

«Heute wollen die Kunden 24 Stunden und 7 Tage die Woche Online-Zugriff»

Viele denken, wenn sie Reka hören, nur an Reka-Checks. Doch die Schweizerische Reisekasse (Reka) macht inzwischen viel mehr, als Checks unters Volk zu bringen, und vieles davon online. Die Netzwoche sprach mit Eugen Gurtner, dem IT-Verantwortlichen bei Reka, über die aktuellen Projekte. *Interview: Christian Weishaupt*

Herr Gurtner, seit Januar 2004 lässt die Schweizer Reisekasse (Reka) ihre interne IT-Infrastruktur und ihre E-Commerce-Lösung www.reka.ch durch das Aspectra-Monitoring-System aus der Ferne überwachen. Was genau macht Aspectra in diesem Zusammenhang?

Aspectra macht das Monitoring und Alarming ausserhalb der Bürozeiten. Reka ist der grösste Ferienwohnungsanbieter in der Schweiz. Diese Wohnungen können über das Internet gebucht werden. Der Kunde hat heute den Anspruch, sieben Tage die Woche, 24 Stunden lang buchen zu können. Das heisst, die Systeme müssen immer online sein. Am Wochenende gehen bei uns durchschnittlich 300 Buchungen ein. Aspectra überwacht die Server 24 Stunden am Tag und alarmiert mich über SMS, wenn etwas schief läuft, so dass ich entweder sofort eingreifen kann oder wenigstens alle Informationen zur Hand habe, bevor verärgerte Kunden hier anrufen.

Wie funktioniert das Monitoring im Detail?

Das Monitoring geschieht remote. Unsere Server – dazu zählen Webserver, Dataserver und ein AS400-System, auf dem die ERP-Kernapplikation läuft – werden permanent von Aspectra im Minutentakt gescannt. Das System wird angepingt und sobald keine Antwort zurückkommt, gibt es einen Alarm. Derjenige, der bei Aspectra auf Pikett ist, loggt sich dann ein und sucht nach dem Grund für den Fehler.

Es sind also keine Aspectra-Mitarbeiter vor Ort?

Nein, Aspectra verfügt über die notwendigen Tools, um die vereinbarten Aufgaben remote zu erledigen. Inzwischen übernimmt Aspectra beispielsweise auch den Neustart des Systems, wenn sich das Problem damit beheben lässt. Wir erhalten nur noch einen Anruf oder eine SMS, wenn es sich um einen dringenden Notfall handelt.

Neben der Ferienwohnung-Applikation – welche der E-Business-

Eugen Gurtner, Leiter IT und Technik bei Reka:

«Eine Auslagerung der Webanwendungen ist im Moment nicht geplant.»



Anwendungen sind zentral für Reka?

Das Wichtigste ist, dass das ERP-System auf dem AS400 läuft, davon hängen alle anderen Applikationen ab. Dazu zählt neben der Buchungssaplikation für Ferienwohnungen beispielsweise die Reka-Check-Applikation. Die Post, UBS oder Novartis, alles Unternehmen mit tausenden Mitarbeitern in der Schweiz, haben den Reka-Check-Bezug zu uns ausgelagert. Auch diese Applikation muss 24 Stunden, sieben Tage die Woche online sein.

Gibt es auf Reka.ch auch Online-dienste für die Reka-Check-Bezuger selbst?

Sie können sich beispielsweise mit dem entsprechenden Passwort auf der Website darüber informieren, ob sie schon für den aktuellen Bezug einbezahlt haben, oder wann zum letzten Mal Reka-Checks bezogen worden sind. Auch das Abfragen des Saldos der Reka-Card ist möglich.

Die Reka-Card haben Sie ja im vergangenen Juni eingeführt. Hat dies zu einer deutlich höheren Belastung für die IT bei der Reka geführt?

Wir haben die Reka-Card mit Postfinance zusammen aufgebaut. Die Kartenprozesse werden von Postfinance gehostet. Die Reka-Karte kann auch an den Postomaten genutzt werden, die Prozesse gleichen denen der Postcard weitgehend. Der einzige Unterschied ist, dass wir keine Minusbeträge zulassen. Viel grösser ist der Aufwand nicht geworden, da die

Prozesse ja von Postfinance gehostet werden. Einen Arbeitszuwachs gab es bei uns im administrativen Bereich.

Wäre es denkbar, dass Reka diese Prozesse selbst verwaltet, also ein Insourcing?

Nein. Das ist zum einen nicht unser Kerngeschäft, und zum anderen verfügen wir nicht über die nötigen Point of Sales.

Werden die Prozesse bei Postfinance auch durch Aspectra überwacht, damit Sie ein SMS bekommen, wenn es mit der Reka-Card Probleme gibt?

Ich werde tatsächlich von Aspectra benachrichtigt, wenn es Probleme bei der Reka-Card gibt. Aber nicht, weil Aspectra diese Prozesse bei Postfinance überwacht, sondern weil ausgehandelt wurde, dass sich Postfinance bei Problemen an Aspectra wendet. Diese leitet den Fall wenn nötig an mich weiter. So erhalte ich alle Alarme von derselben Seite – habe also nur einen Alarmkanal.

Plant Reka auch, das Hosting der Ferienwohnungvermietung mittel- oder langfristig auszulagern?

Solche Pläne bestehen im Moment nicht. Während der Wochentage können wir das System selbst betreuen, nur der Aufbau eines Pikettendienstes rund um die Uhr können wir uns nicht leisten. Hier springt Aspectra ein.

Welche weiteren E-Commerce-Dienste bietet Reka an?

Für kleinere Unternehmen steht beispielsweise eine Applikation bereit,

die es ihnen erlaubt, die Mitarbeiter, die Reka-Checks erhalten, direkt online einzutragen. Das vereinfacht das Handling für diese Firmen.

Welche Projekte sind aktuell im Webbereich in der Mache?

Derzeit sind wir beispielsweise daran, den Newsletter umzugestalten. Er soll transparenter werden und es dem Kunden erlauben, nur die Bereiche, über die er informiert werden will, zu abonnieren. Der Kunde soll immer genau nachverfolgen können, welche Daten die Reka über ihn hat, und auswählen, welche Informationen er von der Reka erhält.

Ist diese Änderung auch im Kontext der neuen Gesetzgebung bezüglich Spam zu sehen?

Ja. Wenn heute jemand sagt, er wolle keine E-Mails mehr von einem bestimmten Absender oder zu einem bestimmten Thema, so gilt es, das sehr ernst zu nehmen. Die nötigen Mechanismen, um das dann zu garantieren, müssen am Platze sein. Nicht nur, um dem Kunden zu zeigen, dass man ihn ernst nimmt, sondern auch, um ein mögliches rechtliches Nachspiel zu vermeiden.

Ist die Anpassung des Newsletters ein umfangreiches Projekt?

Es geht ja nicht allein um die Anpassung des Newsletters. Wenn man den Kunden höhere Transparenz einräumt, gilt es auch, diese zu sichern. Nicht, dass plötzlich Herr Meier Einsicht in die Daten von Herrn Müller erhält. Auch Mechanismen für den Datenschutz müssen also eingerichtet werden.

Weitere aktuelle Projekte?

Mittelfristig soll es beispielsweise möglich werden, das Guthaben von einer Reka-Card online auf eine andere zu transferieren. Derzeit muss hierzu noch ein separater schriftlicher Auftrag gegeben werden. Derzeit sind wir aber noch in der Projektphase. Auch hier wollen wir keinen Schnellschuss machen. Was nicht gut durchdacht und getestet ist, lohnt nicht, online gestellt zu werden, damit handelt man sich nur Probleme ein.

www.reka.ch