



## Microsoft Corporation

Innovativer Fax-Service durch Esker On Demand



**Microsoft**

Als Microsoft das hauseigene SAP R/3® von Version 4.5b auf SAP R/3 Enterprise (4.7) aktualisierte, kam es beim Produktiveinsatz unerwartet zu Faxproblemen. Eigens definierte Verbindungen zwischen der SAP Implementierung und einer Faxserver-Fremdsoftware, die Microsoft an seinem Hauptsitz in Redmond für den weltweiten Faxversand von Bestellungen und Rechnungen verwendete, funktionierten plötzlich nicht mehr. Eine neue Faxlösung musste her – und Microsoft entschied sich für Esker on Demand: ein neuer Fax-Service, der Entwicklungszeiten, Telefon- und Hardwarekosten bei der Faxkommunikation auf ein Minimum reduziert.

### Konfiguration

- SAP R/3 Enterprise (4.7)
- Windows Server™ 2003
- SQL Server 2000

### Die Aufgabe: Besser und kostengünstiger Faxen

Die ursprünglich bei Microsoft eingesetzte proprietäre Faxserver-Software verfügte im Stile einer "Black Box" über ein eigenes geschlossenes Betriebssystem, eigene Hardware und eine eigene Verwaltungsschnittstelle. "Wenn ein neues Sicherheits-Update verfügbar war oder wir Antiviren-Software installieren wollten, kam es regelmäßig zu Problemen. Und nach der Einführung des SAP-Upgrades hatten wir erhebliche Schwierigkeiten beim Faxversand."

Nach dem Upgrade wurden die individuell definierten Faxbefehle, die in den mit SAP R/3 generierten Rechnungen und Bestellungen von Microsoft eingebettet sind, plötzlich im Postscript-Format codiert. Dadurch konnte die Faxserver-Software die Befehle nicht mehr verarbeiten und somit keinen

Versand mehr durchführen. Statt die Befehle zu erkennen und auszuwerten, waren diese nun Teil der Fax-Grafikdaten und wurden zudem nicht ausgeführt. Darüber hinaus wurden die Microsoft-Abteilungen nicht mehr wie gefordert per E-Mail über die Zustellung eines Faxes an einen bestimmten Kunden oder Lieferanten benachrichtigt.

Earls weiter: "Unser gesamter weltweiter Faxversand aus SAP – häufig Fernverbindungen oder internationale Verbindungen – wurde über den Faxserver in Redmond abgewickelt. Dadurch entstanden uns hohe Kosten. Bei der Suche nach einer Lösung zur Senkung dieser Kosten haben wir auch die Option eines Least-Cost-Routing geprüft – und hier kam Esker ins Spiel."

Neben den Kosteneinsparungen und der Vorgabe, dass die gewählte Lösung vollständig integriert und SAP-zertifiziert sein musste, bestand die dritte Zielsetzung von Microsoft darin, eine vollkommen offene Standard-Plattform für den Faxversand zu finden. Die Lösung sollte die neuesten Serverbetriebssysteme von Microsoft unterstützen und kein Telefonie-Hosting (T1-Leitungen und zugehörige Hardware) erfordern. "Wir wollten

für die Faxkommunikation keine eigene Infrastruktur aufbauen", erklärt Earls. "Mit Esker on Demand können wir die Ressourcen der Esker-Faxinfrastruktur nutzen, unsere bestehenden Faxbefehle verwenden und die gewünschten Kostenvorteile erzielen."



Wir erwarten die Amortisation nach spätestens einem Jahr und danach einen Nettogewinn für jeden Folgemonat."

Terry Earls ▪ Group Program Manager  
▪ Microsoft Corporation

### Die Lösung: Den Faxversand mit Esker on Demand Outsourcen

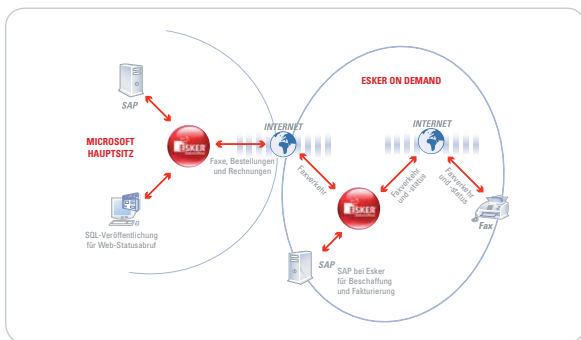
Esker on Demand, ein ausgelagerter Esker DeliveryWare Service für die automatische Zustellung von Geschäftsdokumenten direkt aus den Informationssystemen eines Unternehmens heraus, ist vollständig in das SAP-System integriert und erfüllt so alle Anforderungen von Microsoft. Dank SAP-zertifizierter Faxanbindung an das System und der Verarbeitung von Faxbefehlen durch intelligente, inhaltsbasierte Regeln bietet Esker DeliveryWare die Möglichkeit zur automatischen Abarbeitung von Rechnungen und Bestellungen bei Microsoft direkt aus der SAP-Umgebung heraus, ohne weitere Änderung am Funktionsumfang. Esker on Demand sorgt zudem für erhebliche Kosteneinsparungen, da mit dieser Lösung die Effizienz der Faxübertragung zwischen den geografisch verteilten Microsoft-Standorten optimiert wird und die Telefonkosten pro Faxseite sinken.

Earls erklärt: "Esker hat sich genau angesehen, wie unser Faxversand abläuft, und daraufhin die Delivery Ware Rules Engine so angepasst, dass wir die bereits in unseren Faxdokumenten eingebetteten Spezialbefehle beibehalten konnten. Dazu waren keine ‚Hacker-Kenntnisse‘ nötig – das Interpretieren von Befehlen wird in der Esker-Lösung als Standardfunktion unterstützt. Ohne diese Flexibilität hätten wir rund 200 SAPscript-Entwicklungselemente analysieren und ändern müssen, damit alle Varianten unserer Bestellungen und Rechnungen an den verschiedenen weltweiten Standorten unter der SAP-Version 4.7 ordnungsgemäß funktionieren."

Microsoft legte großen Wert darauf, die Änderung der Faxsoftware für die Endbenutzer quasi unsichtbar durchzuführen – nichts weiter als eine technische

„Dank Esker on Demand sind SAP-seitig kaum Änderungen erforderlich, und wir müssen im Grunde nur eine technische Umstellung vornehmen, um Faxe zu niedrigeren Kosten zu versenden.“

Terry Earls ■ Group Program Manager ■ Microsoft Corporation



Umstellung, die keine Anpassung der derzeitigen Geschäftsprozesse erfordern würde. "Esker on Demand bedeutete eine Änderung, die wir selbst vornehmen konnten, hinter den Kulissen, ohne Entwicklungsarbeit von unserer Seite", so Earls weiter.

Bei der Esker on Demand Architektur für Microsoft befindet sich im Microsoft-Datenzentrum in Redmond ein lokaler Esker DeliveryWare-Server, und Esker übernimmt das Hosting der Faxservices. Dieser Server dient als Host für die SAP BC-CON-Schnittstellen und unterstützt die DeliveryWare Rules Engine zur Verarbeitung der Faxe entsprechend den Befehlen in den SAP-generierten Microsoft-Dokumenten. Mithilfe einiger Abarbeitungsregeln wird das Faxen vom lokalen Esker DeliveryWare-Server bei Microsoft an den gehosteten Esker on Demand Server "delegiert", von wo aus der eigentliche Versand stattfindet.

Earls beschreibt die Lösung wie folgt: "Unser lokaler DeliveryWare-Server erhält die Faxdaten aus SAP und verwendet individuelle Regeln, um die speziellen Befehle in unserem SAPScript auszuwerten. Anschließend werden die Faxdaten SSL-verschlüsselt über das Internet an den gehosteten Esker on Demand Server gesendet. Die Mechanismen der eigentlichen Faxkommunikation müssen uns nicht weiter interessieren. Nach abgeschlossenem Faxversand erhält unser lokaler DeliveryWare-Server lediglich eine Statusmeldung zurück. Anhand mehrerer DeliveryWare-Regeln können wir den erhaltenen Statuscode intelligent weiterverarbeiten. Ausgehend von diesem Statuscode sorgt DeliveryWare für die Aktualisierung des Nachrichtenstatus in SAP und verschickt bei Zustellungsfehlern automatisch eine E-Mail-Benachrichtigung an die betroffenen Geschäftsgruppen. Außerdem wird eine lokale SQL-Server-Datenbank aktualisiert, über die Geschäftsgruppen den Faxstatus abfragen können, indem sie auf einer Webseite die Faxnummer, Bestell- oder Rechnungsnummer usw. eingeben."

## Die Vorteile

"Unter den vielen für uns attraktiven Merkmalen der Esker-Lösung ist besonders hervorzuheben, dass sie auf einem Windows-Standardrechner läuft und keine proprietäre Hardware erfordert", meint Earls. "Die Lösung ist vollkommen offen und nachvollziehbar. Der lokale Esker DeliveryWare-Serverdienst in unserem Datenzentrum fährt mit so geringer Last, dass er nicht einmal einen eigenen Rechner benötigt – er teilt sich einen Server mit anderen SAP-Fremdanwendungen."

Earls fügt hinzu: "Wir haben nicht nur den Faxversand wieder hergestellt. Wir haben die problematische Situation nach dem SAP-Upgrade auch dazu genutzt, unsere Faxumstellung zu hinterfragen – würden wir sie wieder genauso einrichten? In unserem Fall war die Antwort ein klares Nein. Der Blick auf unsere täglichen Abläufe hat uns das Einsparpotenzial von Esker on Demand erkennen lassen."

Esker on Demand bietet Microsoft erweiterte Faxfunktionen zu geringeren Kosten, als wenn die Faxe direkt von Redmond aus verschickt würden oder eine eigene Lösung entwickelt worden wäre, so dass der Faxversand insgesamt deutlich günstiger wurde. "Wir prüfen den anfänglichen ROI nach spätestens einem Jahr; danach ermitteln wir jeden Monat den Nettogewinn", so Earls. Esker schätzt die jährlichen Einsparungen bei Microsoft auf USD 30.000.

Earls empfiehlt anderen Organisationen, die ein unternehmensweites ERP-Upgrade planen: "Prüfen Sie kritisch, wie die Bereitstellung von Dokumenten in Ihrer Produktivumgebung derzeit abgewickelt wird, und nehmen Sie diesen Aspekt in Ihre Upgrade-Planungen auf. Sehen Sie das Upgrade-Projekt als Gelegenheit, Ihre Lösung für die Dokumentenbereitstellung neu zu überdenken."

### Über Microsoft

Die 1975 gegründete Microsoft Corporation ist weltweit führender Anbieter von Software, Services und Lösungen, mit denen Privatpersonen und Unternehmen ihr Potenzial voll ausschöpfen können. Esker ist Mitglied des Microsoft Developer Network sowie Microsoft Gold Certified Solution Provider (MCSP) und bietet seinen Kunden die Sicherheit, dass Esker-Lösungen auf Microsoft-Plattformen und mit Blick auf Microsoft-Kompatibilität entwickelt werden. Esker beschäftigt Microsoft Certified Professionals – zertifizierte Spezialisten, die über das nötige Know-how zur Entwicklung, Implementierung und für den Support Microsoft-basierter Lösungen verfügen.

© 2008 Esker S.A. Alle Rechte vorbehalten. Esker und das Esker-Logo sind Markenzeichen oder registrierte Markenzeichen der Esker S.A. in den USA und weiteren Ländern. Alle anderen hier verwendeten Markenzeichen sind Eigentum der jeweiligen Eigentümer.