

manage it

[[IT - S t r a t e g i e n u n d L ö s u n g e n]]

Identity Management

Strategische IT-Komponente

Server-konsolidierung

IT-Kosten sparen

Enterprise Application Integration

Auf dem Prüfstand

Rundumschutz

IT-Sicherheit

Nutzen Sie unser Angebot für
Sonderdrucke oder E-Publishing-Dateien
von Artikeln dieser Ausgabe

Tel.: +49 8092 87543

 **D·A·CH Security**

Universität Basel | 30. und 31. März 2004

Geschäftsprozesse integrierende IT-Infrastruktur

Mehr Flexibilität durch Konsolidierung

Der Schweizer Telekommunikationsanbieter Sunrise hat eine Geschäftsprozesse integrierende IT-Infrastruktur geschaffen, die neue Customer-Relationship-Management-, Billing-, Finance- und Mediation-Anwendungen zusammenfasst. Dadurch lässt sich die Auftragsbearbeitung beschleunigen, die passenden Services besser aufeinander abstimmen, Daten im Call Center stehen schneller bereit und die Rechnungsstellung wird beschleunigt.

H heute wissen wir: Die Euphorie aus den Boomjahren der Telekommunikationsindustrie gegen Ende des letzten Jahrhunderts hielt der Realität nicht immer stand. Dennoch wurden damals Weichen für Entwicklungen gestellt, die heute Realität sind. In der Schweiz zählt dazu etwa die Fusion von Sunrise und diAx. Im November 2000 übernahm Tele Danmark die Aktienmehrheit von Sunrise sowie diAx und gab die Fusion bekannt; vollzogen wurde diese im Januar 2001. Seit diesem Zeitpunkt heißt die gemeinsame neue Marke Sunrise. Zuvor bereits hatten sich beide Unternehmen getrennt mit dem Thema Enterprise Application Integration (EAI) befasst und sich unabhängig voneinander für den gleichen Anbieter – Vitria Technology – entschieden.

Zusätzlich zu den Anforderungen einer Zusammenführung zweier IT-Infrastrukturen nach dem Merger gab es in beiden Unternehmen weitere Herausforderungen, die eine Integration mehrerer Applikationen erforderte. »Vor zwei bis drei Jahren kam es im Telekommunikationsmarkt vor allem darauf an, möglichst schnell eine große Zahl von Interessenten zu Kunden zu machen. Time-to-Market stand klar im Vordergrund«, erläutert Fredrik Setterberg, Director IT Architecture, Strategy and Programme Management bei

Sunrise in Zürich. »Die Komplexität der IT-Landschaft konnte mit diesen Anforderungen nicht ganz Schritt halten. Lösungen, bei denen jede in Kun-

**Nutzen Sie unser
Angebot für
Sonderdrucke oder
E-Publishing-Dateien
von Artikeln aus**

manage it
[[IT-Strategien und Lösungen]]

Tel.: +49 8092 87543

denprozesse involvierte Anwendung mit nahezu jeder Back-Office-Applikation verbunden wäre erwiesen sich als zu inflexibel und schwer zu administrieren«. Bei der Auswahl einer Integrationslösung spielte bei Sunrise daher der Aspekt der besseren Unterstützung der zentralen Geschäftsprozesse eine wichtige Rolle.

Geschäftsprozesse ganzheitlich integrieren. Am Ende eines umfangreichen Ausschreibungsverfahrens blieben drei Anbieter in der engeren Auswahl: Active Software, das später von Webmethods übernommen wurde, Crossworlds, das heute zu IBM gehört,

und Vitria Technology. Schließlich entschied sich Sunrise für die Integrationsplattform Businessware von Vitria Technology. Insbesondere die explizite Ausrichtung am Business Process Management, die umfassende Architektur von der Enterprise Application Integration bis zur Business-to-Business-Integration sowie die Konformität mit Industriestandards waren nach Angaben von Fredrik Setterberg ausschlaggebend. Mit seiner Applikationsinfrastruktur folgt Sunrise einem Best-of-Breed-Ansatz: Bereits vorhandene Standardprogramme werden in die Plattform integriert. Für neue Applikationen mit dem Ziele einer Integration von Geschäftsprozessen bedeutet dies, dass sie aus den Vorgaben einer Business-Analyse spezifiziert und konfiguriert werden, statt sie mit umfangreichem Programmieraufwand neu zu kodieren.

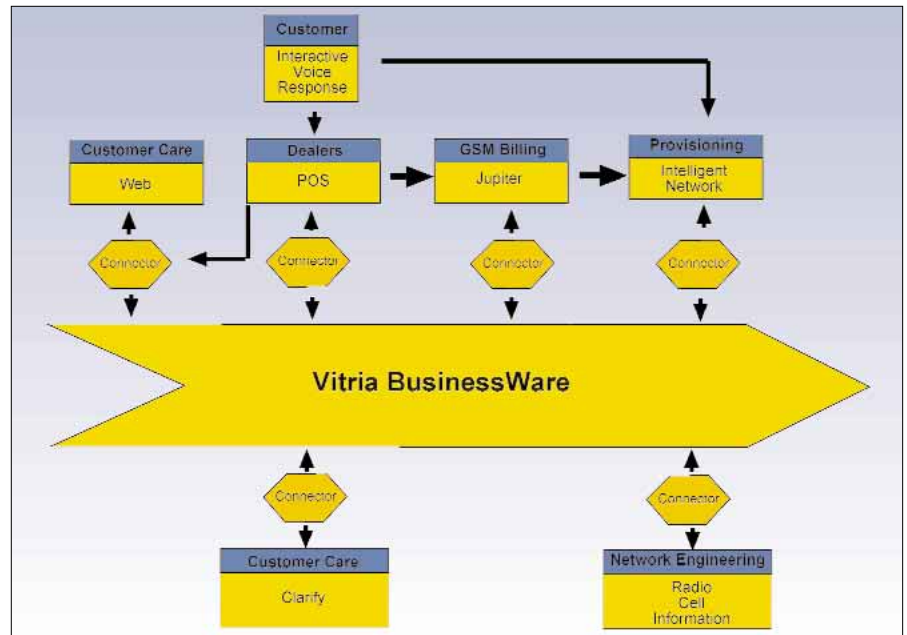
Generische Businessobjekte wieder verwenden. Mit den ersten umfangreichen Integrationsprojekten begann Sunrise bereits vor zwei Jahren. Den Anfang bildeten verschiedene taktisch ausgerichtete Vorhaben, bei denen Punkt-zu-Punkt-Lösungen realisiert wurden. Auf der nächsten Ebene bereits ging es um eine so genannte strukturelle Integration, bei der Daten von Kunden mit Prepaid-Karten mit

der CRM-Anwendung Clarify zu replizieren sind.

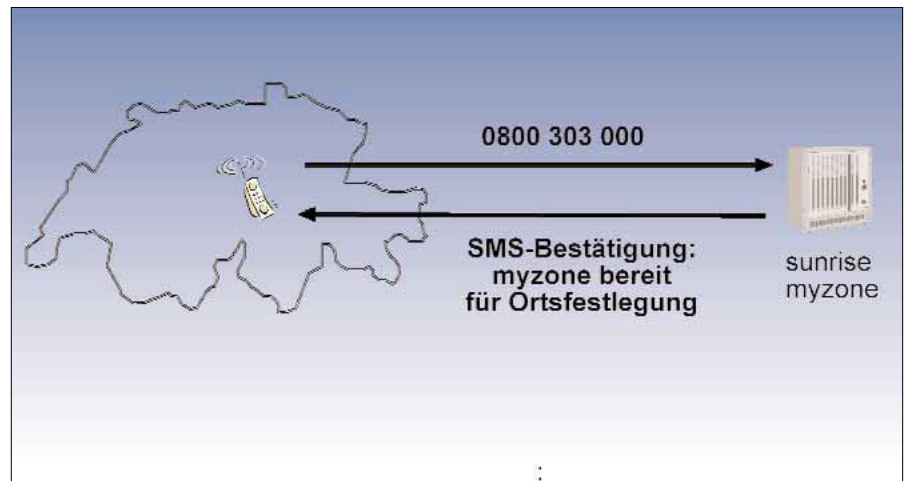
Insgesamt hat Sunrise im Verlauf von knapp 24 Monaten 20 Projekte auf Basis der Vitria-Businessware-Infrastruktur implementiert. Dabei wurden in unterschiedlichen Konstellationen insgesamt 25 Applikationen in die Plattform eingebunden. Ein beispielhafter Geschäftsprozess, der heute mit einer auf Vitria Businessware aufgesetzten Lösung abgewickelt wird, ist der Wechsel eines Sunrise-Kunden im Mobilfunknetz von einem Pre-paid-Vertrag (Sunrise pronto) zu einem Angebot mit fester Vertragsbindung (Post-paid). Im Prinzip bieten nahezu alle Mobilfunkbetreiber diese Möglichkeit. Wer hier wie Sunrise dank IT-Unterstützung seine Prozesse nahe an Best-Practices organisieren kann, tut sehr viel für die Kundenbindung. Denn andere Betreiber haben damit zu tun, dass der Interessent beim Wechsel einige Tage auf seine neue SIM-Karte warten muss. Wer die Prozesse – unter Beibehaltung der vielfältigen Zwischenschritte – effektiver abwickelt, erzielt deutliche Wettbewerbsvorteile.

Ein weiteres Integrationsprojekt befasst sich mit der IT-mäßigen Unterstützung des Dienstes Sunrise myzone. Mobilfunkkunden haben damit die Möglichkeit, von einem frei wählbaren Standort aus Anrufe in das nationale Schweizer Festnetz zu einem reduzierten Tarif von nur 12 Rappen pro Minute zu tätigen, und dies rund um die Uhr. Die Auswahl der gewünschten Zone ist einfach: Nach der Registrierung für Sunrise myzone müssen Handy-Benutzer ihren Bereich, in dem sie vom Sunrise myzone-Tarif profitieren möchten, durch den Anruf einer speziellen Gratisnummer erfassen lassen. Durch die Benutzung einer innovativen Netzwerksoftware kann Sunrise die vom Kunden gewünschte Zone in Echtzeit erkennen, so dass von dort jederzeit Anrufe in das nationale Festnetz zu einem günstigen Tarif möglich sind.

Auf der Prozessebene bestand die Anforderung darin, mehrere Systeme in einer Architekturplattform, basierend auf Businessware, zu integrieren.



Die Lösungsarchitektur Sunrise myzone: Über Konnektoren verbindet der Vitria Informationsbus bei Kundenkontakten die zentralen Applikationen miteinander.



Nach der Registrierung für Sunrise myzone müssen Handy-Benutzer ihren Bereich, in dem sie vom Sunrise myzone-Tarif profitieren möchten, durch den Anruf einer speziellen Gratisnummer erfassen lassen

ren. Dabei müssen alle involvierten Kunden- und technischen Daten durch mehrere Systeme transportiert werden: Die an den Netzelementen ermittelten Call Data Records werden geprüft und nach bestimmten Kriterien tariflich bewertet und verdichtet, bevor sie ein Workflow an die Abrechnungssysteme weiterleitet. Die Grundlage für die Zuweisung zu einem Vertrag ergibt sich aus dem CRM-System, das alle Kundendaten verwaltet.

Vom Design zur Nutzung vorhandener Infrastrukturen. Um die Prozesse in der Designphase zu strukturieren, ergab sich im Vergleich zu einer reinen Schnittstellenspezifikation ein um 30 Prozent höherer Zeitbedarf, so Setterberg. Als die Infrastruktur mit Rückgriff auf bereits vorhandene Businessobjekte aufgebaut war, reduzierte sich der Aufwand um 50 Prozent. »Im Vergleich zu den ersten Projekten hat sich im weiteren Verlauf der Implementierung neuer integrierter Prozesse der



Mit seinem Mobilnetz erreicht Sunrise heute 97 Prozent der Schweizer Bevölkerung.

Ressourcenbedarf um 25 bis 75 Prozent reduziert«, sagt Setterberg. Damit bei der Verbindung einer Vielzahl von Anwendungen keine Informationen über abzurechnende Services verloren gehen, analysiert man die Prozesse sehr genau und bildet sie elektronisch ab. Dies ist eine typische Aufgabe von Business Process Management.

Vitria Businessware wird bei Sunrise auf Sun-Servern unter dem Betriebssystem Solaris eingesetzt. Auch die meisten anderen eingebundenen Applikationen laufen unter Solaris oder unter HP-UX. Die bisherigen Integrationsprojekte befassten sich mit internen Prozessen. Künftig ist auch eine Einbeziehung unternehmensübergreifender Vorgänge geplant.

Lessons Learned. In der Zwischenzeit verfügt Sunrise über vielfältige Erfahrungen, die auch für andere Unternehmen hilfreich sein können. »Enterprise Application Integration ist nicht der Königsweg für Probleme, bei denen nur zwei oder mehr Anwendungen miteinander zu verbinden sind. Eine

Integrationslösung hat dann einen Nutzen, wenn in einer Wirtschaftlichkeitsanalyse der Wert für konkrete Businessprozesse deutlich wird«, so Setterberg. Die Wertsteigerung ergibt sich allerdings nur in seltenen Fällen bei der Nachbildung vorhandener Interfaces, wohl aber bei der Realisierung von Anwendungen, mit denen neue Produkte und Services vermarktet werden.

Beim Design ist darauf zu achten, dass generische und wiederverwendbare Businessobjekte entstehen. »So lässt sich eine bessere Hebelwirkung

**Nutzen Sie unser
Angebot für
Sonderdrucke oder
E-Publishing-Dateien
von Artikeln aus**

manage it
[IT-Strategien und Lösungen]

Tel.: +49 8092 87543



Fredrik Setterberg
Director IT Architecture, Strategy
and Programme Management
TDC Schweiz AG

»» **Eine Integrationslösung hat dann einen Nutzen**, wenn in einer Wirtschaftlichkeitsanalyse der Wert für konkrete Businessprozesse deutlich wird ««

erzielen«, weiß Setterberg zu berichten. Für die Vorgehensweise bedeutet dies, nicht Projekt für Projekt anzugehen, sondern von Anfang an das »große Bild« vor Augen zu haben und sich die-

sem nach und nach, aber sehr wohl konsequent und zielgerichtet zu nähern. Die Meta Group formulierte dies in einer ihrer Studien so: »Der Einsatz von EAI-Tools auf Projektbasis

bringt den Unternehmen einen um durchschnittlich 28 Prozent schnelleren Abschluss ihrer IT-Vorhaben. Die zu erzielenden positiven Effekte sind jedoch um ein Vielfaches größer, wenn der Blickwinkel konsequent an unternehmenskritischen Geschäftsprozessen ausgerichtet ist.«

Setterbergs Fazit lautet: »Mit Infrastruktur alleine lässt sich nur sehr schwer ein Return on Investment erzielen. Das gelingt erst, wenn bei neuen Applikationen auf zuvor erzeugte Businessobjekte und Events zugegriffen werden kann. Konsequenterweise ist EAI eine Toolbox, deren Werkzeuge für eine Reihe von Einsatzgebieten ideal geeignet sind; es ist jedoch keine fertige, in sich abgeschlossene Lösung«. Dies bedeutet auch, dass Unternehmen sich bereits frühzeitig Gedanken darüber machen sollten, Personen in Projekte einzubeziehen, die später für den tatsächlichen Betrieb der Infrastruktur verantwortlich sind.

Jürgen Wasem-Gutensohn

Jürgen Wasem-Gutensohn ist Redakteur bei PR-COM in München

Das Unternehmen

Als einziges der neuen Unternehmen der Schweizer Telekommunikationsbranche verfügt Sunrise über ein umfassendes Angebot an intelligenten Lösungen in den Bereichen Mobil-, Festnetz-, Daten- und Internetlösungen. Bei Sunrise basiert nicht nur die Infrastruktur auf den neuesten Technologien, sondern auch das Know-how der Spezialisten, die die Dienstleistungen entwickeln und umsetzen. Innerhalb kurzer Zeit schaffte Sunrise den Aufbau eines ausbaufähigen Mobilnetzes in der Schweiz. Die heutige Abdeckung beträgt 97 Prozent der Schweizer Bevölkerung. Im Frühjahr 2003 hatte Sunrise 2,6 Millionen Kunden: 841.000 im Festnetz, 1,17 Million im Mobilfunksegment und zirka 557.000 Internetbenutzer.

Ansprechpartner:

Sunrise
Fredrik Setterberg
Director IT Architecture, Strategy
and Programme Management
TDC Schweiz AG
P.O. Box 8322
CH-8050 Zürich
Telefon: +41-1-300-8534
Fax: +41-1-300-8677
E-Mail: fredrik.setterberg@Sunrise.net



3 Monate lang

Einblick

Durchblick

Ausblick

f ü r d r e i z e h n f ü n f z i g !

[] **Ja**, ich bestelle » *manage it* « für drei Monate zum Preis von Euro 4,50 pro Ausgabe. Dieses Probeabonnement verlängert sich nicht automatisch.

Schicken Sie diesen Coupon an:

ap verlag GmbH
Postfach 1380
85554 Ebersberg

oder faxen Sie die Seite einfach an die Nummer

+49 8092 87544

Titel: _____

Vorname: _____

Nachname: _____

Position: _____

Firma: _____

Straße: _____

PLZ: _____ Ort: _____

E-Mail: _____

Telefon: _____

Fax: _____