

Bitte bedienen Sie sich: Self Services im Web mit der Oracle EBS

Hasan Ali Yilmaz
Apps Associates GmbH
Dortmund

Schlüsselworte:

Self, Service, Oracle, Applications, Framework, OAF, BI, Publisher, Business, Intelligence, Web, Portal, Java, Servlet, Excel, Word, Html, Rtf, CRM, SRM, ESS

Einleitung

Wir leben in einer zunehmend vernetzten Welt. Geschäftsprozesse und Informationsströme greifen weit über die Grenzen eines Unternehmens hinaus. Beispiele für solche kollaborativen Prozesse gibt es reichlich: Ein Lieferant möchte wissen, wie der Stand seiner Gutschriften ist, ein Kunde fragt den Lieferstatus seiner Bestellungen ab, ein Logistikpartner benötigt Informationen über Bestände und Verfügbarkeit. Klassischerweise landen solche Anfragen in den zuständigen Fachbereichen, wo Kräfte gebunden werden, um diese Auskünfte zu erteilen.

Um auskunftsfähig zu sein, bietet es sich an, einen Self Service zur Verfügung zu stellen, der die externen Partner in die Lage versetzt, sich die gewünschten Informationen rund um die Uhr selbst zu beschaffen. Ziele sind hierbei gesteigerte Transparenz, Kostenersparnis und Flexibilität. Zielgruppen können Kunden, Lieferanten, Service Provider, Logistiker und die eigenen Mitarbeiter sein.

In folgenden Abschnitten erfolgt eine Einleitung in das Thema IT Self Service. Ferner wird im Detail beschrieben, wie ein Self Service aus der Oracle E-Business in Verbindung mit BI Publisher bereitgestellt werden kann.

IT Self Service Information (SSI)

SSI bezeichnet Informationssysteme, welche vom Benutzer in Selbstbedienung (*self service*) genutzt werden können. Üblicherweise wird dazu ein PC oder Terminal mit einer vorgegebenen, beschränkten Eingabemöglichkeit zur Abfrage von voreingestellten Datenbankinhalten verwendet. Weltweit typische Anwendungsgebiete sind Lagerstands- und Produktabfragen, öffentliche Adress- und Telefonbuch Abfrageterminals und Verkehrsverbindungsinformationsterminals. Mit der Verbreitung des Internets werden SSI Anwendungen zunehmend auch über das World Wide Web angeboten.

Die Bereitstellung dieser Art von Self Services ist eine technische Herausforderung. Für die Umsetzung gibt es jedoch diverse Standardmittel, die wesentliche Anforderung abdecken. Die Services können in sogenannten Internetportalen veröffentlicht werden. Die Portale decken in der Regel wesentliche Funktionen ab - wie:

- Erstellung von Frontends mit Portlets
- Personalisierung
- Suchfunktionen

- Listen aller Art
- Dokumentenmanagement
- Usermanagement
- Content-Management
- Single Sign-on

Beispiele für Self Service Anwendungsgebiete sind:

- Customer Relationship Management (CRM): Kundenbeziehungsmanagement
- Employee Self Service (ESS): Personalinformationssystem
- Supplier Relationship Management (SRM): Lieferantenbeziehungsmanagement

All die oben genannten Anwendungsgebiete verfolgen einen wesentlichen Zweck:
„Entlastung des Personals von Standardaufgaben“.

Nicht nur Kundenbeziehungen stehen heutzutage im Fokus, sondern auch die Bindung von Lieferanten. Mit der zunehmenden Globalisierung der Unternehmen und höheren Anforderungen in Bezug auf die Einbindung der Lieferanten in Entwicklungs- und Logistikprozesse, rückt die Notwendigkeit von Lieferantenentwicklung immer mehr in den Vordergrund.

Die Oracle E-Business Suite verfügt über ein integriertes Lieferantenportal (iSupplier Portal), in dem eine effiziente Real Time Kommunikation mit den Lieferanten möglich ist. Näheres zum iSupplier Portal folgt im nächsten Abschnitt.

Self Service aus Oracle E-Business Suite

Die Oracle E-Business Suite bietet Schnittstellen zu externen Partnern wie Kunden oder Lieferanten. Diese Schnittstellen sind Internetbasierende Anwendungen bzw. Webportale in denen die o.g. Funktionen wie Usermanagement oder Personalisierung im Standard bereitstehen. Genauer sei das Lieferantenportal – iSupplier Portal - betrachtet, welches die Basis für die nachfolgende Demonstration des Self Services darstellt. Mithilfe des Portals können Beschaffungsprozesse optimiert und dadurch Kosten gesenkt werden. Lieferanten werden verstärkt in den Beschaffungszyklus integriert, sodass zum einen eine effektive Auslastung der internen Ressourcen geschieht und zum anderen eine vertrauensvolle Kommunikation aufgebaut wird.

Einige der Besonderheiten des Portals ist die Einsicht auf die aktuellen Status von Bestellungen, Lieferungen oder Rechnungen. Im unteren Bild ist die Startseite des Lieferantenportals abgebildet.

The screenshot shows the iSupplier Portal interface. At the top, there are navigation tabs: Home, Orders, Shipments, Planning, Finance, Product, Intelligence, and Admin. Below the tabs is a search bar with a dropdown menu set to 'PO Number' and a 'Go' button. The main content area is divided into three sections, each with a 'Full List' button:

- Notifications:** A table with columns 'Subject' and 'Date'. It lists several notifications related to 'Vision Operations' with various PO numbers and dates from 28-Aug-2006.
- Orders At A Glance:** A table with columns 'PO Number', 'Description', and 'Order Date'. It lists several POs, including 12921, 12914, 12905, 12885-1, and 12885.
- Shipments At A Glance:** A table with columns 'Shipment Number', 'Shipment Date', and 'Packing Slip'. It lists two shipments with ASN numbers 0301_1325 and 0502325.

On the right side, there is a vertical sidebar menu with a yellow dot indicator. The menu items are: Planning (Forecast Schedules, VMI), Orders (Agreements, Purchase Orders, Purchase History), Shipments (Delivery Schedules, Overdue Receipts, Advance Shipment Notices), Receipts (Receipts, Returns, On-Time Performance), Invoices (Invoices), and Payments (Payments).

Abb.1: Startseite des iSupplier Portals

Aus technischer Sicht betrachtet, ist eine gesonderte Benutzerverwaltung nicht notwendig, da das Portal vollkommen in der EBS integriert ist. Es besteht die Möglichkeit, Benutzer auf dem Email Weg einzuladen, woraufhin eine Registrierung über eine Vorkonfigurierte Webseite erfolgt. Solche Benutzer werden mit einem besonderem EBS Profil versehen, sodass das System diese als Lieferanten interpretiert.

Der Zugriff wird über eine externe URL gesteuert, die der Firmenfirewall bekannt ist und entsprechend Zugang gewährt wird. In folgendem Bild ist die Zugangskontrolle zur EBS dargestellt.

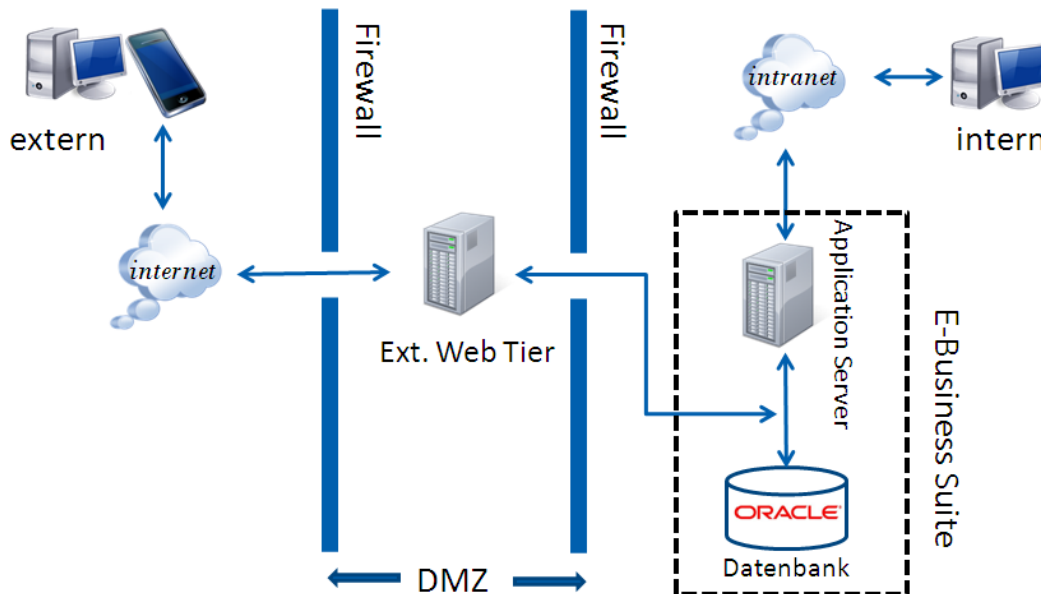


Abb 2: Zugriff von externen und internen Benutzern auf die EBS

Neben den Standardfunktionalitäten ist natürlich die Erweiterbarkeit für Spezialanwendungen ein wichtiges Thema. Änderungen in Form von Personalisierung bis hin zu Neuentwicklung der Anwendungen sind selbstverständlich möglich. Unter Neuentwicklung wird beispielsweise die Erweiterung des Portals um eine weitere HTML Seite verstanden. Hier handelt es sich um HTML Seiten die mithilfe des Oracle Applications Framework (OAF) erstellt werden. Genau genommen ist OAF ein JAVA Framework, das auf das MVC (Model View Controller) Softwareentwicklungskonzept beruht. Durch diese Technik lassen sich u.a. klassische Datenerfassungs- bzw. Suchmasken erstellen, die den Anwendern in HTML Seiten bereitgestellt werden. Ferner ist es möglich spezielle Schnittstellen anzusprechen, die es schaffen, Dokumente in modernen Ausgabeformaten wie Excel oder HTML zu generieren – sowie der BI Publisher.

BI Publisher Report als Self Service

BI Publisher (BIP) ist die Reporting Lösung von Oracle, die es versteht, aus Daten von verschiedenen Quellen Dokumente zu erzeugen. Die Dokumente können in gängigste Dateiformate generiert werden, diese sind u.a. PDF, RTF, HTML oder Excel.

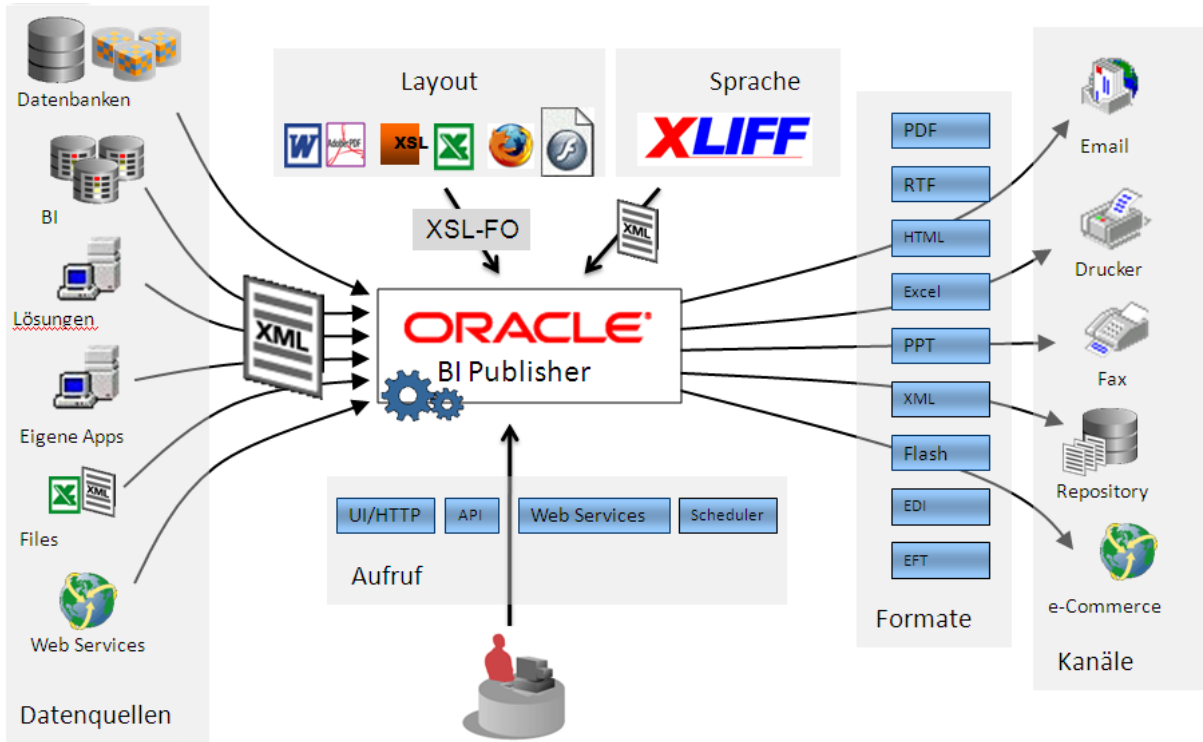


Abb. 3: BI Publisher

BIP ist als Standardprodukt in der EBS integriert, d.h. die o.g. Ausgabeformate können als Berichte generiert werden. Durch ein Add-In für Microsoft Word (Oracle BI Publisher Template Builder), lassen sich in Handumdrehen die gewünschten Berichte erstellen und diese in der EBS veröffentlichen. Im unteren Bild ist zu erkennen, wo der BI Publisher in der EBS Systemarchitektur angesiedelt ist.

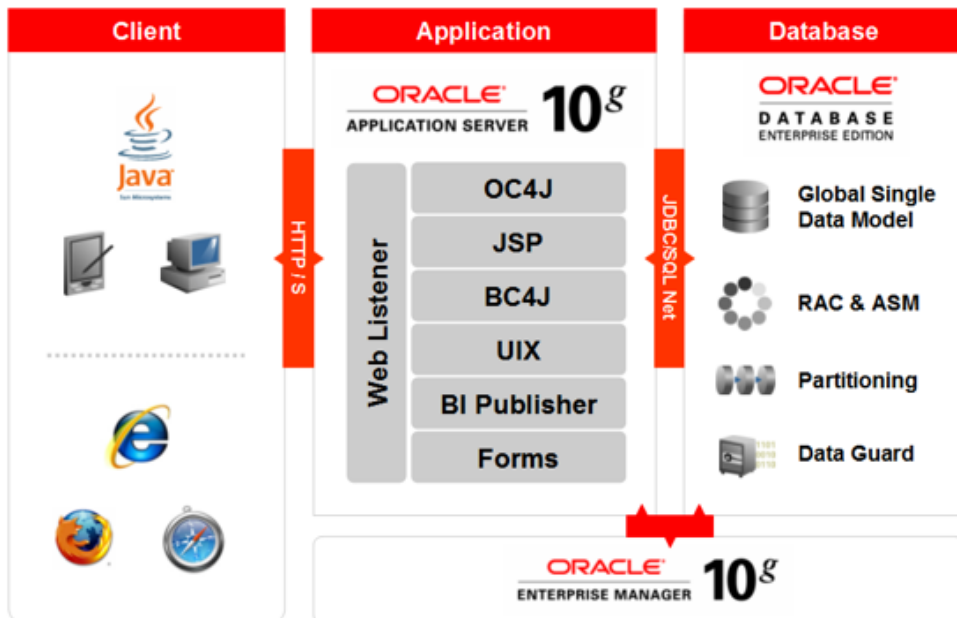


Abb. 4: E-Business Suite Systemarchitektur

Nach erfolgreicher Registrierung der Berichte, können diese in der EBS über Programmaufrufe angestoßen werden, welche als Ergebnis das gewünschte Dokument liefern. Doch wie werden solche Berichte externen Partner als Self Service angeboten?

In erster Linie bedarf es der Bereitstellung einer HTML Seite im Lieferantenportal. Hier werden Berichtsparameter als Textfelder zur Verfügung gestellt. Eine Validierung der Eingabewerte wird mittels Java Code abgedeckt. Ferner müssen die Berichtsdaten in Form von XML vorgehalten werden. Der entscheidende Punkt ist nun das Ansprechen der BI Publisher Schnittstelle (API) mit den entsprechenden XML Daten. Die Java API - `TemplateHelper.processTemplate` - generiert eine binäre Datei, die schließlich zum Download zur Verfügung gestellt wird. Die nachstehende Abbildung verdeutlicht den Ablauf von BI Publisher Self Service Reports innerhalb des Lieferantenportals.

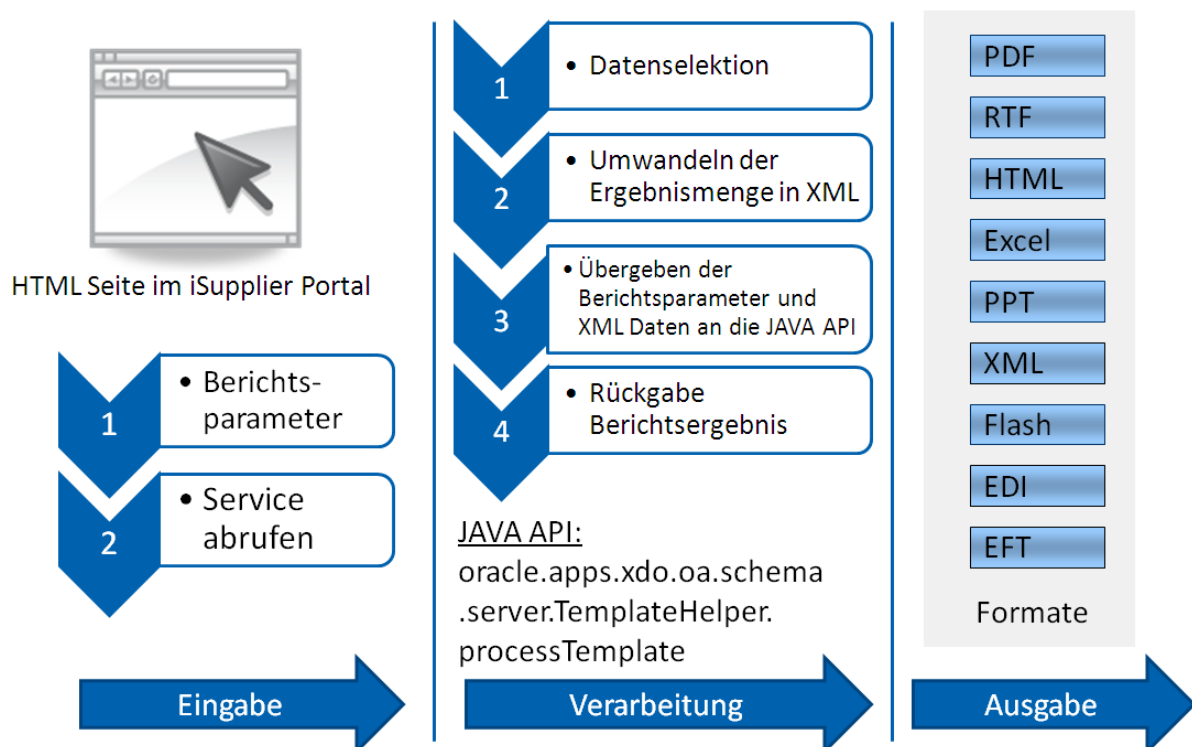


Abb. 5: BI Publisher Self Service Prozess innerhalb des Lieferantenportals

Bei der Dokumentbereitstellung (Ausgabe) sind folgende Umsetzungsmethoden zu unterscheiden:

1. Document Viewer Region: Hierbei handelt es sich um eine HTML Ausgabe, die nach erfolgter Serviceanfrage direkt angezeigt wird.
2. Java Servlet: Hier wird die Binärdatei zum Download bereitgestellt (Download Popup).
3. Hintergrundprozess: In dieser Variante wird ein Hintergrundprozess gestartet, der den Bericht fertigstellt und im Anschluss es per Mail an den Anwender sendet. Es wird vorausgesetzt, dass eine gültige Mailadresse als Berichtsparameter übergeben wurde. Ferner sollte die Datenbank so konfiguriert sein, dass Mails versendet werden können.

Fazit

Durch Nutzung des Lieferantenportals geschieht eine enorme Entlastung des Personals. Somit sind Routineaufgaben ausgelagert und interne Ressourcen können anderweitig eingesetzt werden. Dies spart zum einen Kosten, und zum anderen wertvolle Zeit. Für Lieferanten ist es ein willkommener Service, der jederzeit abrufbar ist.

Ein weiterer Vorteil ist die schnelle Konfiguration des Portals, da es eine voll integrierte Lösung innerhalb der E-Business Suite ist.

Letztendlich ist die Kombination von BI Publisher und iSupplier Portal eine hervorragende Möglichkeit hochmoderne Berichte als Self Services bereitzustellen.

Kontaktadresse:

Hasan Ali Yilmaz
Apps Associates GmbH
Flughafenring 11
D-44319 Dortmund

Telefon: +49 (0) 231-2222 7916
Fax: +49 (0) 231-2222 7926
E-Mail: hasan.yilmaz@appsassociates.com
Internet: www.appsassociates.de

Quellen

http://de.wikipedia.org/wiki/Self_Service_Information

http://de.wikipedia.org/wiki/Self-Service_Technologies

http://docs.oracle.com/cd/E18727_01/doc.121/e13414/T463223T463228.htm