

Avis Futures fördert innovativen Kundenservice zur Stärkung der Marke Avis

Überblick

- **Die Herausforderung**
 Ausbau der Marktführerschaft durch Stärkung des Kundenservice und gezieltere, schnellere Reaktion auf Marktchancen
- **Warum IBM?**
 IBM Lösungen bieten die Skalierbarkeit, Flexibilität und Offenheit, die benötigt werden, um Hindernisse zu beseitigen, die eine Servicebereitstellung verlangsamen
- **Die Lösung**
 Eine flexible, serviceorientierte Infrastruktur, die Avis hilft, schnell und problemlos dynamische Serviceangebote auf den Markt zu bringen
- **Die Vorteile**
 Beschleunigung der Servicebereitstellung; Senkung der Servicebereitstellungskosten; schnellere Reaktionsfähigkeit im Hinblick auf Kundenanforderungen und Wettbewerbs herausforderungen; erhöhte Sicherheit und Risikominimierung



In der Reisebranche ist die Kundenloyalität im Allgemeinen sehr gering, daher muss Avis seinen Kunden erstklassigen Service bieten, um sie stärker an sich zu binden. Das Wichtigste für die Kunden ist die schnelle Reservierung, Abholung und Rückgabe ihres Mietfahrzeugs. Dabei sollten ihnen weltweit einheitliche Verfahren geboten werden. Um Wettbewerbsvorteile zu erzielen, muss Avis als Erster am Markt dynamische, neue Servicemöglichkeiten bieten – sei es der Einsatz von mobilen Geräten für die Mitarbeiter bei der Rückgabe der Fahrzeuge oder die Möglichkeit für die Kunden, ihr Mietfahrzeug per Handy zu orten. Dynamischer Service ist laut Avis grundlegende Voraussetzung, um Marktanteile auszubauen. Avis Stationen in aller Welt arbeiten eng zusammen, um die Marke Avis aufzubauen und allen Kunden weltweit gleichbleibend positive Serviceerfahrungen zu bieten.

„Avis Futures agiert als Wegbereiter. Unsere Geschäftsbereiche haben das Rad ständig neu erfunden. Wir mussten dafür sorgen, dass Avis flexibler auf Kundenbedürfnisse oder Risiken reagieren kann, um die Flexibilität unseres Unternehmens in den nächsten Jahren nicht einzuschränken.“

– David Thomson, Personalleiter,
Avis Futures

Vorteile des On Demand Business

- Die Bereitstellung wiederverwendbarer Komponenten für Datenintegration, Workflow und Sicherheit führt zu Zeit- und Kosteneinsparungen bei der Entwicklung neuer Services.
- Die Automatisierung von Dokumenten- und Identitätsmanagementprozessen reduziert die Verwaltungskosten im Zusammenhang mit der Verarbeitung von Änderungen.
- Die Zentralisierung des Identitätsmanagements gewährleistet die konsequente Anwendung von Richtlinien zur Risikominimierung und zur Erfüllung von Prüfanforderungen.
- Die Unterstützung von Single-Sign-On ermöglicht dem Unternehmen, eine einheitliche Kundenerfahrung hinsichtlich des gesamten Service sowohl von Avis als auch Avis Partnern zu erreichen.

Um dies zu erreichen, war für Avis klar, dass der Zeit- und Kostenaufwand zur Bereitstellung neuer Services reduziert werden musste. Immer, wenn ein Geschäftsbereich einen neuen Service einführen wollte, waren die Entwickler gezwungen, ein neues Programm zu schreiben, um den Datenaustausch mit dem bestehenden Reservierungs-, Vermietungs- und Informationsmanagementsystem des Unternehmens sicherzustellen. Eine neue Sicherheitsinfrastruktur musste geschaffen werden, um einen sicheren Zugriff auf sensible und vertrauliche Informationen zu gewährleisten. Zudem mussten die zugrundeliegenden Informationsmanagement-Services für die Servicebereitstellung wiederhergestellt werden. All dies ist sowohl zeitaufwändig als auch kostenintensiv und schränkt die Anzahl und die Art der Geschäftsinitiativen ein, die das Unternehmen durchführen kann.

„Was uns von unseren Wettbewerbern unterscheidet, ist der Service. Wir müssen es den Kunden leicht machen, mit uns Geschäfte abzuschließen und schnell und flexibel auf Marktbedürfnisse reagieren“, sagt David Harris, Chief Information Officer von Avis Futures, einem Projekt, das dem Unternehmen hilft, bei der Bereitstellung von neuen Geschäftsservices schneller und dynamischer vorzugehen.

„Avis Futures agiert als Wegbereiter,“ fügt David Thomson hinzu, der Personalleiter des Projektes. „Unsere Geschäftsbereiche haben das Rad ständig neu erfunden. Wir mussten dafür sorgen, dass Avis flexibler auf Kundenbedürfnisse oder Risiken reagieren kann, um die Flexibilität unseres Unternehmens in den nächsten Jahren nicht einzuschränken.“

Wettbewerbsvorteile sichern

Um Innovationen im Kundenservice voranzutreiben, musste das Team von Avis Futures den Avis-Unternehmen eine Reihe von Bausteinen zur Verfügung stellen, mit denen eine schnelle, sichere und kosteneffiziente Integration von Daten und Geschäftsprozessen erzielt werden konnte. Zu diesem Zweck erstellt das Team nun einen Infrastrukturservice, der den Geschäftsbereichen den Datenaustausch zwischen neuen webbasierten Anwendungen und dem bestehenden Reservierungs-, Vermietungs- und Informationsmanagementsystem erleichtert.

Auf der Grundlage einer serviceorientierten Architektur (SOA) ermöglicht die Infrastruktur den Avis-Geschäftsbereichen, neue Services mit jedem beliebigen Gerät – sei es ein mobiles Gerät, ein Handy oder ein Laptop – bereitzustellen. Die integrierten Dokumentenmanagementfunktionen bieten den Geschäftsbereichen die Möglichkeit, Mietverträge und sonstige Formulare schneller und einfacher zu erstellen oder zu ändern, Daten dynamisch abzugleichen und mittels E-Mail und Fax mit den Kunden zu kommunizieren. Dank der Automatisierung von Datenaustauschprozessen können zudem neue Informationen, wie beispielsweise eine aktualisierte Liste von Fahrzeugstandorten, automatisch an relevante Serviceanwendungen verteilt werden. Und schließlich sorgt das zentralisierte Sicherheitsmanagement für eine Senkung der Supportkosten und die konsequente Anwendung von Sicherheitsfunktionen auch in allen neuen Services.

Ziel des Avis Futures Teams war es, eine Infrastruktur zu schaffen, die in der Lage war, jeden nur erdenklichen Wunsch der Geschäftsmanager zu erfüllen. Eine solche Umgebung musste skalierbar sein, um eine große Anzahl von Benutzern zu unterstützen. Gleichzeitig sollte sie Verwaltungsfunktionen automatisieren, um den Mitarbeitern eine effizientere Zeitausnutzung zu ermöglichen. Sie musste plattformunabhängig sein, damit allen Geschäftsbereichen von Avis die Hardware, Software und Autorisierungsmechanismen (z.B. digitale Zertifikate, biometrische Sicherheitseinrichtungen) zur Verfügung stehen, die optimal ihren Bedürfnissen entsprechen. Und schließlich musste sie offen sein, um die Bereitstellung integrierter Serviceangebote im Hinblick auf den gesamten Service sowohl von Avis als auch von Avis Partnern zu unterstützen.

Das bewährte Erfolgskonzept

In Zusammenarbeit mit IBM Global Services implementiert Avis Futures IBM WebSphere Business Integration und IBM Tivoli Identity Management-Lösungen für den neuen Infrastrukturservice des Unternehmens. IBM WebSphere MQ for z/OS-Software und IBM WebSphere Business Integration Message Broker ermöglichen den Datenaustausch zwischen neuen Online-Anwendungen und dem Reservierungs-, Vermietungs- und Informationsmanagementsystem von Avis, das sich auf einem IBM **@server** zSeries Mainframesystem mit IBM DB2 Universal Database-Software befindetet. Diese Lösungen erleichtern zudem den Informationsfluss durch Unterstützung von Publish/Subscribe-Anfragen, wie z. B. die Möglichkeit für den Kunden, eine automatische E-Mail-Bestätigung seiner Reservierung zu erhalten.

Dank einer zentralisierten Identity Management Infrastruktur, die für einen sicheren Zugriff sorgt, wenn eine Anfrage aus dem Web an den Mainframe des Unternehmens oder in umgekehrter Richtung erfolgt, bieten die Tivoli Security Management-Lösungen erhöhte Sicherheit, reduzierte Kosten und eine schnellere Entwicklung neuer Services. So koordiniert der IBM Tivoli Identity Manager zentral die Erstellung von Benutzerkonten, die Automatisierung des Genehmigungsverfahrens und die Bereitstellung von Ressourcen. Mit seinen umfangreichen Management- und Verwaltungsfunktionen für Datenschutzrichtlinien bietet der IBM Tivoli Access Manager for e-business den Authentifizierungs- und Autorisierungsrahmen, um unbefugten Zugriff zu verhindern, die Vertraulichkeit von Kundendaten sicherzustellen und ein Single-Sign-On für Online-Anwendungen von Avis-Unternehmen zu ermöglichen. Der IBM Tivoli Access Manager for Operating Systems schützt individuelle Anwendungs-, Daten- und Betriebssystemressourcen durch die Erstellung von Zugriffssteuerungsregeln für alle Konten, auch auf UNIX®- und Linux®-Systemen, und bietet gleichzeitig robuste Prüffunktionen. Der IBM Tivoli Access Manager for Business Integration stellt eine End-to-End-Zugriffskontrolle bereit, um Daten und Transaktionen zu schützen, die zwischen den e-business-Anwendungen und dem Reservierungs-, Vermietungs- und Informationssystem des Unternehmens ausgetauscht werden.

Schlüsselkomponenten

Software

- IBM WebSphere MQ for z/OS
- IBM WebSphere Business Integration
- IBM WebSphere Business Integration Message Broker
- IBM IMS-MQ Bridge
- IBM IMS-MQ Adapter
- IBM IMS
- IBM Tivoli Access Manager for e-business
- IBM Tivoli Access Manager for Operating Systems
- IBM Tivoli Access Manager for Business Integration
- IBM Tivoli Identity Manager
- IBM DB2 Universal Database

Server

- IBM **@server** zSeries

Services

- IBM Global Services

„Die IBM Lösungen bieten uns die Skalierbarkeit, Flexibilität und Offenheit, um alle Bedürfnisse unserer Geschäftsbereiche zu unterstützen“, erklärt Joseph Pittari, Chief Technology Officer des Projektes. „Wir gehen davon aus, dass der integrierte Ansatz uns hilft, mit den entstehenden Webservice-Standards Schritt zu halten und die Vorteile zu nutzen, die sich aus der Zusammenarbeit mit einem einzigen statt mit drei oder vier Lieferanten ergeben.“

Schnellere Bereitstellung neuer Services bei gleichzeitiger Kostenkontrolle

Nach Ansicht des Avis Futures Teams wird diese neue Infrastruktur, sobald sie fertig gestellt ist, den Avis-Geschäftsbereichen ermöglichen, flexibler auf Kundenanforderungen und Wettbewerbsherausforderungen zu reagieren und neue Kundenservices schneller auf den Markt zu bringen. Zudem gewährleistet sie die konsequente Anwendung von Sicherheitsrichtlinien zur Risikominimierung.

Die Bereitstellung wiederverwendbarer Komponenten für Datenintegration, Workflow und Sicherheit sorgt für Zeit- und Kosteneinsparungen beim Entwicklungsprozess. Ebenso sollen durch die Automatisierung von Dokumenten- und Identitätsmanagementprozessen die Verwaltungskosten in Verbindung mit der Verarbeitung von Änderungen reduziert werden – von der Bereitstellung neuer Benutzer bis hin zur Hinzufügung oder Änderung von Verträgen. So können Administratoren durch die in der Tivoli Identity Manager-Software integrierten intelligenten Workflow- und Bereitstellungsfunktionen die „Aktivierungszeit“-Zeit für neue Benutzer von Tagen auf wenige Minuten reduzieren. „Die durch die IBM Lösungen bereitgestellte Automatisierung ermöglicht uns eine einfachere und kosteneffizientere Zugriffsverwaltung und Kontrolle über unsere Services“, erklärt Pittari.

Harris fügt hinzu, dass es noch zu früh sei, darüber zu diskutieren, welche Art von Services jeder einzelne Geschäftsbereich von Avis letztendlich mit Hilfe dieser Infrastrukturservices entwickelt. Aber das ist in Ordnung, betont er. Avis Futures schafft eine neue Landschaft, die dem Unternehmen praktisch unbegrenzte Möglichkeiten eröffnet. „Dank IBM Lösungen haben wir eine flexible, serviceorientierte Infrastruktur entwickelt, die es Avis ermöglicht, kreative Lösungen für den Ausbau unserer Wettbewerbsvorteile einzusetzen“, erklärt er.

Weitere Informationen

Wenn Sie mehr erfahren möchten, wenden Sie sich an Ihren IBM Vertriebsbeauftragten oder IBM Business Partner oder besuchen Sie uns unter:

ibm.com/tivoli



IBM Deutschland GmbH
70548 Stuttgart
ibm.com/de

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

IBM Schweiz
Vulkanstrasse 106
8010 Zürich
ibm.com/ch

Die IBM Homepage finden Sie unter:
ibm.com

IBM, das IBM Logo und **ibm.com** sind eingetragene Marken der IBM Corporation. On Demand Business und das On Demand Business Logo sind Marken der IBM Corporation in den USA und/oder anderen Ländern.

DB2 Universal Database, **@server**, IMS, Tivoli, WebSphere, z/OS und zSeries sind Marken der IBM Corporation in den USA und/oder anderen Ländern.

Linux ist eine Marke von Linus Torvalds in den USA und/oder anderen Ländern.

UNIX ist eine eingetragene Marke von The Open Group in den USA und anderen Ländern.

Andere Firmen-, Produkt- und Servicennamen können Marken oder Dienstleistungsmarken anderer Hersteller sein.

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.

Hergestellt in den USA
08-05

© Copyright IBM Corporation 2005
Alle Rechte vorbehalten.