

HOB COM UND HOBLINK J-TERM FÜR TUI INFOTEC

## Weltweit einheitliche Kommunikation für optimalen Reisekundenservice

Ziel der TUI Infotec ist es, dasselbe Angebot an Informationsdiensten und Buchungsmöglichkeiten rund um die Reise in allen TUI-Filialen und Agenturen weltweit anzubieten, damit diese wiederum ihren Kunden einen möglichst perfekten Reiseservice bieten können. Um dies auf Basis einer reibungslos funktionierenden und sicheren Informationstechnik zu gewährleisten, nutzt die TUI Infotec die Connectivity-Software HOB COM und HOBLINK JTerm der HOB GmbH & Co. KG.

### Die Ausgangssituation

Die TUI InfoTec stellt Touristikunternehmen des Preussag-Konzerns das System IRIS (Integriertes Reservierungs- und Informationssystem) zur Verfügung. Darüber können Reisebüromitarbeiter Buchungen vornehmen und sich über das Angebot informieren. Im deutschsprachigen Raum arbeitet die TUI InfoTec mit nationalen Netzwerkanbietern zusammen. Eine ähnliche Umsetzung der Host-to-Host Kommunikation war aber im europäischen Ausland zu ähnlichen Konditionen nicht möglich.

Für den Remote-Anschluss ausländischer Agenturen erwies sich daher ein Internet-basierter Direktzugang an das zentrale IRIS-System als günstigste Variante.

### Die Herausforderung

Erfolgskritische Kriterien für die neue Lösung waren die Datensicherheit und der Ausdruck von Online-Reisebestätigungen vor Ort bei geringst möglicher Hard- und Software-Aufrüstung der Reisebüro-Clients.

In Deutschland, Österreich und der Schweiz verfolgen wir eine Strategie der strikten Host-to-Host Kommunikation", sagt Thomas Wolf, Leiter Customer Relations Management und Fulfillment bei der TUI InfoTec GmbH. „In den Ländern mit den meisten Vertragspartnern unterstützen wir den Vertrieb mit Reisebüro-Service-Providern. Die Host-to-Host Kommunikation zwischen unseren Service-Partnern und unserem OS/390 Großrechner läuft über Standleitungen.“

### HOB Highlights

- Einzigartige Lösung
- Plattformunabhängige Lösung ohne Installationen auf dem Client
- Zuverlässiger, deutschsprachiger Support

Laut Wolf ist das Buchungssystem in mehreren tausend Reisebüros mit ungefähr 30.000 Terminals frei geschaltet. „Ein beachtliches Netzwerk, also“, sagt Wolf, „etwas Kopfschmerzen bereitete uns aber die Kommunikation mit ausländischen Reisebüros sowie Konzernagenturen in den Urlaubsgebieten. Unser erstes Ziel war es, auch dort optimale Dienste zur Verfügung zu stellen und Daten in Echtzeit auszutauschen“.

### Der Kunde

2006 wurde TUI InfoTec als Joint Venture der Sonata Software Ltd. und TUI positioniert. Die 1986 gegründete Sonata Software beschäftigt 2.300 Mitarbeiter an Standorten in Indien, Großbritannien, den USA und Singapur.

Zu TUI InfoTec gehören die Tochterunternehmen travel-BA.Sys, ein Spezialist für Reisebüro-Lösungen, sowie die Berliner Accon RVS, ein Fullservice-Anbieter für kaufmännische Reisebüro-Anwendungen.

420 Mitarbeiter sind für TUI InfoTec tätig, der Jahresumsatz 2007 betrug 124 Millionen Euro.

Hauptsitz der TUI InfoTec ist Hannover. Hier betreibt das Unternehmen Softwareentwicklung und -wartung sowie zwei redundante Rechenzentren. Ergänzt und unterstützt wird dies durch die Sonata-Entwicklungszentren in Indien. Über Sonata unterhält das Unternehmen zudem Partnerschaften mit Oracle, IBM und Microsoft.

## Unverzichtbar: Datensicherheit und Druck

Höchste Anforderungen wurden an die Datensicherheit und den Zugriffsschutz gestellt. Zudem sollten die Reiseunterlagen im Standardlayout auf einem Arbeitsplatzprinter vor Ort erstellt werden und das Druckdatenvolumen gering bleiben. Last, but not least: eine hohe Akzeptanz seitens der Reisebüros und Agenturen. Das erforderte eine Lösung, die keine großen Ansprüche an die Hard- und Software stellte.

## Die Lösung

Um die Erreichbarkeit für die ausländischen Agenturen zu erhöhen und die Zusammenarbeit zu optimieren, entschloss sich TUI InfoTec für eine zweigleisige Strategie: Zusammenarbeit mit Reisebüro-Service Providern im deutschsprachigen Raum und Direktanschluss der ausländischen Partnern in den Urlaubsgebieten an das IRIS-System im Konzernrechenzentrum. Die kostengünstigste Methode stellt eine Online-Verbindung via Internet dar.

### Nutzen

- Optimale Dienste für alle in- und ausländischen Vertragspartner
- Verbesserter Kundenservice durch Vor-Ort-Ausdruck von Reiseunterlagen
- Hochsichere Umgebung
- Wirtschaftlichkeit durch reduzierten Aufwand

Zur Projektumsetzung beauftragte die TUI InfoTec den deutschen Connectivity-Entwickler HOB GmbH & Co. KG, mit dem sie bereits eine langjährige Geschäftsbeziehung verband. Ein Team aus Touristik-Fachkollegen und HOB-Spezialisten erarbeitete gemeinsam eine umfassende Web-to-Host Strategie, die ein mehrstufiges Sicherheits- und funktionales Datenkomprimierungskonzept berücksichtigte.

TUI InfoTec entschied sich für ein Konzept aus zwei Kernkomponenten: Auf dem Zentralrechner kommt die

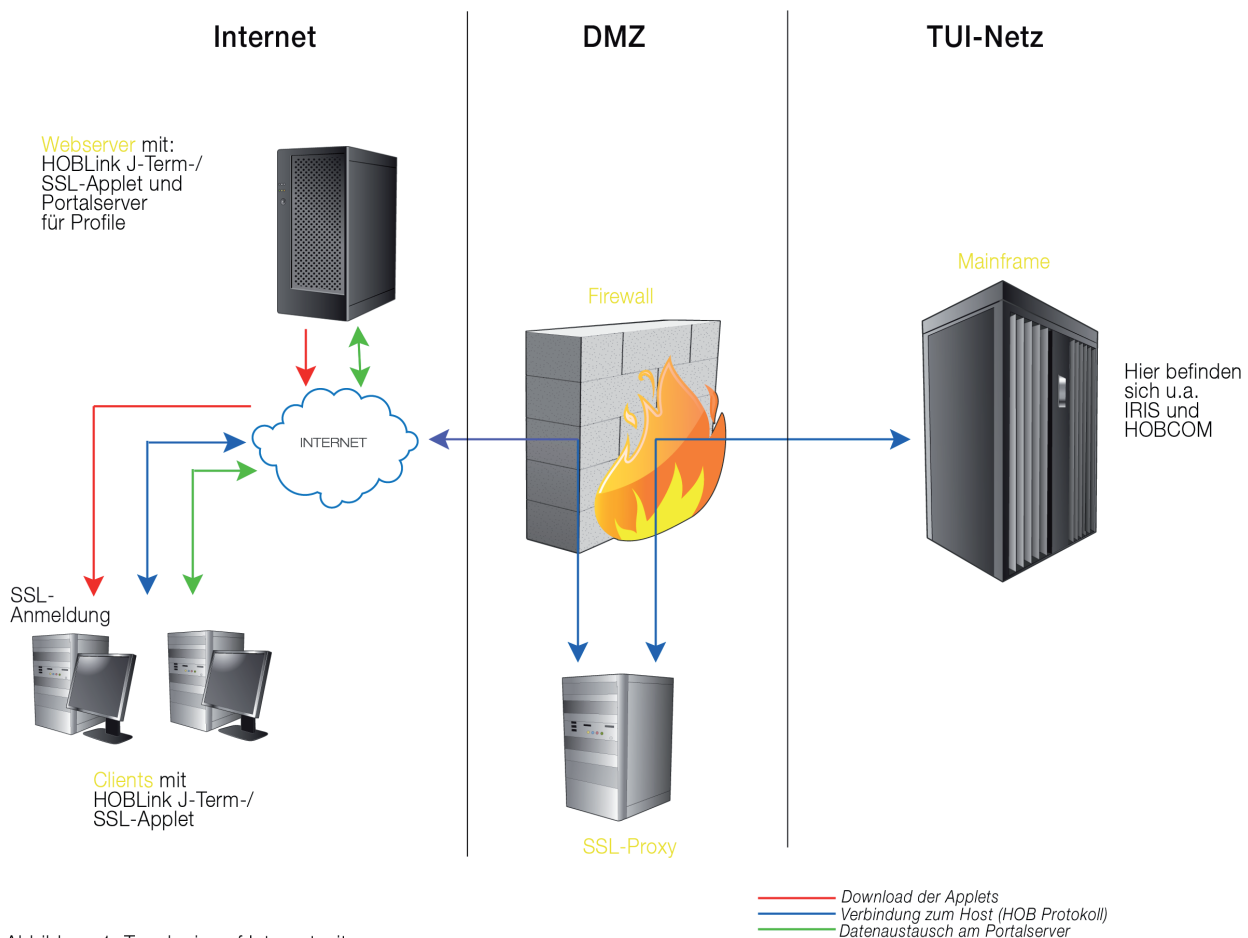
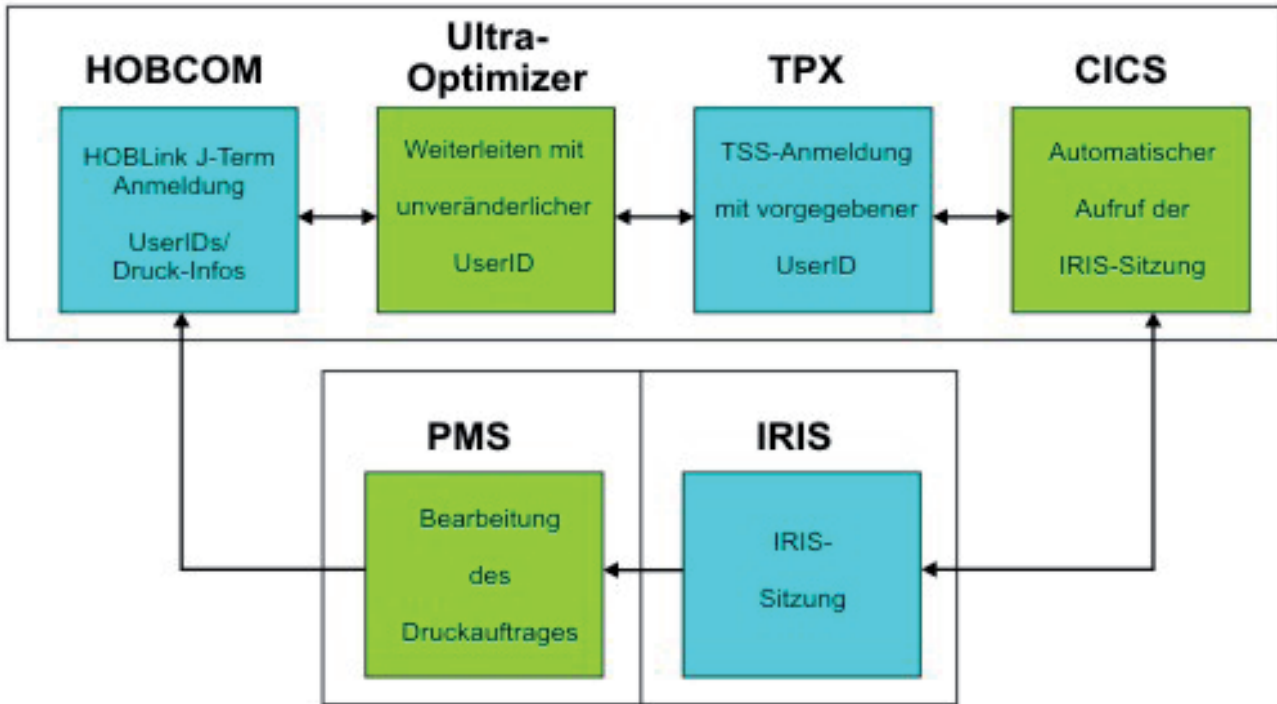


Abbildung 1: Topologie auf Internetseite

## Mainframe OS/390



Integrationssoftware HOBCOM zum Einsatz, die über ein internes Protokoll die Druckvorgänge steuert. Alle Clients nutzen das von HOB entwickelte Produkt HOBLink J-Term, eine via Browser ladbare 3270-Java-Emulation.

Den hohen Sicherheitsstandard gewährleistet ein mehrstufiges Security-Konzept, das eine dreimalige Authentifizierung gegen die verschiedenen Systeme erfordert. Der 3270-Datenstrom vom Client bis zum Host ist durchgängig in einem Spezialalgorithmus chiffriert, der einen bis zu 256-Bit langen Schlüssel zulässt; zusätzlich sind die Daten über das Internet vom Client bis zum WebSecure-Proxy SSL-verschlüsselt.

### Wie funktioniert's?

Jedes Reisebüro erhält im Vorfeld ein SSL-Zertifikat und Passwort. Der Webserver, auf dem alle Benutzerprofileinstellungen in einer Portaldatenbank hinterlegt sind, dient zum Herunterladen des Java/SSL-Applets und benötigt dafür die Eingabe des SSL-Schlüssels und SSL-Passworts.

Das Java Applet HOBLink J-Term baut automatisch eine Verbindung zum Web-Server auf und lädt ein benutzerspezifisches User-Profil. Nachdem der Benutzer sein Passwort eingegeben hat, stellt das Applet eine verschlüsselte Verbindung zum SSL-Proxy Server her. Im Bereich zwischen Proxy und der Mainframe-Partition mit HOBCOM, die mit

dem Buchungssystem IRIS in Verbindung steht, sind die Daten ebenfalls verschlüsselt.

Nach Eingabe von Benutzererkennung, Passwort und TSS-Passwort (Top Secret System) gelangt der Anwender in die Anwendung IRIS auf dem OS/390 Host, die den Druckdatenstrom generiert und versendet.

### Nutzen

„Die Verbindung und alle Folgevorgänge sind für den Benutzer vollkommen transparent“, erläutert Wolf und fügt hinzu: „Es waren nur einige Adaptionen an unserem System erforderlich, um aus IRIS über das Internet drucken zu können. Seit Beginn des Roll-outs haben wir bereits 600 Reisebüros und Agenturen in den Urlaubsgebieten zusätzlich an das IRIS-System angeschlossen. Die Lösung findet nicht nur gute Resonanz, sondern hat unseren internen Aufwand enorm reduziert“, schließt Wolf ab.