

## Bank Austria Creditanstalt Leasing automatisiert Prozesse beim KFZ-Leasing dank IBM Technologie

### Überblick

#### ■ Die Aufgabe

Fehler in der veralteten IT-Infrastruktur, die die bekannte Online-Leasinganwendung der Bank Austria unterstützt, erschwerten den Online-Abschluss von Leasingvereinbarungen.

#### ■ Warum on demand?

BA-CA Leasing musste seine Leasinganwendung in einer widerstandsfähigen, offenen und skalierbaren Betriebsumgebung implementieren, um seinen Kunden eine schnelle und problemlose Abwicklung ihrer Geschäftstätigkeit zu ermöglichen und Wettbewerbsvorteile zu sichern.

#### ■ Die Lösung

BA-CA Leasing erstellte eine extrem reaktionsfähige IT-Plattform und Onlinelösung, mit der bis zu 1.000 Benutzer gleichzeitig Transaktionen in Echtzeit durchführen konnten.

#### ■ Die Vorteile

Verbesserte Reaktionsfähigkeit auf Kundenanforderungen und damit Sicherung von Wettbewerbsvorteilen; Unterstützung doppelt so vieler Benutzer im Vergleich zur vorherigen Anwendung, geringere Gesamtkosten, höhere Produktivität der IT-Mitarbeiter dank einer um 50 % kürzeren Entwicklungszeit für vergleichbare neue Anwendungsbereiche.



BA-CA Leasing nutzt IBM und Linux-Technologie für internationale Leasingprogramme in ganz Europa – eine 40-jährige Erfolgsgeschichte geht damit weiter.

In regelmäßigen Abständen locken Fahrzeughersteller Ihre Kunden mit neuen Fahrzeugmodellen, die durch ein noch moderneres Design und noch raffiniertere Features bestechen. Allerdings kann sich niemand so häufig ein neues Fahrzeug leisten wie beispielsweise ein neues Kleidungsstück. Diese Tatsache macht Leasinglösungen so attraktiv – und ist der Garant für den Erfolg von Bank Austria Creditanstalt Leasing.

BA-CA Leasing mit Sitz in Wien ([www.ba-ca-leasing.com](http://www.ba-ca-leasing.com)) ist Marktführer bei Leasingdiensten für international, geschäftlich und kommunal genutzte Fahrzeuge. Das Unternehmen bietet aber auch Leasingprogramme für die Bereiche Immobilien, Baumaschinen,

*„Wir haben erkannt, dass wir unser Online-Leasingprogramm zur Sicherung von Wettbewerbsvorteilen aktualisieren mussten. Wir müssen in der Lage sein, unseren Kunden einen schnellen und reaktionsfähigen Service zu bieten.“*

*– Georg Nechwatal, Softwareentwickler und -analyst, Bank Austria Creditanstalt Leasing*

## Kunden- und Marktanforderungen in Echtzeit vorhersehen und darauf reagieren

### Vorteile von on demand Lösungen

- Verbesserung des Kundenservices von BA-CA Leasing mit Hilfe eines hochverfügbaren Leasingkalkulators in Echtzeit, der doppelt so vielen gleichzeitig zugreifenden Benutzern zur Verfügung steht und dem Unternehmen Wettbewerbsvorteile sichert.
- Umsatzwachstum durch erwartete Zunahme der Kundenzahl
- Reduzierung der Gesamtkosten für die IT-Umgebung von BA-CA Leasing dank der neuen Lösung
- Auf offenen Standards basierende Plattform sorgt für höhere Produktivität der IT-Mitarbeiter durch Verkürzung von Zeiträumen bei der Anwendungsentwicklung

*„Durch den Einsatz von Linux auf einem xSeries-System können wir auf Kundenanforderungen nach einem vereinfachten Leasingprozess flexibel reagieren und gleichzeitig die Gesamtkosten reduzieren.“*

– Georg Nechvatal

Entwicklung, Produktion und Transport. BA-CA Leasing ist ein Tochterunternehmen der Bank Austria Creditanstalt Group und entwickelt bereits seit 40 Jahren innovative Finanzierungslösungen. Das Unternehmen beschäftigt etwa 900 Mitarbeiter in ganz Österreich sowie in Mittel- und Osteuropa.

BA-CA Leasing ist bekannt für innovative Lösungen. Es stellte sich allerdings heraus, dass die Leistungsfähigkeit der IT-Plattform, die das bekannte Leasingprogramm unterstützt, nicht mehr ausreichte und aktualisiert werden musste. Die Kunden konnten sich auf der Website von BA-CA Leasing anmelden, um Leasingangebote zu berechnen und einzuholen. Je mehr Benutzer auf dieses Programm zugriffen, umso mehr ließ die Leistung nach, was wiederum lange Antwortzeiten zur Folge hatte. Auf Grund der Schwierigkeiten, online Leasingvereinbarungen abzuschließen, verloren Kunden rasch das Interesse an Leasingprogrammen.

### Onlinelösungen sind der Schlüssel zum Erfolg

„Wir haben erkannt, dass wir unser Online-Leasingprogramm zur Sicherung von Wettbewerbsvorteilen aktualisieren mussten. Wir müssen in der Lage sein, unseren Kunden einen schnellen und reaktionsfähigen Service zu bieten“ erläutert Georg Nechvatal, Softwareentwickler und -analyst bei BA-CA Leasing. „Wir benötigten eine Onlinelösung, die unseren Kunden jederzeit zur Verfügung steht.“ Das Unternehmen konnte den Kundenservice, der Grundlage für den geschäftlichen Erfolg war, durch das Bereitstellen von Ergebnissen in Echtzeit als Entscheidungshilfe bei Leasingvereinbarungen deutlich verbessern. Zudem war die Währungssumstellung in Österreich der optimale Zeitpunkt für das Upgrade.

BA-CA Leasing entschied sich für die Zusammenarbeit mit IBM Global Services – Integrated Technology Services, um die Geschäftsprozesse in zwei Stufen zu überarbeiten. Auf der Grundlage offener Standards wurde ein neues System zur Onlineberechnung von Leasingangeboten entwickelt und auf eine widerstandsfähige neue Hardwareplattform migriert. Zudem investierte BA-CA Leasing in eine IT-Plattform, die mit dem Unternehmen wächst und eine Reaktion auf Hunderte von gleichzeitig eintreffenden Kundenanforderungen in Echtzeit ermöglicht.

Dank des neuen Berechnungssystems können Kunden innerhalb weniger Minuten ein Leasingangebot erstellen. Mit der vorherigen Anwendung, die bei extremer Auslastung immer langsamer wurde, dauerte dieser Vorgang erheblich länger. Die neue Lösung unterstützt mindestens 1.000 gleichzeitig zugreifende Benutzer – doppelt so viele wie bei der vorherigen Version. Durch den Einsatz der neuen IT-Plattform kann BA-CA Leasing auch sein Angebot in Bezug auf andere Finanzierungslösungen verbessern, da jetzt eine wiederverwendbare Infrastruktur für die Anwendungsentwicklung zur Verfügung steht. Die Lösung basiert auf offenen Standards und ermöglicht dem Unternehmen eine höhere Leistungsfähigkeit, um auch bei zunehmender Geschäftstätigkeit problemlos auf Kundenanforderungen reagieren zu können.

Der Kunde wählt über die Webschnittstelle einen Fahrzeugtyp, die Laufzeit und den Preis aus. Anschließend berechnet das System in Echtzeit die monatlich vom Kunden zu zahlenden Raten und leitet das Onlineformular an die zuständige Leasingabteilung weiter. Daraufhin bearbeiten Kreditinstitute das Formular manuell und nehmen telefonisch Kontakt mit dem Kunden auf, um weitere Details zu klären und die Leasingvereinbarung abzuschließen.

„Bei der Suche nach den gewünschten Leasingfahrzeugen arbeiten wir direkt mit dem Fahrzeughersteller zusammen“, so Nechvatal. „Daher können wir für diese Art von Self-Service ein Höchstmaß an Flexibilität bieten.“

### **Bewährte Verfahren**

Die IT-Mitarbeiter bei BA-CA Leasing entwickelte und implementierte die E-Calculator-Anwendung innerhalb von etwa sechs Monaten. Sie entschieden sich für WebSphere-Software von IBM, um eine auf offenen Standards und Java-Technologie basierende Lösung zu entwickeln. Grundlage der Anwendung ist eine Hardwareplattform, die aus drei IBM @server iSeries- und drei IBM @server xSeries-Systemen besteht, auf denen Red Hat Linux installiert ist.

„Wir haben unternehmensintern bereits Erfahrung mit Linux-Lösungen. Auf Grund der Tatsache, dass sich Linux als zuverlässig und kostengünstig bewährt hat, wollten wir es für unser Online-Leasingprogramm einsetzen“, so Nechvatal. „Durch den Einsatz von Linux auf einem xSeries-System können wir auf Kundenanforderungen nach einem vereinfachten Leasingprozess flexibel reagieren und gleichzeitig die Gesamtkosten reduzieren.“

Die Mitarbeiter von BA-CA Leasing und IBM entwickelten mit Hilfe von IBM WebSphere Studio Application Developer die Java-Servlets für die Geschäftslogik. Auf der Grundlage der IBM Rational Unified Process-Entwicklungsplattform – ein Verfahren für die schrittweise Entwicklung – konnten die Mitarbeiter rasch auf sich verändernde Geschäftsanforderungen reagieren und den Programmcode in kleineren, übersichtlicheren Schritten zur Verfügung stellen. Nechvatal sagt hierzu: „Im Laufe des Projekts konnten die Entwickler Risiken und die Komplexität in der Entwicklungsphase verringern und die Produktivität steigern. Alle wichtigen Projekttermine wurden eingehalten.“

IBM Global Services arbeitete mit BA-CA Leasing auch bei der Implementierung des IBM WebSphere Application Servers (der Runtime-Einheit) auf einer iSeries 270 zusammen. Zudem konfigurieren und installierten die Mitarbeiter die drei xSeries-Systeme, die als Firewall, CVS (Concurrent Versions Systems) und HTTP-Server fungieren. IBM DB2 Universal Database ist auf dem Back-End iSeries-System installiert und verwaltet alle Informationen in Bezug auf Kundenkonten und Leasingoptionen.

---

## **Wichtige Komponenten**

---

### *Software*

- IBM WebSphere Application Server Advanced, Version 4
- IBM WebSphere Studio Application Developer, Version 5
- IBM DB2 Universal Database
- IBM Rational Unified Process
- Red Hat Linux

### *Server*

- IBM @server iSeries 270
- IBM @server xSeries 350

### *Services*

- IBM Global Services – Integrated Technology Services
-

Wenn sich ein Kunde anmeldet, greift der Browser auf den xSeries HTTP-Server zu, der die Servlets aufruft. Diese wiederum rufen über JDBS-Aufrufe (Java Database Connectivity) angeforderte Informationen von DB2 ab und leiten sie an das Front-End-System weiter.

### **Rasche Entwicklung dank offener Technologien**

Bei der Auswertung von Technologien für die neue Anwendung hatte sich BA-CA Leasing zum Ziel gesetzt, das vorhandene Know-How seiner IT-Mitarbeiter zu nutzen. Dabei führte kein Weg an Linux und iSeries-Systemen vorbei. Nechvatal erläutert hierzu: „Wir arbeiten mit der iSeries-Technologie bereits seit 1989 und verfügen damit über umfassendes Know-how hierzu. Uns war die Zuverlässigkeit dieser Technologie wichtig, insbesondere für die 380 Mitarbeiter, die täglich mit den hiervon unterstützten Geschäftsanwendungen arbeiten.“

Die Funktionalität der iSeries war derart überzeugend, dass das Unternehmen die Hardwareumgebung mit der xSeries-Plattform vervollständigte. „Uns ist wichtig, dass die xSeries-Systeme problemlos in einem Rack installiert werden können. Dies spart Platz und Kosten – ein weiterer Beleg für die Kosteneffizienz von Linux“, so Nechvatal.

Durch den Einsatz der auf offenen Standards basierenden Technologien für die Entwicklung des Onlineprogramms konnte BA-CA Leasing die Komponenten der vorhandenen Lösung wiederverwenden, um eine ähnliche Lösung für das Leasing von Maschinen zu entwickeln. Unternehmenskunden können ihre monatlichen Raten jetzt in Echtzeit berechnen und die Angebote an Finanzexperten weiterleiten. „Die Entwicklung dieser Lösung dauerte nur vier Monate – und damit nur halb so lange wie erwartet. Dies lag vor allem an der problemlosen Entwicklung mit den WebSphere-Softwarekomponenten und den wiederverwendbaren Objekten“, sagt Nechvatal.

„Da unsere Mitarbeiter dank der Anwendung nicht mehr auf grundsätzliche Fragen zum Leasing von Maschinen reagieren müssen, können sie sich auf neue Kundenbeziehungen und komplexere, wichtigere Aufgaben konzentrieren.“

### **Unternehmenswachstum dank Linux**

Im ersten Jahr nach der Einführung der neuen Onlinelösung meldeten sich mehr als 55.000 Kunden an, die die fünf Schritte bis zur Übermittlung eines Leasingangebots durchführten. „Unsere E-Calculator-Anwendung wird viel häufiger verwendet als wir zunächst dachten“ sagt Nechvatal. „Wir erwarten, dass unsere Lösung Umsatzsteigerungen bringt, da die Kunden sie für eine effiziente und einfache Möglichkeit halten, eine Leasingvereinbarung mit unserem Unternehmen abzuschließen. Dieser Self-Service sorgt außerdem für eine höhere Produktivität, denn am Telefon haben die Kunden meist weniger Fragen.“

Nach den ersten Erfolgen auf der Grundlage von Linux entschloss sich BA-CA Leasing, nach Möglichkeiten zu suchen, um das offene Betriebssystem in der gesamten IT-Umgebung einzusetzen. „Mit @server-Systemen, IBM e-business Software und Linux zur Unterstützung unseres Onlineprogramms bieten wir ein Höchstmaß an Zuverlässigkeit und Reaktionsfähigkeit“, sagt Nechvatal. „Wir sind überzeugt davon, dass Linux eine zuverlässige Grundlage auch für andere Aspekte unseres Datenzentrums ist.“

### **Weitere Informationen**

Wenn Sie weitere Informationen wünschen, wenden Sie sich an den zuständigen IBM Ansprechpartner oder IBM Business Partner oder besuchen Sie uns unter:

**ibm.com/e-business/de**



IBM Deutschland GmbH  
70548 Stuttgart  
**ibm.com/de**

IBM Österreich  
Obere Donaustraße 95  
1020 Wien  
**ibm.com/at**

IBM Schweiz  
Bändliweg 21, Postfach  
8010 Zürich  
**ibm.com/ch**

Die IBM Homepage finden Sie unter:  
**ibm.com**

IBM, das IBM Logo und das e-Logo sind eingetragene Marken der International Business Machines Corporation.

DB2, DB2 Universal Database, e-business on demand, e(logo)business on demand lockup, @server, iSeries, Rational, Rational Unified Process, WebSphere und xSeries sind Marken der International Business Machines Corporation in den USA und/oder anderen Ländern.

Java und alle Java-basierten Marken sind Marken der Sun Microsystems, Inc. in den USA und/oder anderen Ländern.

Weitere Unternehmens-, Produkt- oder Servicenamen können Marken anderer Hersteller sein.

Vertragsbedingungen und Preise erhalten Sie bei den IBM Geschäftsstellen und/oder den IBM Business Partnern. Die Produktinformationen geben den derzeitigen Stand wieder. Gegenstand und Umfang der Leistungen bestimmen sich ausschließlich nach den jeweiligen Verträgen.

Diese Erfolgsgeschichte verdeutlicht, wie ein bestimmter IBM Kunde Technologien/Services von IBM und/oder einem IBM Business Partner einsetzt. Die hier beschriebenen Resultate und Vorteile wurden von zahlreichen Faktoren beeinflusst. IBM übernimmt keine Gewährleistung dafür, dass in anderen Kundensituationen ein vergleichbares Ergebnis erreicht werden kann. Alle hierin enthaltenen Informationen wurden vom jeweiligen Kunden und/oder IBM Business Partner bereitgestellt. IBM übernimmt keine Gewähr für die Richtigkeit dieser Informationen.

© Copyright IBM Corporation 2004  
Alle Rechte vorbehalten.