

Enterprise Self-Service Portale mit Oracle Web Center

Sven Bernhardt, Alexander Däubler
OPITZ CONSULTING Deutschland GmbH

Schlüsselworte

Oracle Webcenter, Portale

Einleitung

Die Automatisierung von Geschäftsabläufen und die damit verbundene Minimierung von Medienbrüchen sind ein Schlüsselkriterium, um diese effektiv und effizient gestalten zu können. Dies gilt im Besonderen auch für die internen Prozesse eines Unternehmens; "Cost Leadership" und "Operational Excellence" sind im heutigen Markt entscheidende Differenzierungsfaktoren, um den entscheidenden Schritt vor der Konkurrenz zu sein. Dieser Vortrag zeigt, wie interne Geschäftsabläufe mit Hilfe von Self-Service Portalen optimiert werden können und dabei, durch den Einsatz von Oracle Webcenter, zugleich neue Möglichkeiten und Chancen, beispielsweise in Richtung Enterprise Mobility, entstehen können.

Self-Service Portale

Die Optimierung und Vereinheitlichung von internen Abläufen rückt immer mehr in den Fokus von Unternehmen, die damit das Ziel verfolgen effizienter hinsichtlich Kosten und Durchlaufzeiten zu werden. Zudem besteht die Herausforderung, mit einer wachsenden Anzahl an Kommunikationspartnern (z.B. Kunden, Lieferanten und Mitarbeiter) zu jeder Zeit sowie unter Benutzung verschiedener Kanäle und Endgeräte interagieren zu müssen. Die entsprechenden Inhalte und Funktionalitäten müssen intuitiv verwendbar, performant, auf verschiedene Endgeräte optimiert sowie stets verfügbar und auf aktuellstem Stand bereitgestellt werden.

Um diesen Anforderungen gerecht werden zu können bietet sich die Etablierung eines Enterprise Portals an. Dieses dient als zentraler Einstiegspunkt für verschiedene Belange der unterschiedlichen Kommunikationspartner und ist somit, neben der Konsolidierung der internen Unternehmensabläufe, ein wichtiger Baustein auf dem Weg zu Cost Leadership und Operational Excellence.

Aus praktischer Sicht gibt es verschiedene Anwendungsszenarien, in denen die Etablierung eines entsprechenden Self-Service Portals sinnvoll ist da ein Mehrwert für das bereitstellende Unternehmen und die jeweilige Nutzergruppe geschaffen wird. Die untenstehende Tabelle zeigt einige dieser Szenarien auf.

Kundenzentriert	Partnerzentriert	Mitarbeiterzentriert
Support Portale	Support Portale	Support Portale (interne IT Belange)
E-Government Portale (Bürgerbelange, Baugenehmigungen usw.)	Lieferantenportale (Rechnungsmanagement, Reklamationen usw.)	Weiterbildungsportale
Studentenportale		Reisebuchungsportale
Patientenportale		Spesenabrechnungsportale

		HR Portale (u.a. Prozessportale)
--	--	----------------------------------

Tabelle 1: Anwendungszszenarien für Self-Service Portale

Bestandteile Oracle Webcenter (WC)

Oracle hat mit Webcenter eine Plattform im Produktportfolio, die Unternehmen dabei unterstützt den gesamten Lebenszyklus eines Enterprise Portals abzudecken. Im Mittelpunkt der Betrachtung stehen dabei immer die Nutzer eines Portals, die in die Lage versetzt werden sollen alltägliche Aufgaben möglichst effizient erledigen zu können. Dazu werden von der Portallösung alle relevanten Informationen zentral bereitgestellt. In diesem Zusammenhang ist auch von User Engagement die Rede.

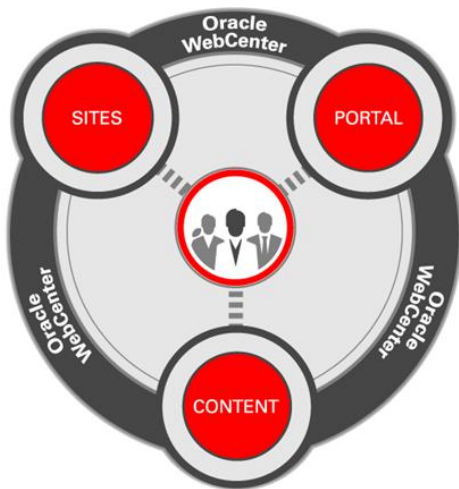


Abbildung 1: Oracle Webcenter Komponenten

Oracle Webcenter besteht, wie die oben stehende Abbildung zeigt, aus den drei Teilkomponenten Portal, Content und Sites. Jede Einzelkomponente hat einen dabei originären Einsatzbereich:

- Portal: Erstellung von Enterprise Portalen
- Content: Unternehmensweite Content Management Umsetzung
- Sites: Definition von Web Experience Management (Marketingkampagnen, etc.)

Eine Stärke des Produktes liegt in der Möglichkeit diese drei Kernkomponenten flexibel miteinander kombinieren zu können. Des Weiteren ist es möglich die Webcenter Komponenten mit anderen Produkten der Fusion Middleware bzw. Fusion Applications Familie zu integrieren. Die Integration funktioniert dabei nahtlos was dadurch begünstigt wird, dass ADF Webcenter als Basisframework für den Fusion Stack dient.

Die untenstehende Tabelle zeigt verschiedene Kombinationsmöglichkeiten sowie deren Zielrichtungen auf. Im Hinblick auf die eingangs erwähnten Ziele Cost Leadership und Operational Excellence ist vor allem die Kombination von Webcenter und BPM Suite hervorzuheben. Auch das Zusammenspiel von Webcenter und Cloud Services wird mittel- bis langfristig zunehmend mehr Relevanz für Unternehmen haben, gerade hinsichtlich der Verschlankung von internen Kostenstrukturen.

	Portal	Content	Sites
Portal	- Templategetriebene Portalerstellung/-verwaltung, Pre-built Komponenten, Collaboration	- Einfache Ablage und Nutzung von Inhalten - Einbettung von Webcenter Content in das Portal	- Erstellung moderner Marketingportale (Gezielte Kampagnen, etc.)
Content		- Versionierung, Zugriffskontrolle, IBR, OCR, Cloud Enablement	- Darzustellende Inhalte werden zwecks Wiederverwendung in WC Content abgelegt
Sites			- End User Content Authoring, Erstellung dynamischer Sites, Personalisierung
Oracle BPM Suite	- Umsetzung individualisierbarer, unternehmensweiter Prozess- und Case Management Portale - Ablage von Anhängen in WC Content - Taskbearbeitung, Fortschrittsmonitoring, etc. über WC Portal		
Oracle Cloud		- Verbinden von WC Content mit der Oracle Cloud, um unstrukturierte Informationen in der Cloud abzulegen	
Oracle Applications	- Oracle Applications (bspw. E-Business-Suite) nutzen als Basisframework WC, weshalb eine nahtlose Integration gegeben ist		

Tabelle 2: Kombinationsmöglichkeiten Webcenter Komponenten

Unternehmensportale mit Oracle Webcenter Portal

Nachdem im vorherigen Abschnitt die Gesamtheit der Webcenter Komponenten betrachtet wurde, konzentrieren sich die nachfolgenden Ausführungen vor allem auf die Portalkomponente, da die Realisierung von Unternehmensportalen in der Hauptsache hierüber abgebildet wird.

Aus architektonischer Sicht betrachtet bettet sich Webcenter Portal nahtlos in die bestehende Applikationslandschaft ein und schließt Lücken zwischen verschiedenen Bereichen, wie beispielsweise Business Process Management und Content Management oder Business Intelligence. Somit ergeben sich für die Endbenutzer zwar unterschiedliche, abhängig von der jeweiligen Anspruchsgruppe aber konsistente, in sich geschlossene Sichten auf ein entsprechendes Anwenderunternehmen. Die Kommunikation wird durch ein solch zentrales Portal effizienter, da sie gezielt auf dedizierte Anwendungsfälle und über unterschiedliche Kanäle ermöglicht wird.

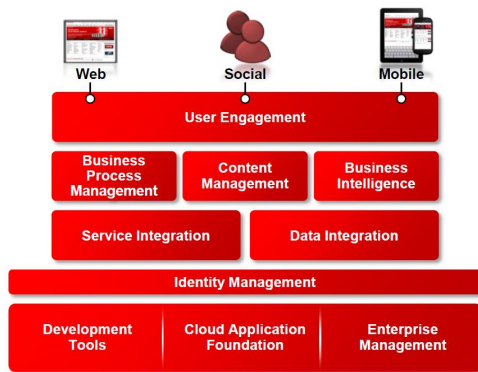


Abbildung 2: Schematischer Architekturaufbau

Wie in der Abbildung dargestellt, bedient sich Webcenter der Funktionalitäten vorhandener Applikationen um beispielsweise die Authentifizierung von Benutzern abbilden zu können. Zudem werden die in Webcenter angezeigten, aus dem Unternehmen kommenden, Informationen in der Regel aus verschiedenen, voneinander unabhängigen Quellen konsumiert und konsolidiert. Auch die Verknüpfung mit weiteren externen Informationen, zum Beispiel durch die Anbindung von RSS-Feeds oder von externen Web Services, ist möglich und kann zur Steigerung des Informationsgehaltes beitragen.

Die Erstellung von Portalen erfolgt mit Hilfe des Oracle Portal Builder als zentraler Schnittstelle für die Erstellung von Portalen sowie deren Management und Administration. Enterprise Portale können mit Hilfe des Portal Builders im Stile eines Zero-Coding Ansatzes definiert werden; JDeveloper kann für die Entwicklung von Page Templates, ADF Taskflows oder auch Portlets verwendet werden, die dann wiederum in einem Portal verwendet werden können. Verschiedene so genannte Webcenter Services für Anwendungsbeispiele wie Email, Kalender oder Instant Messaging, stellen weitere out-of-the-box Funktionalitäten dar, die rein deklarativ verwendet werden können. Durch die Unterstützung vieler Industriestandards ist die Integration verschiedenster auch nicht-Oracle Systeme, Dienste und Komponenten möglich. Somit sind maximale Flexibilität und Interoperabilität gewährleistet.

Praktisches Einsatzszenario

Wie bereits erwähnt gibt es vielfältige Einsatzszenarien für eine Portallösung. Da sich die internen Abläufe in Unternehmen teilweise erheblich unterscheiden, ist es oft schwierig allgemeine Anwendungsszenarien zu identifizieren. Unsere Projekterfahrung hat allerdings gezeigt, dass im Bereich der HR Prozesse unternehmensübergreifend betrachtet viele gleichartige Anforderungen auftreten, zum Beispiel bezogen auf Nachweispflichten oder Basisabläufe. So gibt es beispielsweise in jedem Unternehmen ein definiertes Vorgehen für Mitarbeiterereinstellungen, -versetzungen oder auch -freistellungen. Zudem gibt es Vorgaben, wie Dienstreisen gebucht werden, Arbeitsmaterialien zu beschaffen sind oder wie Stammdatenänderungen durchzuführen sind.

Um solche Abläufe transparent und nachvollziehbar zu machen, können sie mit Hilfe einer entsprechenden Prozess-Engine, zum Beispiel der Oracle BPM Suite, automatisiert werden. HR Prozesse sind in der Regel menschenzentriert, denn sie werden meist durch Mitarbeiter initiiert und erfordern an diversen Stellen menschliche Interaktion. Um entsprechend verantwortliche Personen in einen Prozessablauf zu involvieren, erzeugt der Prozess so genannte Tasks, die dann von den menschlichen Akteuren zu bearbeiten sind. Zudem müssen Informationen, zum

Beispiel in Form von Dokumenten oder Wikis, ausgetauscht werden können. Des Weiteren muss es bestimmten Personengruppen (beispielsweise direkten Vorgesetzten) stets möglich sein, sich über den aktuellen Prozessfortschritt informieren zu können.

Für die genannten Anwendungsszenarien bietet sich Oracle Webcenter Portal an, um ein unternehmensweites Prozessportal zu erstellen. Die Integration mit der Oracle BPM Suite funktioniert problemlos, von der BPM Suite bereitgestellte Taskflows zur Verwaltung von Tasks, die im Kontext eines Prozesses erzeugt werden, können einfach eingebunden werden. Durch die Anbindung von Webcenter Content kann zudem das Management von Dokumenten, die für den Informationsaustausch benötigt werden, realisiert werden. Dabei können auch Webcenter Content Taskflows eingebunden werden. Ebenso ist es möglich verschiedene Sichten, beispielsweise für Mitarbeiter und Vorgesetzte, zu erzeugen und so sicherzustellen, dass nur entsprechend berechnigte Personen Zugriff auf bestimmte Bereiche haben. Die out-of-the-box vorhandene Multichannel Fähigkeit der Portallösung ist ein weiterer Pluspunkt.

Kurzum gesagt: Mit Webcenter ist es in einem solchen Szenario möglich einen großen Teil der benötigten Basisfunktionalitäten flexibel und mit bereits vorhandenen Komponenten abzubilden, was einen enormen Kostenvorteil gegenüber einer Custom Implementierung bedeutet.

Resümee

Wie aus den Ausführungen ersichtlich ist bietet Oracle mit Webcenter eine flexibel erweiterbare Plattform für die Erstellung von Enterprise Portalen. In Kombination mit anderen Fusion Middleware Produkten ergeben sich neue Chancen um die Effizienz und Wettbewerbsfähigkeit von Unternehmen zu erhöhen. Im Detail ergeben sich durch die Einführung eines Enterprise Portals die folgenden Nutzenpotentiale:

- Verbesserte User Experience
- Verringerte operationale Kosten
- Steigerung der operationalen Effizienz
- Erhöhung der Datenqualität
- Steigerung der Unternehmenstransparenz

Wie das skizzierte Einsatzszenario, wenn auch auf einer High-Level Ebene, beschreibt gibt es in jedem Unternehmen Anwendungsfälle, die den Einsatz einer ganzheitlichen Portallösung sinnvoll machen.

Also, worauf noch warten?

Haben Sie noch Fragen? Dann kontaktieren Sie uns gerne!

Kontaktadressen:

Sven Bernhardt
OPITZ CONSULTING Deutschland GmbH
Standort Gummersbach
Kirchstrasse 6
D-51647 Gummersbach

Telefon: +49 (0) 2261 6001-0
Fax: +49 (0) 2261 6001-4200
Mobil: +49 (0) 172 2193529
E-Mail sven.bernhardt@opitz-consulting.com
Internet: www.opitz-consulting.com

Alexander Däubler
OPITZ CONSULTING Deutschland GmbH
Standort München
Weltenburger Straße 4
81677 München

Telefon: +49 (0) 89 680098-0
Fax: +49 (0) 89 680098-4400
Mobil: +49 (0) 173 3883421
E-Mail alexander.daeubler@opitz-consulting.com
Internet: www.opitz-consulting.com