

„Siebel goes next Generation“ mit Open UI

Andrea Muddemann und Markus Schneeweis, ec4u expert consulting ag

Getreu dem Motto „Eat your own dogfood“ – sprich die Produkte der eigenen Marke auch ausführlich selbst nutzen – hat sich ec4u unter die CRM-Pioniere begeben und dieses Mal als Early Bird ein neues Oracle-Produkt getestet: Siebel Open UI.

Rückblickend beschäftigt sich das Beratungsunternehmen nun schon ein halbes Jahr intensiv mit allem Wissenswerten rund um Open UI, hat intensiv Erfahrungen gesammelt und diese bereits in verschiedenen Projekten, Workshops und Kundenveranstaltungen weitergegeben. Zehn verschiedene Projekte sind bereits auf dem Weg und drei davon stehen aktuell in der Teststellung kurz vor Produktion. Das unternehmenseigene Siebel-CRM-System mit dem Namen „TheCore“ ist ebenfalls bereits seit einigen Wochen produktiv. Darüber hinaus hat ec4u als erster Kunde eine Open-UI-Mobile-Applikation für iPads, iPhones und Android Tablets herausgebracht.

Warum Siebel Open UI?

Siebel Open UI bedeutet die Möglichkeit, Anwendererfahrung zu verbessern, mit weniger Klicks zum Ziel zu kommen und damit die Produktivität der mit Siebel arbeitenden Mitarbeiter zu erhöhen. Daneben macht es auch mehr Spaß, mit einer modernen und frisch aufgeräumten Applikation zu arbeiten, was direkten Einfluss auf die Akzeptanz der Nutzer und somit auch auf den Erfolg des Einsatzes eines CRM-Systems hat.

Viele Kunden teilen die Ansicht, dass mit Open UI ein neuer CRM-Moment geschaffen werden kann. Der Autor sieht Open UI als klares Asset, das mit einem absolut überschaubaren Aufwand migriert werden kann und es somit jedem Siebel-System ermöglicht, eine neue Zeit der Usability zu betreten. Für ihn ist ein Siebel mit Open UI definitiv ein „Siebel Next Generation“.

Was neu ist

Neben der reinen Oberflächenveredelung (siehe Webcast unter http://oukc.oracle.com/static12/opn/events12/041913_11651/demo.html) besitzt die Applikation mit Open UI endlich eine Reihe von nützlichen neuen Features – und das quasi „out-of-the-box“:

- Volle Integration von Browser-Features
- Neue Erweiterungen wie ein neuer Kampagnen-E-Mail-Editor (CKEditor)
- Offen für jQuery und andere JavaScript-Frameworks
- Print Preview
- Portlet Integration
- Neue JavaScript-Toolbar für CTI

Ein wichtiges Feature innerhalb der mobilen Anwendung ist, dass die vorhandenen Siebel-Prozesse aus der bestehenden Siebel-Applikation verwendet werden. Dies bedeutet, dass jede Investition in die Siebel-Applikation gleichzeitig auch der mobilen Applikation zugute kommt – denn jedes Customizing ist sofort auch auf dem mobilen Endgerät verfügbar. Alles wird „1:1“ genutzt und durch die Möglichkeiten von Open UI optimiert auf einem mobilen Device dargestellt.

Viele dieser Features sind in einem knapp vierminütigen YouTube-Video unter www.youtube.com/ec4u_intern demonstriert.

Exkurs: Open UI JavaScript Incompatibility Finder

Open UI JavaScript Incompatibility Finder (OPIF) ist ein brandneues Tool. Es erkennt

kritische JavaScript-Codeteile, die bei einem Upgrade auf Siebel Open UI zu Hindernissen führen können. Eines dieser Hindernisse kann die Verwendung von inkompatiblen Browser-Script-Code sein. Während bei Server-Script keine wesentlichen Themen identifiziert wurden, können inkompatible Code-Strukturen im Browser-Script (JavaScript) zu Problemen beim Upgrade führen.

Aus diesem Grund hat ec4u das Werkzeug „OPIF“ entwickelt, das auf dem Markt einmalig und ebenso hilfreich wie zeitsparend ist. Es erkennt kritischen JavaScript-Code und gibt sowohl die Codestelle inklusive der Code-Zeile als auch Hinweise zur Lösung an (siehe Abbildung 1, Objekt-Namen als auch die überprüften Methoden sind aus datenschutzrechtlichen Gründen verändert).

Diese Überprüfung führt das Beratungsunternehmen seit einigen Wochen als Teil ihres Angebots „Open UI Assessment“ durch. Die Ergebnisse werden im Rahmen des Einsatzes besprochen. Danach sind die Kunden in der Lage, die Änderungen durchzuführen oder bekommen die Schätzungen bei dem Wunsch nach einer externen Unterstützung übermittelt. Diese Herangehensweise spart eine Menge Zeit und vermeidet eine komplizierte Fehlersuche. Eine Beseitigung der Inkompatibilitäten vor dem eigentlichen Upgrade kann eine Alternative sein – genauso wie auch eine Korrektur im Rahmen eines Upgrades auf Open UI.

Open UI – Machen oder abwarten?

Folgende Fragen werden aktuell bei Siebel CRM Kunden diskutiert:

Parent Name	Method	Issue LookUp	Line Number	Descr
ABC Customer Activity Approval Model Popup Applet	Applet_InvokeMethod	SetProfileAttr	7	Does i
ABC Customer Activity Approval Model Popup Applet	Applet_InvokeMethod	SetProfileAttr	8	Does i
ABC Customer Activity Approval Model Popup Applet	Applet_InvokeMethod	SetProfileAttr	89	!!!!!! C
ABC Customer Activity Approval Model Popup Applet	Applet_PreInvokeMethod	SetProfileAttr	10	Does i

Abbildung 1: Beispiel für das Tool OPIF

- Welchen Mehrwert bringt Siebel Open UI?
- Welcher Aufwand ist zu erwarten?
- Wann ist der richtige Zeitpunkt einzusteigen?

Die Handlungsempfehlung auf Basis der Erfahrungen der Autoren lautet ganz klar „machen“. Die Möglichkeiten, die sich im Rahmen

von Open UI für das Siebel CRM ergeben, sind vielfältig und erfolgversprechend.

Dokumente zum Download

- Alles Wissenswerte zur Installation: <http://www.ec4u.de/2013-02-28/open-ui-siebel-next-generation>
- Open UI Siebel Next Generation, sechs Fakten für alle Siebel-CRM-Fans: [23/open-ui-%e2%80%93-siebel-next-generation-6-fakten-fur-alle-siebel-crm-fans](http://www.ec4u.de/2012-10-</div><div data-bbox=)

Andrea Muddemann

Andrea.Muddemann@ec4u.de

Markus Schneeweis

Markus.Schneeweis@ec4u.de

Mittelpunkt „Mensch“ mit mehrsprachigen Service-Portalen

Robert Rigo, SDL Language Technologies

Kundenzufriedenheit nimmt einen hohen Stellenwert in Unternehmen ein, denn die Akquise von Neukunden ist fünfmal so teuer wie das Halten von Bestandskunden.

Unternehmen agieren heute selten nur in ihrem Heimatmarkt, sondern betreuen Kunden auf der ganzen Welt. Deshalb rückt das Sprachen-Management in Zusammenhang mit Service-Portalen wie Oracle RightNow ins Blickfeld der Customer-Service-Abteilungen. Der Artikel zeigt am Beispiel von Travelport, wie sich Unternehmen mithilfe der mittlerweile für B2B- und B2C-Szenarien praxistauglichen maschinellen Übersetzung wappnen, um das Informationsbedürfnis ihrer internationalen Kunden bestmöglich zu befriedigen.

Die Idee, Übersetzungen von Maschinen anfertigen zu lassen, beschäftigt Geheimdienste weltweit bereits seit den 1950er Jahren. Ein Experiment von IBM und der Georgetown University im Jahre 1954, bei dem ein Dokument mit 250 Wörtern öffentlich von einer Maschine vom Russischen ins Englische übersetzt wurde, weckte vielerorts Hoffnungen, dass maschinelle Übersetzung (MÜ) bald ein einsatzfähiges Mittel sein würde. Basis des Georgetown-IBM-Experiments war ein zweisprachiges Wörterbuch sowie sechs Grammatikregeln, die zur Verwendung kamen, wenn im Wörterbuch mehr als ein englisches Äquivalent des Russischen enthalten war. US-Militär und CIA haben daraufhin zu Beginn des Kalten

Krieges hohe Summen in Forschungsprojekte investiert, um russische Texte ohne menschliches Zutun übersetzen zu können.

Nach anfänglichen Erfolgen gestaltete sich die Weiterentwicklung als langwieriges und vor allem teures Unterfangen. Ein 1966 für das Pentagon erstellter Bericht (ALPAC) bescheinigte, dass die maschinelle Übersetzung nicht umsetzbar sei. In Folge kam die Forschung im Bereich der maschinellen Übersetzung zwanzig Jahre lang fast vollständig zum Stillstand.

In den 1970er- und 1980er-Jahren wurden erste Versuche unternommen, die Systeme mit Transformationsregeln zu verbessern. Die Anzahl der verfügbaren Transformationsregeln reichte jedoch nicht aus, sodass bei der Dekodierung viele Fehlübersetzungen auftraten und die maschinelle Übersetzung einen weiteren Rückschlag hinnehmen musste.

Von der Forschung zur Kommerzialisierung

Wirkliche Fortschritte gelangen ab den 1990er-Jahren mit dem Aufkommen der Digitalisierung und des Internets. Plötzlich war es möglich, auf große, bereits vorhandene menschliche Übersetzungen zurück-

zugreifen. Die Abhängigkeit von Regelwerken (regelbasierte MÜ) nahm ab und das mühsame manuelle Anfüllen von Wortlisten entfiel und beschleunigte die Entwicklung und das Entstehen der „MÜ-Engines“.

Aufgrund der steigenden Rechnerleistung erlebt die maschinelle Übersetzung heute eine Blütezeit und erhält Förderung aus Industrie und Politik. Der Einsatz von statistischer maschineller Übersetzung (SMÜ) hat sich als praktikabelste Variante im kommerziellen Umfeld herauskristallisiert. Konkret wird hier ein immenser Textkorpus (400 Millionen Sätze pro Sprachrichtung) ausgewertet. Über eine Analyse der Zuordnung von Ausgangs- und Ziel-Sprache extrahiert die Software Wörterbücher und Grammatik-Regeln, anhand derer das sogenannte „Baseline-System“ die Übersetzung durchführt.

Zwei Faktoren machen heutzutage den Einsatz von maschineller Übersetzung in Unternehmen interessant. Das Baseline-System lässt sich mittels eines Trainings mit zusätzlichen branchen- oder unternehmensspezifischen Daten anreichern, um die Übersetzungsqualität gegenüber der Standardversion zu steigern. Zusätzlich bieten moderne MÜ-Systeme die Möglichkeit,