungszeit, dadurch schnellere Freischaltung von TeleCash-Terminals beim Endkunden. Zugleich Reduzierung der Fehlerquellen und Entlastung der betroffenen TeleCash-Fachabteilungen.
Lösung	Der BEA WebLogic Server 7.0 ermöglicht dem Auftragserfassungstool „Hermes“ der TeleCash Kommunikationsservice GmbH den Einsatz übers Internet. „Hermes“ läuft auf IBM-Hardware mit Intel® Pentium® III Prozessoren. Die Entwicklungsumgebung lieferte Together Soft, das Verschlüsselungszertifikat Verisign. Zur Authentifizierung wurde ein eigener Security Provider entwickelt.
Produkte	<p>Server:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Intel® Pentium® III Xeon™ Prozessor-basierte Systeme <p>Software:</p> <ul style="list-style-type: none"> • BEA WebLogic Server Version 7.0, BEA WebLogic JRockit • Windows 2000 Betriebssystem, TogetherSoft Entwicklungsumgebung • Verisign Verschlüsselungszertifikate

BUSINESS CHALLENGE

Das Dienstleistungsunternehmen TeleCash ist Deutschlands Marktführer für das elektronische Bezahlen an Kassen, Automaten, Multimediakiosken und im Internet. Alle Arten von Bezahlvorgängen (EC-Karte, Kreditkarte, Geldkarte, Kundenkarte) werden banken- und kreditkartenneutral abgewickelt. Das 1991 gegründete Unternehmen mit Firmensitz in Stuttgart beschäftigte Ende 2001 340 Mitarbeiter und erzielte einen Umsatz von rund 80 Millionen Euro. Derzeit sind über 162.000 TeleCash-Terminals installiert. TeleCash ist eine hundertprozentige Tochter der Deutschen Telekom AG.

Der Finanzdienstleister TeleCash kann mit Hilfe von Hermes die Auftragserfassung deutlich verkürzen und sie dadurch wirtschaftlicher gestalten. Die Fehleranfälligkeit durch die manuelle Erfassung von Aufträgen entfällt, den Mitarbeitern in den Fachabteilungen bleibt mehr Zeit für exakte Sichtkontrolle der Verträge, was die Wahrscheinlichkeit von Forderungsausfällen reduziert. Durch die kürzere Zeit bis zur Freischaltung der Terminals erhöht sich zudem die Kundenbindung. Dem Vermittler bringt Hermes höhere Provisionen bei weniger Administrationsaufwand.



www.telecash.de

Problemstellung und Vision

Aufträge anzunehmen ist an sich eine schöne Sache. Noch schöner wird sie freilich, wenn die Aufträge schneller und effizienter angenommen werden – und vor allem fehlerfrei. Denn das verbessert die Rendite. Deshalb entschied sich TeleCash als deutscher Marktführer für elektronische Bezahlsysteme nach einigen Vorüberlegungen im März 2002 für den Start des Projekts mit dem Namen Hermes.

Ziel von Hermes war es, Aufträge, die von Zwischenhändlern, den so genannten Vermittlern, an die Telekom-Tochter gingen, über das Internet zu erfassen. Bislang erreichten die Aufträge als Brief, Fax oder bestenfalls als Word-File über eine E-Mail die Kundenbetreuung. Dort wurde das Fax oder das ausgedruckte Word-Formular dann manuell in das Auftragerfassungstool eingegeben. Eine Menge Arbeit, die entfiel, wenn der Auftrag über das Internet direkt an die Kundenbetreuung ginge, die ihn dann nur noch zur Sichtkontrolle öffnen und anschließend freigeben musste.

E-BUSINESS-LÖSUNG

Ein weiterer Vorteil: da der Vermittler die Daten zusammen mit dem Kunden direkt am Rechner eingibt und die Kundenbetreuung den Datensatz nur noch freigibt, aber nicht ein zweites Mal erfassen muss, sinkt die Wahrscheinlichkeit von Eingabefehlern, die durch Zahlendreher oder falsch geschriebene Namen bei Finanzgeschäften zu jeder Menge Ärger führen können.

Dem Vermittler dient Hermes in zweierlei Hinsicht: zum einen erhält er für jeden Auftrag, der über Hermes abgeschlossen wird, eine zusätzliche Provision von 25 Euro, zum anderen kann er Hermes als weiteres Kundenpflegeinstrument einsetzen: Daten zu einem Kunden, der wiederholt bestellt, müssen nicht jedes Mal neu erfasst werden. Außerdem wird das Terminal, das der Kunde in Auftrag gibt, durch den durchgängigen Bestellprozess wesentlich schneller

freigeschaltet: gerade mal 15 Minuten dauert es mit Hermes, bis das Terminal von der Kundenbetreuung scharf gemacht wird.

„Theoretisch könnte es sogar noch deutlich schneller gehen“, sagt Holger Bergmann, als Teamleiter DV-Entwicklung bei TeleCash für die technische Umsetzung des Projekts verantwortlich, „aber da es sich um Geldgeschäfte handelt, wird jeder Auftrag aus Sicherheitsgründen einer Sichtkontrolle unterzogen. Der Datenprozess selbst könnte erheblich schneller laufen.“

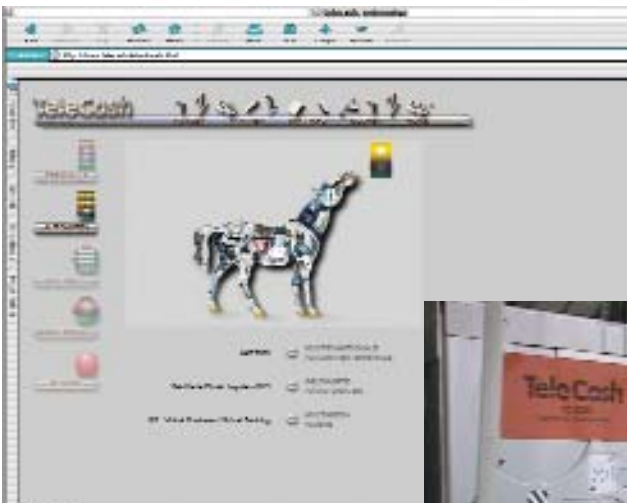
Das Projekt

Mit dem Startschuss am 1. März 2002 begann die Umsetzung, für die gerade mal vier Monate Zeit zur Verfügung stand. In wechselnden Konstellationen arbeiteten insgesamt 15 bis 20 Mitarbeiter im Team. Die Entscheidung, BEA als Technologiepartner für den Application Server zu wählen, war zu diesem Zeitpunkt schon gefallen. Eine Ausschreibung hatte es nicht gegeben: „Zu dem Zeitpunkt hat Java in Verbindung mit BEA Systems und deren Marktstellung nach unseren Recherchen das meiste aufgezeigt, um Erfolg zu bekommen“, erklärt Bergmann die Entscheidung. Zwar sei TeleCash eher eine Microsoft-orientierte Company, doch zum Thema Internet habe man bei Null anfangen müssen und so fiel die Entscheidung für BEA, da die Werkzeuge einfach besser entwickelt gewesen seien.

„Als Entwicklungsumgebung nutzen wir TogetherSoft. Das hat eine direkte Anbindung an BEAs Application Server. Man braucht nicht unzählige Komponenten, sondern kann direkt in den Server hinein deployen“, sagt Bergmann. Das Engagement war hoch. „So hoch, dass die Personalabteilung uns aufforderte, doch die Regelarbeitszeit einzuhalten“, erinnert sich Bergmann. Das Team bestand ausschließlich aus TeleCash-Leuten, BEA-Mitarbeiter waren auf Grund der sofortigen Anwendbarkeit der BEA-Produkte nicht notwendig.

„Zukünftige Anforderungen werden immer komplexer und wir sind sicher, dass Java zu den Technologien gehört, die in Zukunft führend sein werden. Java, BEA und IBM wiederum gehören bei uns fest zusammen.“

Holger Bergmann,
Teamleiter DV-Entwicklung bei TeleCash



Das TeleCash-Projekt Hermes läuft auf IBM-Standardrechnern

Das beschleunigte den Prozess, so dass die veranschlagte Projektlaufzeit gehalten werden konnte. Zum 1. Juli ging Hermes mit der Version 1.0 in den Produktivbetrieb. Die Vertriebsmitarbeiter wurden geschult, sie wiederum schulten die Vertriebspartner, die nun mit den Endkunden – Tankstellen, Supermärkten, Banken, Sparkassen und so weiter – Standardverträge direkt über das Internet abschließen können.



Die größte Klippe kam ganz zum Schluss: alle Auftragsdaten mussten aus Sicherheitsgründen durch mehrere Firewalls gehen. Dabei erwiesen sich verteilte Transaktionen durch Firewalls als ziemlich trickreich. „Da mussten wir einen neuen Weg finden.

In der Testumgebung gab es das Problem nicht, weil wir nicht mit Firewalls arbeiteten. Es gelang uns jedoch, dieses Problem zu lösen – die anderen Komponenten, wie etwa der Application-Server, hatten uns keinerlei Schwierigkeiten gemacht“, sagt Bergmann.

Die Komponenten

Herzstück von Hermes ist der BEA WebLogic Server Version 7.0. Dank der Verwendung von Java, der J2EE-Architektur und Enterprise Java Beans sorgt er für Performanz und Skalierbarkeit der Prozesse, die über Hermes ablaufen. Die Aufnahme neuer Module, die Integration in die vorhandene Unternehmens-IT und die Erweiterung um zusätzliche Features ist so ohne Probleme möglich. Die Integration von BEA WebLogic JRockit ist initiiert und läuft derzeit auf der Kommandokonsole.

Der BEA Application Server wird auf einem Windows-2000-Betriebssystem und einer Microsoft-Datenbank eingesetzt. Weitere Technologien im Einsatz sind die Entwicklungsumgebung von Together Soft, Verisign lieferte das Zertifikat für die Verschlüsselung der Daten. Als Hardware dienen IBM-x 232-Rechner mit zwei Intel® Pentium® III Prozessoren. Sie sorgen durch ihre hohe Leistung, ihre Ausfallsicherheit und ihre einfache Handhabung für ein äußerst attraktives Preis-Leistungsverhältnis.

Return on Investment und Ausblick

Hermes war ein strategischer Alleingang der DV-Abteilung, wie sich Bergmanns Vorgesetzter ausdrückt. Dank der geringen Investitionen sind die Planungen für den ROI als günstig zu bezeichnen. Bergmann ist stolz darauf, dass die Gesamt-Investitionen in das Projekt Hermes mit 250.000 Euro ausgesprochen überschaubar blieben. Die Abwicklung eines Auftrags über Hermes anstelle manueller Bearbeitung erfolgt annähernd um 30 Prozent schneller. Bei der Planung des zukünftigen Auftragsvolumens kommt da schnell einiges zusammen: Vom 1.7.2002 bis 31.12.2002 sollen 7.000 Aufträge über Hermes laufen. Im zweiten Jahr 15.000, im dritten 17.000 und im vierten 20.000.

Zudem ist mittelfristig geplant, Hermes zu einem TeleCash-Portal zu erweitern. Dazu wird das System auf mehrere Standorte verteilt werden. Auch Portal-spezifische Features wie Dokumenten- und Content-Management-System kämen dann hinzu. In den nächsten Hermes-Versionen sollen zunächst sukzessive sämtliche TeleCash-

Verträge angeboten werden. Auch Sondervereinbarungen, wie sie vor allem Kreditinstitute fordern, werden in den Leistungsumfang aufgenommen: spezielle Vertragsvarianten, umfangreichere Datensätze, Mehrfach-Terminal-Bestellungen, Testumgebungen. Ein Weg in die Zukunft, den sich alle Beteiligten schon jetzt gut vorstellen können, da das Feedback aus dem Vertrieb äußerst ermutigend ist.

TECHNOLOGIE

Server:

- Intel® Pentium® III Xeon™ Prozessor-basierte IBM x-Series 232

Software:

- BEA WebLogic Server Version 7.0
- BEA WebLogic JRockit
- Windows-2000-Betriebssystem
- TogetherSoft Entwicklungsumgebung
- Verisign Verschlüsselungszertifikat

Learnings

- **Stabilität.** Ein System zur Auftragserfassung in Bereich der Finanzdienstleistung muss vor allem stabil und sicher sein, da es mit äußerst sensiblen Daten arbeitet.
- **Offenheit.** Entscheidend sind Offenheit und Erweiterbarkeit des Systems, da sich im operativen Betrieb oft neue Anwendungsbereiche ergeben, etwa der Ausbau zum Unternehmensportal.
- **Anpassung.** Das Problem verteilter Transaktionen über mehrere Firewalls erforderte eine spezielle Anpassung.
- **Userfreundlichkeit.** Der ROI tritt nur ein, wenn die User das System auch nutzen. Daher ist es wichtig, Anreize in Form spezieller Provisionen zu schaffen. Look and Feel müssen sehr exakt geplant werden, Hilfefunktion über Intranet, FAQ-Listen und eine Hotline sind Pflicht.
- **Modularität.** Ausgereifte, modulare Produkte auf Basis offener Standards wie der BEA WebLogic Server garantieren dank Java, J2EE und Enterprise Java Beans nahtlose Integration, schnelle Umsetzung und modulare Erweiterbarkeit um neue Funktionen in jeder Unternehmensumgebung.
- **Skalierbarkeit.** Umfassend geprüfte Systeme wie Intel® Pentium® III Xeon™ Prozessor-basierte Server schaffen ein attraktives Preis-Leistungsverhältnis und verkürzen den Zeitpunkt bis zum Return-on-Investment erheblich – bei ebenso attraktiven Performance- und Leistungsmerkmalen: Intel® Pentium® III Xeon™ Prozessoren ermöglichen durch ihre Skalierbarkeit die Erweiterung von Plattformen zur Anpassung an wachsende Datenlast und Performance-Ansprüche.

Besuchen Sie uns auf www.intel.com/ad/bea, um weitere Informationen zur BEA WebLogic Enterprise Plattform auf Intel-basierten Servern zu erhalten und zu erfahren, wie Sie das Maximum aus Ihren IT-Investitionen herausholen.

Solution provided by:

