

# „Siebel goes mobile“ mit Open UI

Markus Schneeweis, ec4u expert consulting ag

*Bereits seit einem halben Jahr beschäftigt sich das Beratungsunternehmen ec4u expert consulting ag intensiv mit allem Wissenswerten rund um Open UI, hat ausgiebig Erfahrungen gesammelt und diese bereits in verschiedenen Projekten, Workshops und unterschiedlichen Kundenveranstaltungen weitergegeben. Zehn verschiedene Projekte sind bereits auf dem Weg, drei davon stehen aktuell in der Teststellung kurz vor Produktion.*

Das unternehmenseigene Siebel-CRM-System mit dem Namen „TheCore“ ist seit März 2013 produktiv. Darüber hinaus hat die ec4u als erster Kunde eine Open-UI-Mobile-Applikation für iPads, iPhones und Android Tablets herausgebracht. Diese ist seit Mai 2013 aktiv und in Produktion.

Siebel Open UI eröffnet 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 natürlich 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 des CRM-Systems hat.

Markus Schneeweis, Director Professional Services und Open-UI-Expertenteam-

leiter bei ec4u, kennt persönlich viele Kunden, die seit Jahren Siebel einsetzen und in dieser Zeit hoch funktionale Lösungen geschaffen haben. Er begleitet diese Kunden nun auch bei der Einführung von Open UI. Viele Kunden teilen seine Ansicht, dass hierdurch für die User ein neuer CRM-Moment geschaffen werden kann. Schneeweis 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“.

Die Anforderungen der ec4u an einen mobilen Client wurden im Rahmen des Open-UI-Projekts untersucht. Dabei wurden folgende Anforderungen identifiziert:

- Kunden- und Kontakt-Management
- Aktivitäts-Management ohne Kalender
- Urlaubs- und Schulungs-Management
- Mitarbeiter-Datenbank

Dabei hat man definiert, die Standardmasken der mobilen Applikation für das Kunden- und Kontakt-Management anzupassen. Das Urlaubs- und Schulungs-Management sind eigene Entwicklungen der ec4u und sollten in eine mobile Anwendung konvertiert werden. Ziel für die Urlaubs- und Schulungs-Management-Prozesse ist es, die Nutzer von „TheCore“ zu befähigen, ihre Urlaubsanträge (UAP), Schulungsanträge (SAP) und Innovationsthemen (INT) über ein mobiles Endgerät wie iPhone oder iPad eingeben zu können. Folgende Aktivitäten sollten möglich sein:

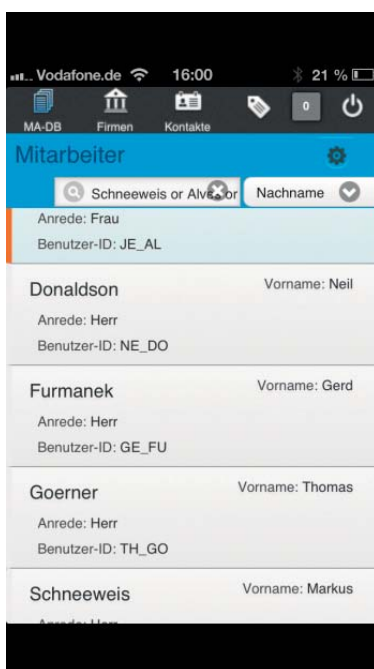


Abbildung 1: Der Anmelde-Bildschirm, die Darstellung einer Liste und eine Bearbeitungsmaske

- Neuanlage eines neuen Antrages/Datensatzes durch den Mitarbeiter
- Berechnung der Urlaubstage
- Entsprechende Weiterleitung an den/die Vorgesetzte/n (PL)
- Die/der Vorgesetzte sieht den neu angelegten Datensatz in der View „Urlaubs-/Schulungs-/Innovationsanträge meines Teams“
- Die/der Vorgesetzte kann die Anträge genehmigen durch Klick auf den Button „Weiterleiten Human Resources“

### Technische Umsetzung

Die verwendete mobile Applikation ist Siebel Sales Enterprise Mobile. Die Entwicklungszeit lag bei zwanzig Tagen und beinhaltete sieben bis acht Tage reine Entwicklung, die im Wesentlichen aus dem Konvertieren von Siebel-CRM-Bildschirmen der Desktop-Applikation bestand sowie der Anpassung an ein mobiles Layout. Die Anpassung war insbesondere dadurch bedingt, dass dem reduzierten Platz auf dem Layout Rechnung

getragen werden musste. Oracle bietet zwei mobile Varianten an:

- Siebel Open UI connected mobile
- Siebel Open UI disconnected mobile

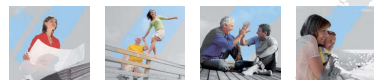
Disconnected mobile wird mit einem Patch verfügbar, der ab Oktober 2013 angekündigt ist. Er ermöglicht das mobile Arbeiten ohne Zugriff auf ein Netzwerk. Die Daten werden nach dem Arbeiten in der Applikation mit dem Server synchronisiert. Connected mobile nutzt die vorhandene Logik, die im eigenen Siebel-System entwickelt beziehungsweise angepasst wurde. Der hauptsächliche Aufwand besteht darin, Masken anzupassen beziehungsweise die Darstellung aufgrund des reduzierten Platzangebots zu verändern. **Abbildung 1** zeigt die drei Bildschirme der Lösung (hier iPhone 5).

Die mobile Applikation verwendet ein „ec4u-Theme“, das im Vorfeld bereits für die Desktop-Lösung entwickelt wurde.

Dieses beinhaltet alle unternehmensspezifischen Corporate-Identity-Vorgaben für Applikationen im Sinne von Farben, Objektstandards und Navigationsführung. Die Entwicklung von Themes hat die ec4u in einem Dokument zusammengefasst, das Sie auf Nachfrage gerne beim Autor erhalten.

### Die Architektur von Open UI

Die neue Architektur von Open UI wurde insbesondere im Bereich der Präsentationsschicht verändert, während Objekt- und Datenbank-Schicht im Großen und Ganzen gleich geblieben sind. Dies bedeutet, dass vorhandene Investitionen und Anpassungen erhalten bleiben. Die Implementierung der ec4u greift ebenfalls in der Umsetzung auf vorhandene Objekte und Skripte zu. Diese sind bei der Umsetzung auf dem mobilen Client hundertprozentig identisch verblieben und stehen nun auch auf der mobilen Umsetzung zur Verfügung (siehe **Abbildung 2**).



## Was kommt nach dem Oracle Warehouse Builder?

Oracle setzt beim Thema ETL zukünftig auf den Oracle Data Integrator.

Oracle kündigt an, dass der OWB mit der Version 11g R2 das letzte große Release erfahren hat und Zertifizierungen gegen Datenbanken Releases größer 12c R1 seitens Oracle nicht mehr geplant sind.

- Was bedeutet das für Ihre Oracle Warehouse Builder Projekte?
- Können die bisher getätigten Investitionen gesichert werden?
- Ist der Oracle Data Integrator die einzige Alternative?
- Was kann man jetzt schon in laufenden OWB-Entwicklungen berücksichtigen?

Wir helfen Ihnen, die Umstellung Ihrer bewährten ETL-Prozesse auf den Oracle Data Integrator effizient und möglichst investitionsschonend durchzuführen.

Gemeinsam finden wir Antworten auf Ihre Fragen und die passenden und individuell auf Ihre Bedürfnisse zugeschnittenen Lösungen und Vorgehensmodelle!



### Informationen

Erfahren Sie mehr über unsere Leistungen im Bereich Oracle Warehouse Builder unter [www.opitz-consulting.com/owb\\_und\\_jetzt](http://www.opitz-consulting.com/owb_und_jetzt)

Ihr direkter Ansprechpartner ist Jochen Wilms.  
Telefon: +49 201 892994-0  
E-Mail: [jochen.wilms@opitz-consulting.com](mailto:jochen.wilms@opitz-consulting.com)



## Siebel Open UI Architecture

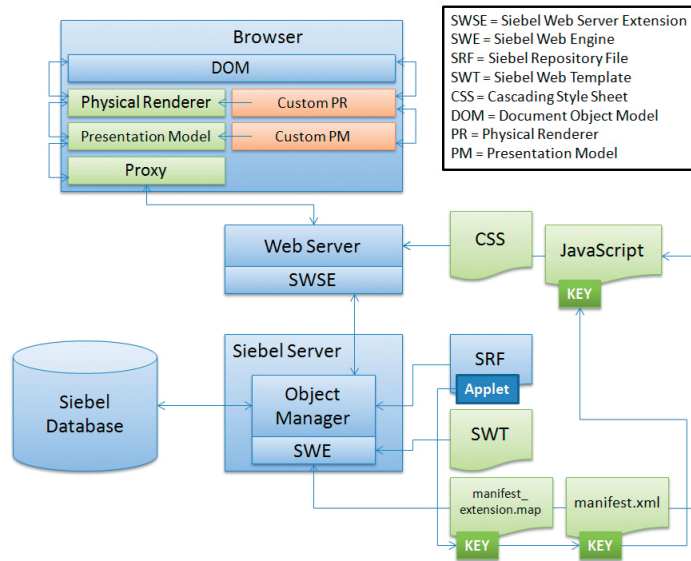


Abbildung 2: Die Architektur von Open UI mit unveränderter, traditioneller Siebel-Web-Architektur (blau), neuen oder veränderten Bereichen (grün) und mögliche Customer-Extension (orange)



Abbildung 3: Integration eines Accordion-Elements

BlackBerry Devices funktionieren wird. Dabei ist jQuery optimiert für eine Bedienung via „Touch“, unterstützt allerdings auch Maus-Cursor-Bedienung in einem Browser. Durch die Verwendung von CSS3 ergeben sich folgende grafische Vorteile:

- Background Gradients (rollover)
- Abgerundete Ecken
- Drop Shadows
- HTML5 Semantic Markup
- Header, Footer, Section etc. sowie Custom-Data-Attributes

### Nächste Schritte

Aktuell arbeitet die ec4u daran, erweiterte jQuery-UI-Objekte in die mobile Anwendung einzubauen. Dazu gehört beispielsweise die Integration eines Accordion-Elements, um mehr Daten bei einem reduzierten Platzangebot darzustellen (siehe Abbildung 3). Darüber hinaus ist ein „Event Calendar“ für Marketing-Events geplant (siehe Abbildung 4).

Aktuell sondiert die ec4u auch die Beta-Dokumentation von Oracle in Bezug auf „Disconnected Open UI Mobile“, um nach dem offiziellen Release der Software die Applikation auch ohne aktiven Internet-Zugang verwenden zu können. Die ersten Erfahrungen damit werden auf den Webseiten der ec4u veröffentlicht.

Mon	Tue	Wed	Thu	Fri	Sat	Sun
			1	2	3	4
			8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25

**Event 1**  
 Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit.

**Event 2**  
 Excepteur sint occaecat cupidatat non proident, sunt in culpa qui officia deserunt mollit anim id est laborum.

Abbildung 4: Event Calendar (geplant)

Eine der besonderen Möglichkeiten der Open-UI-Mobile-Lösung ist die Verwendung von HTML5 und die offene Unterstützung von JavaScript-Frameworks. Oracle verwendet in der Standard-Implementierung jQuery Mobile, an das sich die ec4u auch während des Projekts angepasst hat. jQuery Mobile unterstützt das sogenannte „Responsive Design“, das für mobile Anwendungen elementar ist, da es sich an die Art

und Größe des verwendeten Gerätes anpasst.

jQuery ist ein Framework, um portable mobile Web-Seiten zu entwickeln. Es basiert auf dem jQuery-Framework und verwendet semantisch HTML5, CSS3 und JavaScript. Dabei handelt es sich um eine Cross-Mobile- und Cross-Browser-Plattform. Dies bedeutet, dass die ec4u-Applikation sowohl auf iPhone und iPad als auch auf Android und