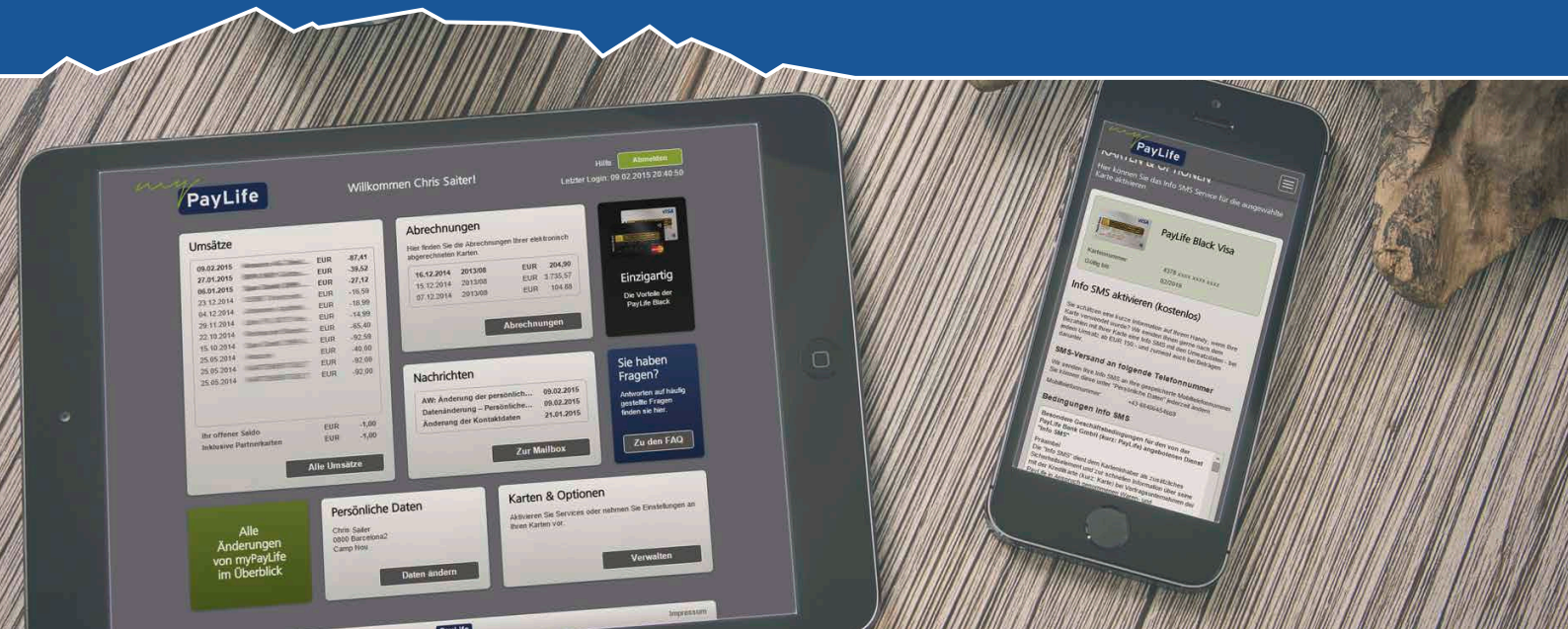


# CASE STUDY MY.PAYLIFE.AT



## DAS NEUE ONLINE-FLAGGSCHIFF VON SIX PAYMENT SERVICES IN ÖSTERREICH

### DIE AUFGABE

Das neue Portal my.paylife.at von SIX wurde mit dem Ziel gestartet, als modernes, kundenorientiertes Selfserviceportal den wachsenden Ansprüchen einer neuen Generation gerecht zu werden und die Kompetenz im Kreditkartensegment nach außen zu tragen.

Für die Erreichung ambitionierter Web-Strategien bedarf es einer gelungenen Symbiose aus Design und Technik. Nur die nahtlose Integration sämtlicher vorhandenen Kernsysteme gewährleistet eine Prozessoptimierung auf allen Ebenen. Dabei stand für Endkunden eine klare Benutzerführung mit einheitlichem Look & Feel im Vordergrund, während SIX als Serviceanbieter von der Zusammenführung heterogener Systemlandschaften profitiert.

Karteninhaber möchten immer mehr Services online nutzen. Der steigende Anteil an Zugriffen über Smartphones und Tablets stellt hohe Anforderungen an Web-Dienste. Die Nutzer erwarten ein einheitliches Design, welches sich an das jeweilige Endgerät anpasst und eine intuitive und schnelle Bedienung ermöglicht.

Durch vielschichtige Erfahrungen aus dem mittlerweile in die Jahre gekommenen Vorgängerportal sollten die Wünsche von Endkunden, Supportmitarbeitern und Redakteuren in einer ganzheitlichen Lösung vereint werden. Diese Vielzahl an unterschiedlichen Ansichten erfordert einen flexiblen Partner mit umfassender Erfahrung in der Entwicklung von feedbackgesteuerten Großprojekten.

<b>Kunde</b>	SIX Payment Services (Austria) GmbH
<b>Branche</b>	Finanzdienstleistungen
<b>Infrastruktur</b>	4-fach redundante Konfiguration in 2 Rechenzentren
<b>Das Projekt</b>	Relaunch des Kundenportals für Kreditkarteninhaber

<b>Eckdaten</b>	290.000 Benutzer   140 Supportmitarbeiter   über 20 verschiedene Endgeräte
-----------------	--



Payment Services

„Der Fokus auf das Ergebnis und der unbedingte Wille zum Projekterfolg – so konnte mit World-Direct aus Vision Wirklichkeit werden!“

Alexander Lehner | Online Manager

## DIE LÖSUNG

Die Rahmenbedingungen ermöglichten ein agiles Vorgehen in der Projektumsetzung. In regelmäßigen Feedbackschleifen flossen die Anregungen verschiedenster Partner in die Entwicklung mit ein. Das Ergebnis: Ein System, das die hohen Erwartungen aller Benutzer – ob Endkunde, Supportmitarbeiter oder Redakteur – auf den Punkt erfüllt.

**Responsive** Die Vielzahl unterschiedlicher Geräte stellt ganz neue Ansprüche an die Bedienbarkeit moderner Web-Applikationen. Egal mit welchem Endgerät my.paylife.at besucht wird, die Benutzeroberfläche passt sich automatisch der jeweiligen Bildschirmgröße an.

**Kollaborativ** Das integrierte Ticketing System ermöglicht die effiziente Bearbeitung parallel eintreffender Kundenanfragen. Der Bearbeitungsstatus ist in Echtzeit über mehrere Abteilungen einsehbar und koordiniert die Aufgabenverteilung ohne Informationsverlust oder Kommunikations-Overhead.

**Integriert** Für den professionellen Betrieb eines komplexen Portals ist eine saubere Anbindung unterschiedlicher Systeme erforderlich. Dabei fungiert myPayLife als zentrale Koordinationsstelle aller involvierten Kernsysteme.

**Ausfallsicher** Der georedundante Betrieb in den A1 Rechenzentren stellt die für ein modernes Bankenportal obligatorischen Hochverfügbarkeitsanforderungen sicher. Unser zielgerichtetes, automatisiertes Monitoring ermöglicht die Erkennung von potentiellen Störfällen sowie die sofortige Alarmierung zur schnellstmöglichen Behebung.

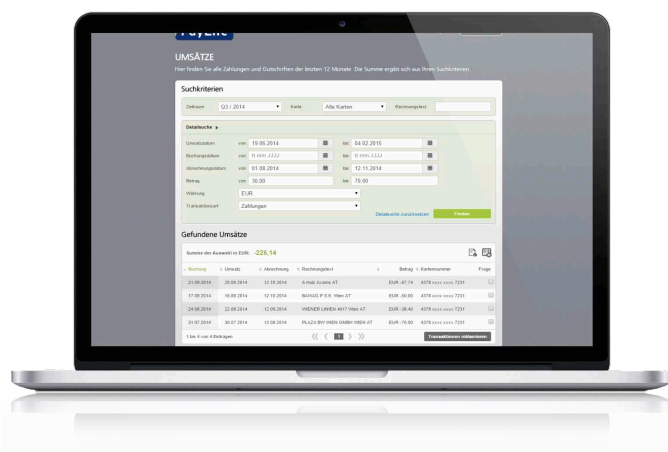
**Performant** Die Kombination aus Load-Balancing, ausgeklügeltem Caching sowie gezielter Optimierung von Kapazitätsengpässen führt trotz Anbindung diverser Fremdsysteme zu einem optimalen Nutzererlebnis.

**Security geprüft** Im Rahmen von verpflichtenden jährlichen Security Seminaren wird das Sicherheitsverständnis des gesamten Entwicklungsteams geschärft. myPayLife wird regelmäßig durch einen extern beauftragten Auditor überprüft und zertifiziert.



Mehr Infos

## DIE VORTEILE



**Zukunftssicher** Durch die vorausschauende Auswahl von Kerntechnologien ist myPayLife auch für zukünftige Herausforderungen bestens gerüstet. Insbesondere werden dabei die Entwicklungen am Browsermarkt, neue Gerätetypen und Updatesicherheit der eingesetzten Frameworks mit einbezogen.

**Unabhängig** Die Möglichkeit zur selbstständigen Pflege von Inhalten wie Texten, Bildern oder Dokumenten durch Marketingexperten und Online-Redakteure spart Zeit und ermöglicht SIX eine effiziente Verwaltung.

**Interkulturell** Die Berücksichtigung kultureller Feinheiten ist ebenso vorgesehen, wie die Möglichkeit, in beliebige Sprachen zu übersetzen. Schließlich soll sich jeder Besucher gleich angesprochen fühlen und zurechtfinden.

Gemeinsam mit unserem Mutterkonzern A1 sind wir ein verlässlicher Partner für SIX – von der Projektplanung, über die inhaltliche Konzeption, bis zur Umsetzung und dem laufenden Betrieb. Und es geht weiter. Auch nach Projektschluss stehen wir natürlich für zusätzliche Entwicklungen und Erweiterungen kompetent zur Seite und freuen uns darauf, SIX weiterhin auf ihrem Weg in die Zukunft des bargeldlosen Zahlungsverkehrs zu begleiten.

### Ansprechpartner

Gunther Bergauer, Business Consultant  
Telefon: +43 (0)512 564464  
E-Mail: [gunther.bergauer@world-direct.at](mailto:gunther.bergauer@world-direct.at)