

# Reibungsloser Datenaustausch sorgt für besseren Kundenservice

Damit die Leser der New York Times jeden Morgen ihre Zeitung vorfinden, arbeitet der Verlag mit Hunderten von Zustellungspartnern zusammen. Der notwendige Austausch kundenbezogener Daten läuft seit kurzem reibungslos über eine webbasierte Plattform.



Für etwa eine Million Abonnenten der New York Times stellt sich der Vorgang sehr einfach dar: Sie schließen ein Abonnement ab, und die Zeitung erscheint täglich in ihrem Briefkasten. Um die Zustellung reibungslos zu bewältigen, arbeitet die traditionsreiche Tageszeitung auf lokaler Ebene mit über 100 nationalen Partnern zusammen. Ständig müssen Informationen zu Rechnungen, Änderungen im Lieferstatus oder zur Beschwerdeabwicklung ausgetauscht werden.

Bis vor Kurzem war dieser Datenaustausch eine sehr arbeitsintensive und auch fehleranfällige Angelegenheit: Die unterschiedlichen Dateiformate der Partner erfordern eine konstante Anpassung des Mainframes der Zeitung an die verschiedenen Partnersysteme. Datenfelder konnten häufig nicht mit der gewünschten Gründlichkeit analysiert werden, nur selten fand eine vollständige Abstimmung der Dateien statt. Entsprechend hoch war die Fehlerrate. Auch die Korrektur der Fehler verursachte einen recht großen Aufwand. Einmal im Monat erhielten die Partner eine riesige Datei, in der die Diskrepanzen aufgeführt wurden. Diese musste dann ausgedruckt und manuell durchsucht werden. Die Folge: Die Beschwerden von Seiten der Kunden häuften sich.

## Integration zentraler Geschäftsanwendungen

Da dieser Zustand auf Dauer nicht haltbar war, benötigte die Times eine Lösung, welche folgende Kriterien erfüllt: Sie musste einen zuverlässigen und reibungslosen Datenaustausch mit den Partnern bereitstellen, sie sollte die Integration zentraler Geschäftsanwendungen unterstützen und die wich-

Symbol für eine Weltstadt: das Chrysler Building (links)

## FAST FACTS – DAS PROJEKT IM ÜBERBLICK

**UNTERNEHMEN** Gegründet am 18. September 1851 durch Henry Jarvis Raymond und George Jones, ist die New York Times eine der bedeutendsten Tageszeitungen der USA. Mit einer Auflage von rund 1 119 000 (Sonntagsausgabe rund 1 700 000) ist sie zugleich eine der größten Qualitätszeitungen weltweit. Seit ihrer Einführung hat die New York Times 89-mal den begehrten Pulitzer-Preis gewonnen.

**PROBLEM** Die New York Times wickelt ihre Zustellung über Hunderte von lokalen Partnern ab. Der Datenaustausch zwischen dem eigenen Mainframe und den diversen Plattformen der Partner war umständlich und fehleranfällig, so

dass die Informationen der Vertriebspartner selten aktuell waren. Das führte regelmäßig zu Kundenbeschwerden.

**LÖSUNG** Jetzt setzt die New York Times den Microsoft BizTalk Server 2000 ein, um etwa den Austausch von Informationen zu Rechnungen, oder Änderungen im Lieferstatus mit den Partnern über das Internet vollständig zu automatisieren. Die Formatierung, Zuordnung und Übertragung der Dateien zwischen der Times und ihren Partnern erfolgt auf Basis der universellen Datenbeschreibungssprache XML (eXtensible Markup Language), die einen Datenaustausch unabhängig von Plattform und Herkunft erlaubt.

Auf der Webseite der Times können Partner ihre Präferenzen bezüglich Lieferzeiten, Dateiformaten und Übertragungsmethoden verwalten.

**NUTZEN** Der BizTalk Server ermöglicht einen nahtlosen und effizienten Datenaustausch und integriert die heterogene IT-Landschaft der Times, einschließlich ihres Mainframes und der neuen Internetseite für Geschäftskunden. Wichtige Geschäftsprozesse werden automatisiert, und die Zeitung erhält einen Überblick über ihren gesamten Lieferprozess. Darüber hinaus ermöglichte die moderne Integrationstechnologie des BizTalk Server eine schnelle Markteinführung von nur drei Monaten.



Times Square und Downtown – das Zentrum der Millionenmetropole

tigten Geschäftsprozesse automatisieren. Gleichzeitig musste die Lösung flexibel genug sein, dass Partner die Dateien wahlweise per E-Mail, FTP oder über eine Webseite erhalten können. Eine weitere Anforderung bestand darin, den Vorgang zum Hinzufügen neuer Partner zu vereinfachen. Das System musste außerdem in der Lage sein, sowohl eine große Anzahl kleiner als auch eine kleine Anzahl großer Dateien (größer als zwei Megabyte) zu verarbeiten.

#### Inbetriebnahme in drei Monaten

Mit Hilfe der Sapient Corporation, einem Microsoft Gold Certified Partner, evaluierte die New York Times fünf verschiedene Produkte, bevor sie sich für den Microsoft BizTalk Server 2000 als Inte-

nur drei Monaten entwickelte Sapient eine Plattform, die einen reibungslosen und automatisierten Datenaustausch zwischen der Zeitung und ihren zahlreichen Vertriebspartnern ermöglicht. Mit den Entwicklungswerkzeugen von BizTalk Server und Microsoft SQL Server 2000, einer Datenbankanwendung, waren die Entwickler sogar in der Lage, übliche Erfordernisse zu überspringen, wodurch das Projekt beschleunigt und kostengünstiger wurde.

„BizTalk Server und SQL Server 2000 machen es auf beeindruckende Weise möglich, Geschäftsprozesse zu definieren und diese in bestehende Tools einzubinden“, erklärt Kris Kniaz, Softwareentwickler von Sapient. „Beispielsweise wollte die Times ihren Kunden ermöglichen, neben einfa-

Technologie von Microsoft. „Was XML-Funktionalitäten betrifft, hat Microsoft die Nase vorn“, stellt Hennessey fest.

Die neue Lösung ermöglicht eine vollständig automatisierte Formatierung, Zuordnung und Übertragung der Dateien zwischen der New York Times und seinen Partnern. Die Partner müssen somit die Informationen nicht mehr wie früher zu einem vorher vereinbarten Zeitpunkt senden oder auf Downloads warten. Stattdessen können sie den Datenaustausch mit der Times jederzeit und im bevorzugten Dateiformat durchführen. Auf der Webseite der New York Times können Partner ihre Präferenzen bezüglich Lieferzeiten, Dateiformaten und Übertragungsmethoden verwalten. Auch der Prozess zum Hinzufügen neuer Partner wurde stark vereinfacht. Mit Tools von BizTalk Server können Mitarbeiter der Times auf ein vordefiniertes Format zugreifen oder schnell ein neues erstellen. Das Ergebnis kann sich sehen lassen: Ein neuer Partner kann in nur einem Tag eingebunden werden, was früher eine Woche gedauert hat.

Die Lösung unterstützt sowohl kleine als auch sehr große (größer als zehn Megabyte) Dateien. Außerdem wurden die Data Transformation Services (DTS) des Microsoft SQL Servers eingebunden, um das Ziel der Times zu verwirklichen, die Dateiformate Excel und Access zu unterstützen. Derzeit werden vom System noch einfache Positionsdateien und Berichte übertragen, aber in Kürze wird die Übermittlung von EDI-basierten Rechnungen möglich sein, indem die Dateien den XML-Quellen durch ein zweites Backend-System zugeordnet werden. Die Lösung sieht zudem eine Einbindung des anderen Firmen-Mainframes vor, auf dem Rechnungsinformatio-

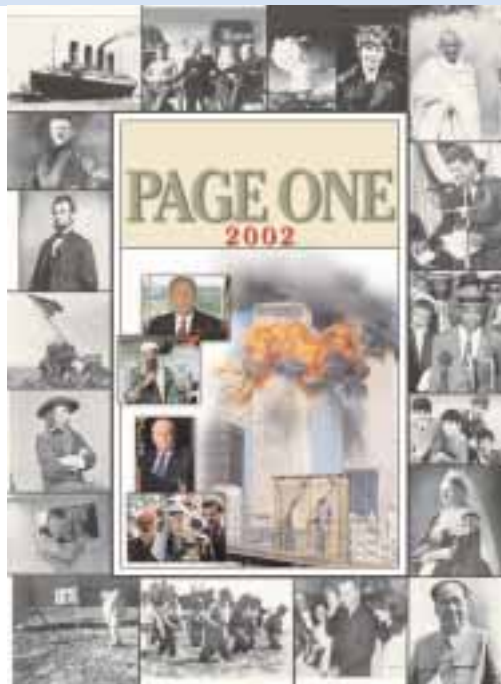
## »Was XML-Funktionalitäten betrifft, hat Microsoft die Nase vorn.«

Dan Hennessey, Leiter Circulation und Fulfillment-Systeme, New York Times

grationsplattform entschied. Mit seiner Fähigkeit, verschiedene Dateiformate aufeinander abzubilden (zu mappen), ermöglicht der BizTalk Server einen nahtlosen und effizienten Datenaustausch und integriert die heterogene IT-Landschaft der Times, einschließlich ihres Mainframes und der neuen Internetseite für Geschäftskunden. Wichtige Abläufe werden automatisiert und die Zeitung erhält einen Überblick über ihren gesamten Lieferprozess.

Darüber hinaus bot der BizTalk Server einen weiteren entscheidenden Vorteil: eine schnelle Markteinführung. Innerhalb von

chen Dateiformaten auch Microsoft Excel- und Microsoft Access-Dateien auszutauschen. Dies ist normalerweise mit einem erheblichen Programmieraufwand auf niedriger Ebene verbunden. Aber dank SQL Server 2000 und seiner grafischen Benutzeroberfläche lassen sich die zu extrahierenden Excel- und Access-Daten problemlos definieren. Nach Meinung von Dan Hennessey, Leiter für Circulation und Fulfillment-Systeme bei der New York Times, gab es noch einen weiteren Grund für den Einsatz des BizTalk Server als Integrationsplattform: die XML-Fähigkeiten der .NET-



In Buchform: die gesammelten Seiten eins der New York Times

nen gespeichert sind, um einen automatisierten Rechnungsprozess zu ermöglichen.

Gegenwärtig werden über die Lösung einige Dutzend Geschäftspartner betreut, aber es wird mit einem baldigen Zuwachs auf über 100 Partner gerechnet, so dass das System in naher Zukunft über 500 Transaktionen pro Tag abwickeln wird. Einem stetigen Wachstum steht somit nichts im Wege, denn sobald die Bearbeitungszeiten ansteigen, können problemlos neue BizTalk Server hinzugefügt werden.

#### **Einfachere Geschäftsabläufe**

Mit dem neuen System haben sich für die Partner der New York Times die Geschäftsabläufe erheblich vereinfacht. Die Zeitung profitiert gleichermaßen, denn seit

ten. Dies wird bei gleichzeitiger Senkung der Produktions- und Distributionskosten bald zu einem erhöhten Absatz führen.

Das B2B-Portal der Times bietet noch weitere, weniger greifbare Vorteile, wie zum Beispiel eine höhere Transparenz. „Transparenz ist ein Vorteil, der sich nur schwer messen lässt, aber von großer Bedeutung ist“, stellt Hennessey fest. „Von jetzt an hat jeder, vom Herausgeber bis zu den einzelnen Mitarbeitern, einen besseren Überblick über die einzelnen Abläufe. Wenn mehrere Beschwerden gleicher Art eingehen, können wir der Ursache leichter auf den Grund gehen.“

Nach Einschätzung von Hennessey macht der verbesserte Kundenservice jedoch den wichtigsten Vorteil aus. Durch

## »Geschäftliche Interaktionen mit unseren Partnern wurden einfacher.«

Dan Hennessey, Leiter Circulation und Fulfillment-Systeme, New York Times

die Dateien auf der Webseite zur Verfügung stehen, konnte die Times ihr User Help Desk entlasten und dadurch Einsparungen im Supportbereich erzielen. Auch die Fehlerrate bei den teilnehmenden Partnern ist deutlich zurückgegangen. Dies bedeutet für die Times, dass noch im ersten Jahr nach Inbetriebnahme des neuen Systems mit einem deutlichen Rückgang der Diskrepanzraten zu rechnen ist. Dank der stark vereinfachten Prozedur zum Hinzufügen neuer Partner ist die Times außerdem in der Lage, ihre Lieferkapazitäten und somit ihren Kundenkreis sehr zeitnah auszuwei-

schnelleren und zuverlässigeren Informationsaustausch kann die Times gemeinsam mit ihren Vertriebspartnern die Zahl der Zustellungsfehler verringern und schneller auf Abonnementwünsche eingehen.

Fazit: Das Zeitungshaus und seine Partner sind in der Lage, mehr Zeitungen noch pünktlicher zu liefern, und das sowohl kostengünstiger als auch mit weniger Aufwand als früher. „Im Vordergrund stand das Ziel, die geschäftlichen Interaktionen für unsere Partner und für uns zu vereinfachen, und dieses Ziel wurde eindeutig erreicht“, resümiert Dan Hennessey.

### DIE TECHNIK IM ÜBERBLICK

#### **Microsoft Windows Server System**

Das Windows Server System ist die Microsoft-Plattform für Entwicklung, Aufbau und Implementierung leistungsfähiger IT-Landschaften. Es umfasst sämtliche Komponenten, von Infrastruktur- und Administrationsservern über Integrationslösungen bis zu Lösungen für eine effektivere Kommunikation und Zusammenarbeit in und zwischen Unternehmen. Grundlage ist der Microsoft Windows Server 2003, der zur Einfachheit, Automatisierung und Flexibilisierung der gesamten IT-Landschaft, einschließlich Datenzentren, beiträgt. Das Windows Server System ist für geschäftskritische Anwendungen konzipiert und bietet weit reichende Möglichkeiten zur Interoperabilität durch den Einsatz offener Internetstandards wie der Datensprache XML (eXtensible Markup Language).

#### **Microsoft BizTalk Server 2000**

Der BizTalk Server 2000 stellt Infrastruktur und Werkzeuge zur Einrichtung von Integrationsplattformen bereit. Die Grundlage von BizTalk Server 2000 bildet eine regelbasierte Infrastruktur zur Weiterleitung von Geschäftsdokumenten, zur Transformation von Dokumentformaten und zur Protokollierung. Diese ermöglicht es der New York Times, ihre Geschäftsabläufe mit den Partnern zu integrieren, zu verwalten und zu automatisieren sowie Informationen auszutauschen.

#### **Microsoft SQL Server 2000**

Der SQL Server 2000 ist eine XML-fähige Datenbank, welche die gesamten Transaktionsdaten speichert und verwaltet. Er stellt in Zusammenarbeit mit dem BizTalk Server einen integrierten Datenfluss sicher und ermöglicht es der New York Times, Dateiformate wie Microsoft Excel und Microsoft Access mit minimalem Programmieraufwand einzubinden. Dafür werden die SQL Server Data Transformation Services verwendet, eine Technologie zum Auslesen, Transformieren und Laden von Daten.

#### **Microsoft Windows 2000 Advanced Server**

Der Windows 2000 Advanced Server ist auf die Bedürfnisse mittlerer Unternehmen zugeschnitten. Neue Technologien wie Active Directory verringern den Verwaltungsaufwand für den Administrator erheblich. Mit Hilfe der Active Directory-Dienste werden Benutzer, Arbeitsplatz-PCs und Server durch eine einzige konsistente Verwaltungsschnittstelle zentral administriert, was Zeit und Kosten spart.

## Referenzkunde

**The New York Times Company**  
**229 West 43rd Street**  
**New York, NY 10036**  
**Dan Hennessey**  
 Tel.: +1 212 556-1234 (Zentrale)  
 www.times.com

## Microsoft-Partner

**Sapient Corporation**  
**One Memorial Drive**  
**Cambridge, MA 02142**  
**USA**  
 Tel.: +1 617 621-0200  
 Fax: +1 617 621-1300  
 www.sapient.com

## Geschäftskundenbetreuung

**Microsoft Deutschland GmbH**  
**Konrad-Zuse-Straße 1**  
**85716 Unterschleißheim**  
 Tel.: 0180 5 229552\*  
 Fax: 0180 5 229554\*  
 E-Mail: btob@microsoft.com  
 \*0,12 Euro/Min., deutschlandweit  
 © 2004 Microsoft Corporation. All rights reserved.

## Hier finden Sie weitere Kundenreferenzen zur Automatisierung von Geschäftsprozessen

Der Microsoft BizTalk Server dient in zahlreichen Unternehmen als Integrationsplattform zur Anbindung von Partnern und Kunden. Weitere Kundenreferenzen zu diesem Thema finden Sie unter der unten angegebenen Internetadresse.

### Eurosport

Um 100 000 Seiten Sportnachrichten in fünf Sprachen zu pflegen, zu aktualisieren und bereitzustellen, nutzt Eurosport.com den Microsoft BizTalk Server 2002, den Microsoft SQL Server 2000 und Microsoft XML-basierte Webservices. Eurosport kann nun mit weniger Ressourcen mehr Inhalte erstellen – und das zu erschwinglichen Kosten.

### Vattenfall Europe AG

Die Vattenfall Europe AG wählt den Microsoft BizTalk Server 2002 als strategische EAI-Plattform (Enterprise Application Integration). Dieser integriert unterschiedlichste Anwendungen und gestattet einen medienbruchfreien Datenaustausch sowohl innerhalb des Konzerns als auch mit Geschäftspartnern.

[www.microsoft.com/germany/ms/kundenreferenzen](http://www.microsoft.com/germany/ms/kundenreferenzen)