

travianet GmbH

Reflection Desktop bietet eine stabile Hostzugriffsumgebung für geschäftskritische Lösung

Überblick

travianet ist ein großes Reisebüro mit fast zwanzig Jahren Erfahrung als spezialisierter Anbieter von Buchungsservices für Online-Reiseportale. Das Unternehmen gehört zur FTI GROUP, einem internationalen Reisekonzern mit Hauptsitz in München und rund 7000 Mitarbeitern weltweit. Über Niederlassungen in Deutschland, Österreich, Frankreich und der Schweiz verkauft der viertgrößte europäische Veranstalter Reisen in rund 120 Länder.

Herausforderung

Für den täglichen Betrieb ist die FTI GROUP auf das umfassende Travel Information System (TIS) von travianet angewiesen. Dieses wurde ursprünglich als Mid-Office-System konzipiert und hat sich im Lauf der Jahre zu einem effizienten Allround-System entwickelt. Heute steuert TIS nicht nur das gesamte Buchungsverarbeitungssystem und das vollautomatisierte Partnerabrechnungssystem für 10.000 Reisepartner, sondern dient auch als Schnittstelle für alle Telefonsysteme sowie für Reservierungs- und Veranstaltersysteme – und

vieles mehr. TIS wird kontinuierlich optimiert und weiterentwickelt und basiert auf .NET. Dank seines modularen Aufbaus und seiner Flexibilität lässt sich das System optimal an die jeweiligen Anforderungen und die technische Architektur der einzelnen Reisepartner anpassen.

Über 600 Reiseagenturen der FTI Group nutzen TIS, um Kunden ganzjährig 90 Stunden pro Woche zu bedienen. Sie verwenden einen in TIS integrierten Terminalemulator für den Zugriff auf Echtzeitdaten, die auf IBM iSeries 5 gehostet werden. Markus Stehle, Geschäftsführer bei GISMO, dem IT-Partner von travianet, erläutert die Herausforderung: „travianet nutzte IBM iAccess für die Terminalemulation. Mit wachsenden Benutzerzahlen wurde dies allerdings zu einem Problem. Die Plattform war nicht stabil, und das führte gelegentlich zu Systemabstürzen. Aufgrund der Vielzahl von Agenturen, die auf die Verfügbarkeit von TIS angewiesen waren, war uns klar, dass wir eine alternative, zuverlässigere Lösung finden mussten.“

Lösung

In enger Zusammenarbeit mit travianet analysierte Stehle den Markt und stieß auf OpenText™ Reflection Desktop, eine auf Windows basierende Hostzugriffslösung, die Benutzer von Desktops und Mobilgeräten mit IBM- (Mainframe, AS/400), UNIX-, Linux-, OpenVMS- und HP-Systemen verbindet. Mit einer Testversion konnte das Team praktische Erfahrungen sammeln, um herauszufinden, ob Reflection Desktop die gewünschten Funktionen sowie die für travianet erforderliche Stabilität und Leistung bietet.



Auf einen Blick

■ Branche

Reisen und Hotelwesen

■ Standort

Deutschland

■ Herausforderung

Austausch einer instabilen Hostzugriffslösung, die sich negativ auf die Produktivität von Agenturen und die Kundenzufriedenheit auswirkte

■ Produkte und Services

Reflection Desktop

■ Erfolgs-Highlights

- + Deutlich verbesserte Plattformstabilität und -verfügbarkeit
- + Transparente Migration für Endbenutzer bei Beibehaltung wichtiger Funktionen
- + Enge Zusammenarbeit mit Support und Entwicklung von Micro Focus

„Unser Unternehmen ist auf TIS angewiesen, und wir freuen uns, dass wir durch die Nutzung von Reflection Desktop jetzt auf eine stabile Plattform mit voller Systemverfügbarkeit zurückgreifen können.“

JÜRGEN WEICKL
CEO
travianet GmbH

„Der Support von Micro Focus (jetzt Teil von OpenText™) während dieses Projekts war einfach großartig. Obwohl die Replikation unserer individuellen Umgebung in Reflection Desktop mit einigen Problemen verbunden war, hatte ich jederzeit den Eindruck, kompetent betreut zu werden, und ich weiß die Zusammenarbeit zwischen den Support- und Entwicklungsabteilungen von Micro Focus (jetzt Teil von OpenText™) zu schätzen.“

MARKUS STEHLE

Geschäftsführer
GISMO

Stets das Neueste erfahren

[Blog von OpenText CEO](#)
[Mark Barrenechea](#)



Stehle merkt dazu an: „TIS wurde intern entwickelt und stark angepasst. Daher haben wir nicht erwartet, dass der Wechsel zu einer anderen Hostzugriffslösung absolut reibungslos verläuft. Beispielsweise haben unsere Benutzer Hunderte von Makros in iAccess erstellt. Diese enthalten deutsche Textzeichenfolgen, und zunächst schien es nicht möglich, diese in Reflection Desktop zu importieren. Als wir jedoch auf dieses Problem hingewiesen haben, haben die Support- und Entwicklungsteams von Micro Focus (jetzt Teil von OpenText™) eine innovative Lösung dafür gefunden, die uns viel Nacharbeit erspart hat. Das Ausmaß der Professionalität des Supports von Micro Focus (jetzt Teil von OpenText™) hat uns überzeugt, dass sie der richtige Partner für uns sind.“

Der OpenText™ Support arbeitete auch mit travianet und Stehle zusammen, um sicherzustellen, dass alle über iAccess verfügbaren Funktionen innerhalb der Reflection Desktop-Umgebung repliziert werden, um einen reibungslosen Übergang für Endbenutzer zu ermöglichen. Da iAccess seit vielen Jahren verwendet wird und TIS eine hochgradig individuelle Lösung ist, war hierfür eine intensive Zusammenarbeit der Teams erforderlich.

Weil iAccess bereits Bestandteil eines Serviceangebots von IBM war, war es auch notwendig, die Investition in Reflection Desktop geschäftlich zu begründen. Als Jürgen Weickl, Geschäftsführer von travianet, den Nutzen von Reflection Desktop erkannte, fiel es ihm jedoch nicht schwer, die Investition zu genehmigen: „In unserer Branche kommt es auf Verfügbarkeit und Leistung an. Wir möchten nicht, dass unsere Partner warten müssen,

weil unser System nicht zuverlässig ist. Die über Reflection Desktop verfügbare .NET-API verbessert unser Reaktionsvermögen, da wir Eingabe und Abruf von Daten automatisieren können. Reflection Desktop kann unseren Kundenservice verbessern, was die Investition aus unserer Sicht geschäftlich rechtfertigt.“

Ergebnisse

Für Endanwender erfolgte die Umstellung auf Reflection Desktop weitgehend transparent, was so beabsichtigt war. Die umfangreiche .NET-API und das Ausmaß der konfigurierbaren Optionen ermöglichten Reflection Desktop, alle iAccess-Funktionen und das vertraute Benutzererlebnis zu replizieren. Benutzer konnten jedoch eine verbesserte Plattformstabilität beobachten, mit der das System immer verfügbar ist.

Stehle meint dazu: „Der Support von Micro Focus (jetzt Teil von OpenText™) während dieses Projekts war einfach großartig. Obwohl die Replikation unserer individuellen Umgebung in Reflection Desktop mit einigen Problemen verbunden war, hatte ich jederzeit den Eindruck, kompetent betreut zu werden, und ich weiß die Zusammenarbeit zwischen den Support- und Entwicklungsabteilungen von Micro Focus (jetzt Teil von OpenText™) zu schätzen.“

Weickl fasst zusammen: „Unser Unternehmen ist auf TIS angewiesen, und wir freuen uns, dass wir durch die Nutzung von Reflection Desktop jetzt auf eine stabile Plattform mit voller Systemverfügbarkeit zurückgreifen können.“

Erfahren Sie mehr unter
www.microfocus.com/opentext