



## Wilken SmartCard

Setzen Sie alles auf eine Karte!

- ✓ Integration in Ihre Abrechnungslösung
- ✓ Controlling und Verkaufssteuerung
- ✓ Marketing und Kundenmanagement

## Die AllgäuWalsercard verbindet (IT)-Welten!

### SmartCard-Projekt schafft in Zwei-Länderregion Mehrwert für alle

Das Allgäu und das österreichische Kleinwalsertal sind bekannte Ferienregionen. Im Winter werden die verschneiten Berge zum Eldorado für Skifahrer und Snowboarder. Der Sommer lockt mit Wandertouren. Auch in Sachen Service und Kundenbetreuung geht die Ferienregion modernste Wege. Bestes Beispiel: das europäische SmartCard Pilotprojekt „AllgäuWalsercard“, ausgezeichnet mit dem österreichischen Staatspreis für E-Business.

Die von Wilken entwickelte „AllgäuWalsercard“ ist bei der Verleihung des „Österreichischen Staatspreis für Multimedia und E-Business“ bereits 2003 als Preisträger für „E-Commerce und Kundenbindung“ ausgezeichnet worden. Die Jurybegründung: „Der E-Business-Gedanke ist in der elektronischen Gästekarte mit digitalem Meldeschein vorbildlich umgesetzt. Eine einzige Karte integriert 600 touristische

Skipass, elektronische Geldbörse, Eintrittskarte, Parkberechtigung, Fahrschein und so weiter, je nachdem welche Aktivitäten und Berechtigungen auf der Karte geladen sind. Da der Aktionsradius der Allgäu-Urlauber häufig über den Unterkunftsort hinausgeht, kommt die AllgäuWalsercard dem Urlauberverhalten besonders entgegen. Sie erschließt dem Gast die ganze Region.“



Leistungsträger wie Hotels, Pensionen, Bergbahnen und den öffentlichen Nahverkehr.

Darüber hinaus macht die intuitive Benutzerführung auch Laien die Bedienung leicht. Damit ist die AllgäuWalsercard ein rundum gelungenes Best-Practise-Beispiel für touristische Regionen in der ganzen Welt.“

„Der E-Business-Gedanke ist in der elektronischen Gästekarte mit digitalem Meldeschein vorbildlich umgesetzt. Die AllgäuWalsercard ein rundum gelungenes Best-Practise-Beispiel für touristische Regionen in der ganzen Welt.“

Jurybegründung Österreichischer Staatspreis

### Karte für Europäische Union innovativ und modellhaft

Die AllgäuWalsercard läuft seit 2003 im Echtbetrieb. Sie ist für die Europäische Union „ein innovatives Modellvorhaben mit Pilotcharakter und Nutzen sowohl für Gäste als auch Tourismusanbieter. Der hauptsächliche Innovationswert liegt auf der organisatorischen Seite, indem das Projekt unterschiedliche Tourismusanbieter einbindet und zu einem Netzwerk verknüpft.“ Als regionale Bewilligungsstelle für das Leader II-Programm der EU hat die Regierung von Schwaben die Entwicklung der Multifunktionskarte für das Oberallgäu und das österreichische Kleinwalsertal maßgeblich gefördert. Kriterien waren Innovationswert, Modellhaftigkeit, Übertragbarkeit und grenzüberschreitende Zusammenarbeit. In der Begründung zur Förderung heißt es weiter: „Die Karte ist multifunktional nutzbar und bietet dem Urlauber umfassende Vorteile. Auf einer Karte hat der Gast

### Flexibles Buchungssystem statt Standardleistungen

„Einzigartig an unserem Buchungssystem ist seine Flexibilität für den Gast und die Beherbergungsbetriebe“, weiß Landrat Gebhard Kaiser. „Andere Regionen verkaufen Urlaubskarten mit Standardleistungen. Bei uns kann jeder Leistungsträger, egal ob Bergbahn, Erlebnisbahn oder Hotelier, eigene Angebote nach Wunsch zusammenstellen.“ So hat beispielsweise ein Hotelier die Möglichkeit, mit einem benachbarten Bergbahnbetreiber für eine bestimmte Zeit Sondertarife ausschließlich für seine Gäste auszuhandeln. Über die Betreiber-gesellschaft OATS (Oberallgäu Tourismus Service) können solche Vereinbarungen in das Ulmer Rechenzentrum eingepflegt werden. „Das dauert maximal eine halbe Stunde“, berichtet Wilken-Projektleiter Ralf Hollerbach. „Gäste können sich je nach Wetter etwa morgens im Hotel einen Skipass auf die Karte buchen lassen und wenig später ohne Anstehen

an der Kasse direkt zum Drehkreuz des Skiliftes gehen.“ Jeder Leistungsträger, egal ob Bergbahn, Erlebnisbad oder Hotelier, kann eigene Angebote nach Wunsch über die Karte verkaufen. Und das ohne großes Programmier Know-How. Möglich macht das der von Wilken in die Software integrierte Produktgenerator LUI. LUI steht für Logical User Interface und ermöglicht einfachste Programmierung durch die Anwender mit simplen natürlichsprachlichen „Wenn-dann“-Befehlen. So können Systemanpassungen von den Betrieben selbst durchgeführt werden. Das macht flexibel und spart Kosten. Vergleichbares gibt es in Europa bislang nicht. Insgesamt stehen in der Urlaubsregion 3.500 Akzeptanzstellen zur Verfügung.



„Andere Regionen verkaufen Urlaubskarten mit Standardleistungen. Bei uns kann jeder Leistungsträger, egal ob Bergbahn, Erlebnisbahn oder Hotelier, eigene Angebote nach Wunsch zusammenstellen. Das macht die AllgäuWalserCard einzigartig in ihrer Flexibilität für den Gast und die Beherbergungsbetriebe.“  
 Gebhard Kaiser, Landrat Oberallgäu



## Verkauf am Point of Decision



### Integrierter Meldeschein rechnet Kurtaxe ab

Auch die Verwaltung wird entlastet, denn die AllgäuWalsen-Card löste das papierbezogene Meldeverfahren ab.

Umständliche Doppelerfassungen entfallen. Hat ein Hotel den Gast ins Buchungssystem eingetragen, gehen die Daten elektronisch an die Kurverwaltung.



„Die erhöhte Meldekontrolle in Verbindung mit dem durch die Karte effizienteren Marketing führte zu steigenden Einnahmen.“

Wilfried Nesensohn, Tourismusdirektor Kleinwalsertal

Das spart den Behörden Zeit und senkt die Kosten. Zudem erhöht sich die Meldemoral deutlich. So steigerte sich nach der Einführung der AllgäuWalsen-Card die der Kurverwaltung gemeldeten Übernachtungszahlen signifikant. „Die erhöhte Meldekontrolle in Verbindung mit dem durch die Karte effizienteren Marketing führte zu steigenden Einnahmen“, freut sich Wilfried Nesensohn, der Tourismusedirektor des Kleinwalsertals.

### Kundenbindung und Saisonplanung mit Echt-Erfahrungen

Neben der Bequemlichkeit für die Gäste bietet die AllgäuWalsenCard den beteiligten Unternehmen ein effizientes Controlling ihrer Angebote. Alle Daten und Leistungen, die die Gäste in Anspruch nehmen, werden gespeichert.

Die Tourismusverantwortlichen können sich per Mausclick anzeigen lassen, welche Angebote von den Gästen in welcher Zahl nachgefragt werden.

Damit haben sie Echt-daten zur Planung der kommenden Saison und sind nicht alleine auf Schätzungen angewiesen. Dabei werden die Nutzungsdaten anonymisiert und bei Auswertungen die Gäste nach Merkmalgruppen zusammengefasst.

### Abrechnung im Wilken Rechenzentrum

Das Wilken Rechenzentrum ist Abrechnungsstelle für sämtliche kartenbasierte Transaktionen. Mehrere Rechner sind miteinander verknüpft. Das „Clearing“ erfolgt mit einer IBM X-Series 346 mit zwei Dual-Xeon Prozessoren.

Das Hintergrundsystem wird von zwei Dual-Prozessoren auf Intel-Basis unter dem Betriebssystem Suse Linux Enterprise Editionen und einer Oracle-Datenbank bewerkstelligt.

Hier erfolgt das „Clearing“, der Abgleich zwischen verkauften Leistungen und Auszahlungen an die Leistungserbringer.

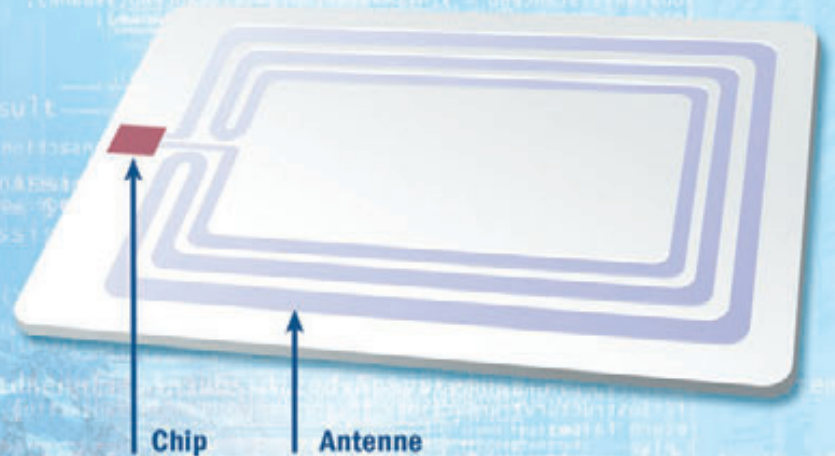
Durch die parallelen Systeme kann das „Clearing“ ohne Probleme im laufenden Betrieb heruntergefahren werden, beispielsweise zu Wartungszwecken.

Die notwendige Technik ist wahrlich kein Kinderspiel. Ein erster Anlauf mit Giesecke & Devrient als Generalunternehmer scheiterte Ende 2001 an der Vielzahl der beteiligten Partner.

Daraufhin übernahm Wilken das Projekt und lieferte eine Lösung aus einer Hand. Allein um alle Bergbahn-, Skilift-, Hotel- und Gemeindesysteme anzubinden, mussten um die 30 Schnittstellen programmiert werden.

## Kartentechnologie

Kontaktlose SmartCards arbeiten mit RFID-Technologie. RFID steht für Radio Frequency Identification. Die Plastikkarte verfügt über einen Speicherchip und eine integrierte Antenne. Die Datenübertragung und Speicherung funktioniert kontaktlos. Dafür benötigt die SmartCard keine eigene Stromversorgung, die Energie wird von der Sende/Empfangsantenne auf die Chipkarte übertragen. Das macht das Medium besonders flexibel in der Nutzung. Weitere Vorteile: Die Karten sind dadurch auch ausfall- und fälschungssicher.



## Weitere Kartenlösungen

### SchwabenCard der Stadtwerke Ulm



Die SWU nutzt das Wilken Informationssystem, um die automatisch anfallenden Konsumentendaten der von der SWU betriebenen SchwabenCard auszuwerten. So werden Rabattkonzepte zum Nutzen von Kunden und Akzeptanzstellen optimiert.

- ✓ Erfolgsmessung der Kartennutzung für SWU und alle Akzeptanzstellen mit harten Zahlen
- ✓ Übersichtliche Darstellung durch Einbindung auch von fremden Datenquellen in das Wilken IS
- ✓ Beispiel: Jahresumsatzvergleiche der Akzeptanzstellen mit Analyse von Werbeaktionen und einem Umsatzvergleich vor und nach der Aktion.

SWU

### Airplus International



Mit den unternehmensorientierten Kreditkarten Airplus Corporate Card VISA und Airplus Mastercard unterstützt Airplus das Reisemanagement von Unternehmen. Wilken liefert die passende Buchhaltungssoftware seit 1996.

- ✓ Täglich 500.000 Kreditkarten-Buchungen
- ✓ Vom Großrechner bis in die objektorientierte Programmierlogik
- ✓ Plattformunabhängig, SOA

AirPlus  
INTERNATIONAL

€ 3,35 • Österreich € 3,42 • Schweiz 6,54 sfr

www.computerwoche.de

# COMPUTERWOCHE

NACHRICHTEN • ANALYSEN • TRENDS

IDG

Urlaubsregion führt kombinierte Gast- und Rabatkkarte ein

## Eine Smartcard-Lösung vom ASP

MÜNCHEN (jha) – Die Tourismusregion Allgäu und das österreichische Kleinwalsertal haben eine gemeinsame Gast- und Rabatkkarte eingeführt. Die dafür erforderliche IT-Infrastruktur mietet die touristische Dachorganisation vom Application-Service-Provider (ASP).

KÜNFTIG erhalten alle Touristen, die in der Region Allgäu und im österreichischen Kleinwalsertal übernachten, von ihren Herbergbetrieben eine kostenlose Smartcard. Die Allgäu-Walsercard räumt den Besuchern an berührungslos funktionierenden Zugangskontrollen den freien Eintritt zu Museen oder die Nutzung der Buslinien ein. In der Zusammenstellung Servicepakete für Touristen sind die jeweiligen Kommunen frei. Zudem schnürte die touristische Dachorganisation, die Oberallgäu Tourismus Service GmbH (OATS), drei für die gesamte Region gültige Leistungspakete. Beispielsweise können Touristen für den Pauschalbetrag von knapp 40 Euro vier Tage lang mit den wichtigsten Bergbahnen fahren.

Diese Vorzüge sollen die Touristen locken, die kombinierte Gäste- und Rabatkkarte nachzufragen, denn nur dann werden die Initiatoren des Systems ihre Ziele erreichen: Neben Effekten wie Kundenbindung und Marketing für die Urlaubsregion soll die Karte dem elektronischen Meldewesen für Übernachtungen den Weg bereiten. Vertrieben wird die Allgäu-Walsercard nämlich ausschließlich über Herbergbetriebe – einen Zwang, sich dem Verbund anzuschließen, gibt es aber nicht. Um den Vermietern die Entscheidung zu erleichtern, stellen einige der Gemeinden entsprechende Terminals oder PC-Kartenlesegeräte kostenlos zur Verfügung. Insgesamt sind mittlerweile 1100 via Modem an die OATS-Zentrale angebundene Terminals in Betrieb.

Die OATS trifft mit ihrem Vorstoß vor allem bei kleineren Betrieben häufig auf Ablehnung. „Es gibt einige Vermieter, die den einen oder anderen Gast nicht melden. Das ist kein Allgäu-spezifisches Problem, das ist überall so“, schildert Ulrich Hüttenrauch, Leiter Vertrieb und Marketing bei OATS. Experten schätzen die Quote der nicht gemeldeten Übernachtungen auf 20 bis 30 Prozent. Im Jahr 2001 regis-

trierten Gemeinden im Allgäu und Kleinwalsertal mehr als zehn Millionen Übernachtungen. Bei Kurtaxen von rund 1,50 bis zwei Euro dürfte sich die Investitionssumme für die Gästekarte schnell amortisieren.

Insgesamt zahlte die OATS zwischen sechs und sieben Millionen Euro für die Entwicklung und den Aufbau der Umgebung. Nachdem der erste Anlauf unter Leitung des Münchner Gelddruck- und Chipkartenkonzerns Giesecke & Devrient im Oktober 2001 gescheitert war, übernahm das Ulmer Softwarehaus Wilken Ende 2001 die Regie.

### Erster Anlauf scheiterte

Die Hauptaufgaben lauteten, die vorhandenen Terminals etwa an Skiliften auf die berührungslose Funkkarte umzurüsten, eine den Anforderungen entsprechende Clearing-Software einzuführen sowie Schnittstellen zu den gängigen Branchenlösungen für Hotels herzustellen. Zudem liefert Wilken ein im eigenen Hause vorhandenes Regelwerk samt Benutzer-Schnittstelle, mit dem sich die individuellen Angebotspakete schnüren lassen.

Diese Funktion steht grundsätzlich jedem teilnehmenden Betrieb zur Verfügung. Die OATS möchte allerdings zunächst Erfahrun-

gen mit den von ihr entworfenen Paketen sammeln und schaltet die zusätzlich Möglichkeit erst zur kommenden Sommersaison frei. Dann können beispielsweise Hotels zusammen mit Liftbetreibern oder Badeanstalten eigene Rabattaktionen konzipieren. Das tagesaktuelle Clearing wickelt ein zentraler Server ab.

Anfängliche Überlegungen, die IT-Umgebungen selbst zu betreiben, hat die OATS wegen zu hoher Personalkosten verworfen. „Wir mussten erfahren, das es keine Datenbankexperten gibt, die im südlichen Allgäu arbeiten wollen – zumindest nicht zu unseren Konditionen“, erläutert Hüttenrauch. Nun mietet die Touristikgesellschaft die Software von Wilken im Application-Service-Providing-(ASP-)Modell. Die OATS hat via gesicherte 2-Mbit/s-Standleitung stets Zugriff auf die Daten, so dass sie alle mit den Smartcards ausgelösten Transaktionen statistisch bearbeiten kann. Die erfassten Informationen liefern beispielsweise Aufschluss darüber, welche touristischen Attraktionen besonders beliebt sind. Die personenbezogene Auswertung ist aus datenschutzrechtlichen Gründen nicht möglich, doch lassen sich Kundengruppen je nach Alter, Geschlecht und anderen anonymisierbaren Merkmalen auswerten. ◀



Foto: OATS

## Die AllgäuWalserCard im Pressespiegel

**Die eGovernment Computing schrieb:**

### **Erfolgreicher Start des europäischen Pilotprojektes AllgäuWalserCard setzt neue Maßstäbe**

**Türoffner. Die Zukunft der touristischen Abrechnungssysteme gehört den multifunktionalen SmartCards. Dabei ist es wichtig, komplette Lösungssysteme anzubieten. Die Karten sollen ganze IT-Landschaften miteinander verbinden.** Wilken hat hier die technische Herausforderung bestanden; die Ulmer Pragmatiker lieferten für das größte IT-Projekt des Landkreises eine Lösung wie aus einem Guss.

**Die Süddeutsche Zeitung schrieb:**

### **Der Clou mit der Card**

Die Ulmer wickeln vor allem die Vielzahl der unterschiedlichsten Abrechnungsvorgänge im hauseigenen Rechenzentrum ab, die von 1500 Terminals in der Allgäu-Region registriert wurden. Ganz nebenbei hat die AllgäuWalserCard auch noch eine E-Government-Funktion, weil sie den Hotel-Meldeschein ersetzt – und die Gemeinden die Kurtaxe auch tatsächlich von der Stunde des Eincheckens an kassieren können und nicht, wie es früher schon mal vorkam, erst vom nächsten Tag an.

**Die Frankfurter Neue Presse schrieb:**

### **Das Allgäu setzt jetzt alles auf eine Karte**

Die Zukunft von touristischen Abrechnungssystemen gehört der Chip-Karte mit einer Vielzahl von Einsatzmöglichkeiten. Für Reiseveranstalter wird die unscheinbare Plastikkarte zum zentralen Abrechnungs-, Planungs- und Steuerungsinstrument mit integriertem Kundenmanagement. Eine Vorreiterrolle übernimmt jetzt das Oberallgäu mit der „AllgäuWalserCard“, entwickelt von der mittelständischen Software-Firma Wilken in Ulm.

**Die Allgäuer Zeitung schrieb:**

### **Für Gäste beginnt neues Service-Zeitalter**

**AllgäuWalserCard jetzt im Oberallgäu auf dem Markt – Kaiser: Sind anderen um Meilen voraus.**

Da strahlen Tourismus-Profis und Polit-Strategen: Nach jahrelangen Vorbereitungen, Diskussionen und technischen Hindernissen ist die „AllgäuWalserCard“ auf dem Markt.

Die elektronische Gästekarte soll ein neues Service-Zeitalter einläuten und mit mehr Qualität Urlauber an die Region binden. „Oberallgäu und Kleinwalsertal sind anderen Urlaubsregionen um Meilen voraus“, so Landrat Gebhard Kaiser gestern bei einer Präsentation in Bad Hindelang.

**Gründungsjahr:**  
1977

### **Willkommen in der Wilken Welt**

Die 250 Mitarbeiter der Wilken Gruppe (Wilken GmbH, Wilken AG (CH), Wilken TS Software GmbH, Wilken Entire AG, Wilken Rechenzentrum GmbH) entwickelt betriebswirtschaftliche Standardsoftware für das Finanz- und Rechnungswesen, die Warenwirtschaft, die Energieabrechnung sowie Controlling- und E-Businesslösungen.

### **Modernes Softwarehaus mit Tradition**

Wilken setzt auf neueste Technologie und übernimmt gerne die innovative Vorreiterrolle. Unter Tradition verstehen wir 30 Jahre Geschäftserfahrung, eine gewachsene Firmenkultur und bodenständiges Wachstum.

### **Substanz und Solidität**

Wilken ist stolz auf gesundes Wachstum mit kontinuierlich schwarzen Zahlen. Als gewachsenes Unternehmen muss die Wilken GmbH keine Rücksicht auf globale Interessen eines Mutterkonzerns oder auf den „Shareholder Value“ nehmen. Wir sind nur unseren Kunden verpflichtet.

### **Faire Partnerschaft**

Sie als Kunde sind nicht unser König. Wir nicht Ihr Vasall. Wir sind faire Partner, die sich gegenseitig aufeinander verlassen können.

### **Offene Software**

Unsere Software läuft unabhängig davon, auf welcher Plattform Sie aufsetzen. Und natürlich unabhängig vom eingesetzten Betriebssystem. Ihr Vorteil: Bestehende und künftige Anwendungen lassen sich integrieren.



**Wilken GmbH**  
Hörvelsinger Weg 25-29  
D-89081 Ulm  
Telefon: +49 (0) 731 - 96 50-0  
Telefax: +49 (0) 731 - 96 50-444  
[www.wilken.de](http://www.wilken.de) · [w@wilken.de](mailto:w@wilken.de)

**Wilken Entire AG**  
Hörvelsinger Weg 29  
89081 Ulm  
Telefon: +49 (0) 731 - 974 95-0  
Telefax: +49 (0) 731 - 974 95-700  
[www.entire.de](http://www.entire.de) · [info@entire.de](mailto:info@entire.de)

**Wilken TS Software GmbH**  
Maulbronner Weg 27  
D-71706 Markgröningen  
Telefon: +49 (0) 7145 - 96 15-0  
Telefax: +49 (0) 7145 - 96 15-90  
[www.wilken-ts.de](http://www.wilken-ts.de) · [wilken-ts@wilken.de](mailto:wilken-ts@wilken.de)

**Wilken AG**  
Herrenwiese 5  
CH-9306 Freidorf/TG  
Telefon: +41 (0) 71 - 4 54 64 00  
Telefax: +41 (0) 71 - 4 54 64 09  
[www.wilken.ch](http://www.wilken.ch) · [w@wilken.ch](mailto:w@wilken.ch)