

## Telekommunikationsunternehmen: Aufbau eines unternehmensweiten Dachportals



### Auf einen Blick

**Kunde:**  
Telekommunikationsunternehmen

**Lösung:**  
Aufbau eines unternehmensweiten Dachportals

#### Wichtigste Anforderungen:

- ein zentrales Dachportal
- Integration der Fachportale
- zentraler Zugriff auf Fachanwendungen, News und Aufgaben
- einheitliches Corporate Design
- intuitive Bedienbarkeit

#### Wichtigste Nutzenaspekte:

- Zentralisierung von Fachanwendungen durch Integration der Fachportale in ein Dachportal
- Single Sign-On
- Verschlankung der Systemlandschaft aus Nutzersicht
- zentrales Supportmanagement
- zukunftssichere Infrastruktur
- Raum für Erweiterungen

Ein Telekommunikationsunternehmen suchte nach einer Lösung, um die Vielzahl von vorhandenen Fachportalen mit unterschiedlichen Zugängen in ein unternehmensweites Dachportal zu integrieren und allen Mitarbeitern eine einheitliche Verwendung aller Fachanwendungen zu ermöglichen. Das Unternehmen beauftragte hierzu die CONET Business Consultants GmbH, die auf Basis von SAP NetWeaver 7.3 ein Portal entwickelte, das die einzelnen Fachportale und Fachanwendungen optimal integriert.

#### Ausgangssituation

Eines der führenden Telekommunikationsunternehmen verwaltete über 40 eigenständige Fachportale mit etwa 2.000 Fachanwendungen. Unterschiedliche URL-Adressen, Benutzernamen, Kennwörter, Rollen- und Berechtigungskonzepte, Bedienlogiken sowie vielfältige Taskmanagement- und News-Systeme erschwerten die Arbeit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und ließen die Anzahl der Support-Anfragen enorm ansteigen.

Um diese unterschiedlichen Portale in ein unternehmensweites Dachportal zu integrieren und einen zentralen und einheitlichen Zugriff auf alle Fachanwendungen, News und Aufgaben zu gewährleisten, beauftragte das Telekommunikationsunternehmen die CONET Business Consultants GmbH mit der Entwicklung eines Dachportals auf Basis von SAP NetWeaver 7.3.

Zu den zentralen Anforderungen gehörten folgende Punkte:

- Verschlankung der Systemlandschaft aus Sicht des Mitarbeiters ohne ein Fachportal abzuschalten

- Logik der Fachlichkeit verbleibt in den Fachbereichen, keine Verlagerung oder Veränderung durch das Dachportal
- Zentralisierung und Konsolidierung des 1<sup>st</sup> Level Support
- ein zentraler Zugriff auf Hilfe, News und Aufgaben
- SSO (Single Sign-On) zu allen Fachportalen
- intuitive Bedienbarkeit des Dachportals und der einzelnen Fachanwendungen
- hohe Usability der Fachanwendungen
- Einhaltung der Corporate Design Vorgaben
- hohe Performanz trotz hoher Nutzerzahlen (etwa 250.000 User mit 40.000 Concurrent User)

#### Lösung

Die Umsetzung des Projekts wurde in folgende drei Themenschwerpunkte aufgeteilt:

- Realisierung des Dachportals
- Integration der Fachportale mit ihren Fachanwendungen in das Dachportal
- Redesign ausgewählter Fachanwendungen



Die CONET Business Consultants GmbH realisierte das gesamte Projekt anhand eines ITIL-Phasenmodells mit folgenden Phasen:

- Realisierbarkeit (Feasibility)
- Konzeption
- Design
- Implementierung
- Launch-Phase

#### Realisierung des Dachportals

Bei der Realisierung des Dachportals wurden folgende technische Komponenten bzw. Produkte verwendet: Ein domänenübergreifendes Client-seitiges Sessionmanagement zwischen dem Dachportal und allen angeschlossenen Fachportalen erfolgt mittels Cross Document Messaging. Die Kommunikation von Server zu Server wurde mittels WebServices umgesetzt. Alle entwickelten Server-Komponenten basieren durchgehend auf Technologien von SAP NetWeaver Portal sowie auf J2EE- und JEE5-Standards.

Mit einer zentralen Management-Anwendung werden die Fachportale und deren Fachanwendungen im Dachportal registriert, kategorisiert und automatisiert zur Verfügung gestellt. Der Benutzer verwendet somit ausschließlich das Dachportal (Single-Point-of-Entry), um alle Fachanwendungen zu verwenden. Ausgeführte Fachanwendungen wirken durch den integrativen Ansatz auf den Anwender, als würde eine Bearbeitung direkt im Dachportal erfolgen. Tatsächlich werden die Fach-

anwendungen jedoch weiterhin in der Laufzeitumgebung des Fachportals ausgeführt. Dieser Ansatz birgt folgende Vorteile: Zum einen wird die auftretende Last am Dachportal auf die einzelnen Fachportale verteilt und zum anderen verbleibt die Verantwortlichkeit für die jeweilige Fachanwendung beim Fachportal.

Das Single Sign-On zwischen dem Dachportal und den Fachportalen realisierte das Projektteam mittels IBM Tivoli Access Manager WebSeal in Kombination mit SAP Standard-SSO-Technologien und einem automatisierten User Mapping. Durch eine vollautomatische Berechtigungssynchronisation zwischen den einzelnen Fachportalen und dem Dachportal verbleibt die fachliche Aufgabe der Berechtigungssteuerung ebenfalls in der Verantwortung des jeweiligen Fachportals. Für die Fachanwendungen im Dachportal ist keine zusätzliche Berechtigungspflege nötig.

Darüber hinaus wurden die Taskmanagementsysteme aller angeschlossenen Fachportale über eine übergeordnete Universal Worklist (UWL) im Dachportal konsolidiert. D.h. alle Workitems sowie die Logiken der Fachportal-UWL werden ausgelesen und in der übergeordneten UWL des Dachportals bereitgestellt. Die Benutzer sind dadurch in der Lage über das Dachportal auf sämtliche Workitems (zum Beispiel Aufgaben, Anfragen) aus den verschiedenen Fachportalen zuzugreifen und diese direkt zu bearbeiten. Die Basis für das fachportalübergreifende, zentrale

News- und Hilfe-System bildet ein Content Management System. Es liefert neben den News eine kontextbasierte Hilfe für alle Fachanwendungen.

Das innovative und benutzerfreundliche Frontend des Dachportals basiert auf Javascript und jQuery in Kombination mit Standard SAP Portal Server-Komponenten. Insgesamt sind die Fachportale sowie das Dachportal durch ein einheitliches Look and Feel sowie Corporate Design gekennzeichnet.

#### Integration der Fachportale mit ihren Fachanwendungen in das Dachportal

Bei der Integration der über 40 Fachportale und deren Fachanwendungen ins Dachportal wurde ein Factory-Ansatz gewählt. So wurde erreicht, dass die Integration standardisiert und reproduzierbar für alle Arten neuer Fachportale durchgeführt werden kann. Den Fachportalen werden für die Integration Vorgabendokumente zur Verfügung gestellt. Auf diese Weise wird den einzelnen Fachportalen eine weitgehend selbständige Vorbereitung ermöglicht.

Zur Unterstützung der Fachportale bei der Integration wurde seitens der Factory ein Coaching aufgebaut. Die Coaches sind zugleich als Single-Point-of-Contact für alle Belange der Fachbereiche zuständig. Hierbei werden organisatorische und auch technische Fragen durch Berater sowie Portalarchitekten der CONET Business Consultants schnell und qualifiziert beantwortet.



### Redesign ausgewählter Fachanwendungen

Um den Mitarbeitern die Nutzung ausgewählter, häufig genutzter Fachanwendungen zu erleichtern und so die Mitarbeiterzufriedenheit zu erhöhen, wurden diese mit Fokus auf Usability vollständig neu entwickelt. Die Bedienung wurde aus Blickrichtung des Mitarbeiters und nicht aus Sicht der Fachlichkeit optimiert, so dass die Fachanwendungen einheitlich aussehen und intuitiv bedienbar sind.

Einen Teil dieser Fachanwendungen wurden mit WebDynpro für ABAP und die anderen in einem Greenfield-Ansatz auf Basis von JavaServer Faces 2.0 auf NetWeaver 7.3 realisiert. Dabei koordinierten die CONET Business Consultants die Neuentwicklung der Fachanwendung.

### Nutzen

Durch den Aufbau des Dachportals erfolgte eine komplette Zentralisierung von Bausteinen wie Aufruf und Suche von Fachanwendungen, Feedback, Hilfe, News, Aufgaben und Support. Die Nutzung von SAP-NetWeaver-Standard-Funktionalitäten sowie die Beachtung des Corporate Branding & Identity waren im Gesamtprozess von zentraler Bedeutung.

Der einheitliche Zugang unter Nutzung von Single Sign-On erleichtert den mehr als 250.000 Mitarbeitern sowie etwa 40.000 Concurrent Usern die Arbeit. Durch die berechtigungsgesteuerte und für den Benutzer personalisierbare Anzeige werden dem Nutzer alle Fachanwendungen auf einer Plattform konsolidiert bereitgestellt. Dies führt zu einer höheren Transparenz der einzelnen Fachanwendungen im neuen Dachportal. Dies spart nicht nur Zeit, sondern steigert zudem in hohem Maße die Mitarbeiterzufriedenheit.

Durch die Realisierung des Projektes auf Basis des neuen SAP NetWeaver Portals 7.3 wurde auf eine moderne Technologie gesetzt.

Insgesamt hat das Telekommunikationsunternehmen eine hoch innovative, benutzerfreundliche und erweiterbare Plattform zur Verfügung, die für die nächsten Jahre, wenn nicht Jahrzehnte eine zukunftssichere Lösung darstellt.