

Best Practice Software for Data Quality bei Premiere, München



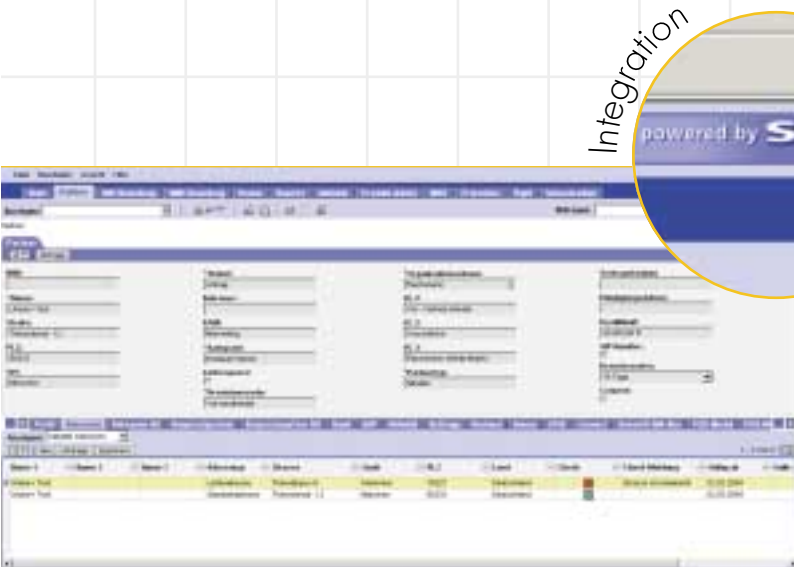
Integration in SIEBEL® – eins a post von Uniserv in nur anderthalb Tagen in Siebel® integriert / Generalprobe erfolgreich bestanden / Go-live Mitte 2004

Die Einführung von Software des Herstellers Siebel® bei dem Münchener Abo-TV-Sender Premiere machte es notwendig, für den Fachbereich Vertrieb/Handel die bereits im Einsatz befindliche postalische Prüfung *post* aus dem Hause Uniserv in die neue Umgebung Siebel® 7.5 SIA (Siebel® Industry Applications) zu integrieren. Das Prototyp-mäßige Einbinden in das PRM (Partner Relationship Management)-Modul erfolgte über das von Uniserv mitgelieferte COM-Interface. Mit dem Ergebnis zeigte sich der Fachbereich nach ersten Tests hoch zufrieden.

Die postalische Prüfung läuft in dem neuen Verbund mit Siebel® zuverlässig und stabil und liefert Antwortzeiten von weniger als einer halben Sekunde.

Geht es in Unternehmen um die Einführung neuer Softwarestandards, ist es – neben vielem anderem – von Interesse, lange Bewährtes zu bewahren. So auch bei dem Münchener Abo-TV-Sender Premiere, der mit Siebel® 7.5 SIA und dem Modul PRM sein bisheriges System HaLo (Handel und Logistik) ablösen wollte. Bisher verwaltete der Fachbereich Vertrieb/Handel in HaLo die Geschäftspartner von Premiere und führte die postalische Prüfung der Adressdaten mit *post* von Uniserv durch – ein Software- und Funktionalitätsverbund, der sich über die Jahre zur Zufriedenheit aller Beteiligten etabliert und bewährt hat. Die zentrale Forderung des Fachbereichs an die Projektverantwortlichen war deshalb von Anfang an klar umrissen: In dem neuen, einzuführenden System sollte eine Adressprüfung implementiert sein, die genauso schnell, stabil und komfortabel arbeitet wie *post* im Verbund mit HaLo. Aufbauend auf dieser Vorgabe wurde dann an der Integration der bereits im Einsatz befindlichen Uniserv-Lösung in die Siebel®-Umgebung gearbeitet.

Integration



Durchsetzungsstarke Lösung

Unter Abwägung aller Vor- und Nachteile hat sich *post* von Uniserv aus vielerlei Gründen sehr schnell für die Integration in Siebel® 7.5 SIA und damit für die weitere Nutzung empfohlen. Zum einen ist die Uniserv-Lösung seit geraumer Zeit bei Premiere im Verbund mit der abzulösenden Software HaLo im Einsatz und hat sich dort im Fachbereich Vertrieb/Handel bestens bewährt. Gefordert war lediglich die



Auch der spätere Pflegeaufwand des Live-Systems konnte von Anfang an als niedrig eingeschätzt werden, da lediglich Updates einzuspielen sind. „Nachdem klar war, dass die Einbindung von Uniserv in Siebel® gut funktionieren würde, ging der Rest sehr schnell“, erklärt Jan Haubrich, bei Premiere verantwortlich für die Teilprojektleitung PRM-Entwicklung (Siebel®-spezifischer Entwicklungsteil).

Jan Haubrich, Teilprojektleitung PRM-Entwicklung (Siebel®-spezifischer Entwicklungsteil) bei Premiere:

„Die Einbindung von Uniserv in Siebel® war wirklich überraschend einfach und problemlos!“

Installation des Uniserv-Interface auf dem Siebel®-Server, und es konnte direkt auf den bereits im Hause befindlichen Uniserv-Server zugegriffen werden, die Einrichtung eines neuen Servers war somit unnötig. Die entsprechende Softwarelizenz lag bereits vor. Des Weiteren hat sich die COM-Integration als einfach und problemlos erwiesen.

Einbindung leichtgemacht

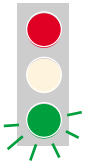
Nachdem die Entscheidung gefallen war, *post* von Uniserv auch künftig zur Adressprüfung zu verwenden, ging es um die Art der Implementierung. „Der entscheidende Tipp, die Anbindung über COM zu realisieren, kam von Uniserv selbst und hat sich als die zielführende Variante erwiesen“, weiß Thomas Helmker, IT-Projektleiter HaLo-Ablösung/PRM-Einführung zu berichten.

Nach der Entscheidung für COM ging dann auch alles sehr schnell. „Das Prototyp-mäßige Einbinden von *post* in die Umgebung Siebel® 7.5 SIA hat keine zwei Tage gedauert“, ergänzt Jan Haubrich. Die notwendigen Eingriffe im Quellcode waren flott programmiert.



Fachbereich zufrieden

Nach erfolgreicher Einbindung von *post* in PRM innerhalb von Siebel® 7.5 SIA und der Vorstellung des entsprechenden Prototyps zeigte sich der Fachbereich Vertrieb/Handel sehr zufrieden mit dem Ergebnis und verwaltet künftig seine etwa 7.000 aktiven Geschäftspartner-Adressen mit dem Modul. Täglich kommen neue Anschriften hinzu, die bei der Eingabe von Uniserv postalisch geprüft und gegebenenfalls korrigiert werden.



Zur optischen Unterstützung der Anwender haben sich die IT-Verantwortlichen ein Ampelsystem ausgedacht. Grün bedeutet dabei, dass die Adresse richtig ist bzw. maschinell ergänzt oder korrigiert werden konnte und jetzt als korrekt in die Datenbank übernommen werden kann. Rot bedeutet, dass die Eingabe des Benutzers komplett falsch war. Die Farbe Orange bietet eine Auswahlliste (Orts- und/oder Straßenauswahl), so dass der Anwender über den weiteren Weg und damit auch die Richtigkeit der postalischen Prüfung der speziellen Adresse entscheiden kann. „Besonders gut gefällt den Anwendern des Fachbereichs, dass *post* von sich aus mit hoher Ergebnisqualität eine fragmentarische Adresse ergänzt, beispielsweise die fehlende Postleitzahl, gibt man lediglich ‚Medienallee‘ und ‚Unterföhring‘ ein“, berichtet Projektleiter Thomas Helmker.



Hintergrundinformationen zu Premiere

Premiere ist der führende Abo-Sender in Deutschland und Österreich. Rund acht Millionen Zuschauer in über 2,9 Millionen Abonnenten-Haushalten sehen heute Deutschlands schönstes Fernsehen. Seinen Abonnenten bietet Premiere auf 28 TV-Kanälen Vielfalt und Exklusivität in digitaler Bild- und Ton-Qualität: 300 Filme als TV-Premieren pro Jahr, 4000 Stunden Live-Sport, 16 Themenkanäle für jeden Geschmack. Komfort und Innovation prägen das Angebot von Premiere: PREMIERE DIREKT bietet rund um die Uhr Filme zur Wunschzeit auf Abruf. Konferenzschaltungen während Fußballübertragungen und frei wählbare Kameraperspektiven bei Formel-1-Rennen nutzen die überlegenen Möglichkeiten des digitalen Fernsehens. Unter der eigenständigen Marke „BLUE MOVIE“ bietet Premiere einen Vollerotik-Telemediendienst an, der über den Fernseher im Einzelabruf genutzt werden kann.

„Begeistert sind wir vor allem auch von der Performance – jede Anfrage durchläuft den kompletten Validierungsprozess in weit weniger als einer halben Sekunde, bis das Ergebnis auf dem Bildschirm erscheint, obwohl jeder Request durch die verschiedenen Schichten der dahinterstehenden Multi-Tier-Architektur läuft.“

Die Anpassungen, die letztendlich auf Wunsch des Fachbereichs durchgeführt wurden, waren denn auch nach Präsentation des Prototyps und bestandener Generalprobe lediglich kosmetischer Natur „und hatten nichts mehr mit Uniserv oder *post* zu tun“, betont Jan Haubrich. Der Aufwand hierfür betrug noch einmal knapp drei Tage.



Thomas Helmker, IT-Projektleiter HaLo-Ablösung/PRM-Einführung bei Premiere:

„Die Antwortzeiten von *post* in der Siebel®-Umgebung von weit unter 0,5 Sekunden/Request sind ganz beachtlich!“

Schneller Zieldurchlauf

Mit der Entwicklung des Prototyps und der Integration von *post* in die Siebel®-Umgebung hat Uniserv bei Premiere eine gelungene Generalprobe abgeliefert, die einmal mehr die Flexibilität und Anpassungsfähigkeit der Software *post* belegt, so dass „ein schneller Haken an das Projekt gemacht werden konnte“, fasst Projektleiter Helmker zusammen. Und Jan Haubrich ergänzt: „Die Einbindung von Uniserv in

Siebel® war wirklich überraschend einfach und problemlos und die Anwender sind begeistert, dass sie, abgesehen von Änderungen innerhalb der Darstellung, mit dem neuen System so weiterarbeiten können, wie sie es gewohnt sind.“ Auch die Unterstützung durch Uniserv bei diesem Projekt wurde bei Premiere als sehr hilfreich wahrgenommen. Schlusskommentar von Projektleiter Thomas Helmker: „Premiere ist ein zufriedener Uniserv-Kunde.“

Momentan ist die Entwicklung zur Einbindung von Uniserv in Siebel® beendet; jetzt folgen ausführliche Fachbereichstests. Etwa Mitte des Jahres 2004 startet dann der Live-Betrieb. Zur Wartung und Pflege des Systems müssen später lediglich Updates von Uniserv und Siebel® eingespielt werden, die dann eventuell noch auf ihre Konnektivität hin überprüft werden müssen.

Technischer Hintergrund – Projekt-Steckbrief

Umgebung Siebel®: Siebel® 7.5 SIA (Siebel® Industry Applications).

Uniserv: postalische Prüfung *post* für Deutschland in der Variante *OPEN.edition* (Software-Komponenten für die interaktive Adresspflege, geeignet für die Einbindung in bestehende oder geplante Anwendungen innerhalb „offener“ Systeme und intelligenter Client/Server-Lösungen), Release 1.48, auf Windows NT.

Einbindung über: COM-Schnittstelle (COM = Component Object Model).

Beschreibung: *post* stellt über eine DLL, die in Windows installiert wird, ein COM-Interface zur Verfügung. Siebel® kann externe DLL's als Objekte verfügbar machen. Der eigentliche Schritt bei der Integration war das Verfügbarmachen dieses COM-Interfaces im Script-Code von Siebel® als Objekt mit den entsprechenden Methoden und Rückgabecodes. Dazu hat Uniserv ein Word-Makro für die VB-COM-Integration mitgeliefert, woraus die Integration abgeleitet wurde. Der Platzbedarf im Quellcode beträgt nicht mehr als eine Seite.

Zeitaufwand für Integration: 1,5 Manntage.

Uniserv, Pforzheim



- Gegründet 1969
- Führender Anbieter von Adressmanagement-Software
- Produktportfolio: international, Web-fähig, plattformunabhängig, branchenneutral
- Einsatzgebiete der Software insbesondere CRM, eCommerce, 1:1-Marketing, ERP-Projekte, Call-Center Aktivitäten, Mikromarketing, Geocoding
- Nutzen: optimale Kundenansprache auf Basis validierter Adressinformation

Weitere Informationen

Uniserv GmbH • Rastatter Str. 13 • 75179 Pforzheim
 Tel. +49 (0) 7231/936-0 • Fax +49 (0) 7231/936-30 02 • e-mail: info@uniserv.com • www.uniserv.com

