



Ein Kundenportal geht app: Service auf Höhe der Zeit

Kundenportale müssen aktuell sein. Dies gilt umso mehr, seit moderne Browser und mobile Endgeräte selbstverständlich geworden sind. Daher entschloss sich die Tönsmeier Dienstleistung GmbH & Co. KG zu einem Relaunch ihres Kundenportals. Die neue SAPUI5 Technologie machte dies möglich. Wichtige Kundenprozesse können nun mobil und auf allen Browsern ausgeführt werden.

Die größten Herausforderungen im Projekt:

- Anpassung an moderne Browser ohne aufwändige Neuprogrammierung der Weboberflächen – auch zukünftig
- Unterstützung von mobilen Devices (Smartphone, Tablet)
- Moderne Weboberflächen und Übereinstimmung mit dem Look & Feel der Tönsmeier Corporate Website

Ausgangslage

Die Tönsmeier Gruppe bietet seit längerer Zeit ihre Umweltdienstleistungen in einem Online-Portal auf Basis des SAP NetWeaver an. Rund um die Uhr können Kunden Abholaufträge erteilen, Abholtermine abfragen, Entsorgungswege verfolgen und Kosten prüfen.

„Das Kundenportal wird gerne genutzt, da wir neben den Daten und Prozessen auch einen Zertifizierungsservice anbieten“ betont Thorsten Pawelczyk, IT Leiter der Tönsmeier Dienstleistungen. „Allerdings häufen sich calls in unserem Support, dass in modernen Browsern die Inhalte nicht korrekt dargestellt werden.“ Das Portal wurde ursprünglich für den Internet Explorer 6 optimiert. „Darüber hinaus wäre es natürlich auch wünschenswert, dass wesentliche Inhalte auf Mobilgeräten verfügbar sind. Aktuell haben wir mit dem Kundenportal zwar noch einen Vorsprung gegenüber unseren Mitbewerbern“, betont Pawelczyk „aber den dürfen wir nicht aufgeben. Wir müssen dranbleiben!“

Grundsätzlich ermöglichen gerade webbasierte Oberflächen wie Portale eine flexible Benutzeroberfläche. Allerdings bedeutet dies sehr häufig einen hohen Aufwand im Webdesign, um allen Browser-Varianten gerecht zu wer-

den. Mit jeder neuen Browser-Version werden Folgeinvestitionen notwendig. Zusätzlich sehen die betriebswirtschaftlichen Anwendungen, die als WebDynpro für ABAP realisiert wurden, im Vergleich zu modernen Webanwendungen etwas „altbacken“ aus. Darüber hinaus sind sie auf mobilen Geräten nicht nutzbar.

Daher suchte die Entsorgungsgesellschaft aus Porta-Westfalica den Kontakt zur Lynx-Consulting, um ihren Kundenportalauftritt aufzufrischen.

Herausforderungen

Ziel des Relaunch war es, die bestehende stabile und skalierbare Architektur zu erhalten. Die betriebswirtschaftlichen Prozesse sind stabil im SAP ERP (IS-U) gekapselt. „Eigentlich wollten wir nur eine neue, moderne Benutzeroberfläche darüberlegen“ meint Youssra Hedhli, Projektleiterin bei Tönsmeier. „Wenn sich diese dann darüber hinaus auch noch für die nächsten Jahre tragfähig erweist – umso besser!“

Das von SAP im Jahre 2013 zu Verfügung gestellte Framework SAPUI5 erschien als sehr attraktiv, denn es basiert auf HTML5 und iQuery-Bibliotheken und wird somit in allen gängigen Browsern dargestellt. Durch den

Einsatz von Ajax Technologien können Bedienerfreundlichkeit und Performance gesteigert werden. Architektonisch hat SAPUI5 den Charme, dass es Services von dem ebenso neuen SAP NetWeaver Gateway konsumieren kann und damit eine skalierbare serviceorientierte Architektur (SOA) unterstützt.

Damit konnte die etablierte Architektur aus ERP, ABAP Publikation und Portal Rahmenumgebung beibehalten werden. In einem Proof-of-Concept wurden die im WebDynpro genutzten Module in Punkt service und design und auf Wiederverwendung für die NetWeaver Gateway Services auf die Probe gestellt. „Am realen System und nicht in der Theorie!“, hatte Thorsten Pawelczyk gefordert. „Ich möchte die neuen Funktionen gerne selbst testen können und spüren, wie sich das bedienen lässt!“.

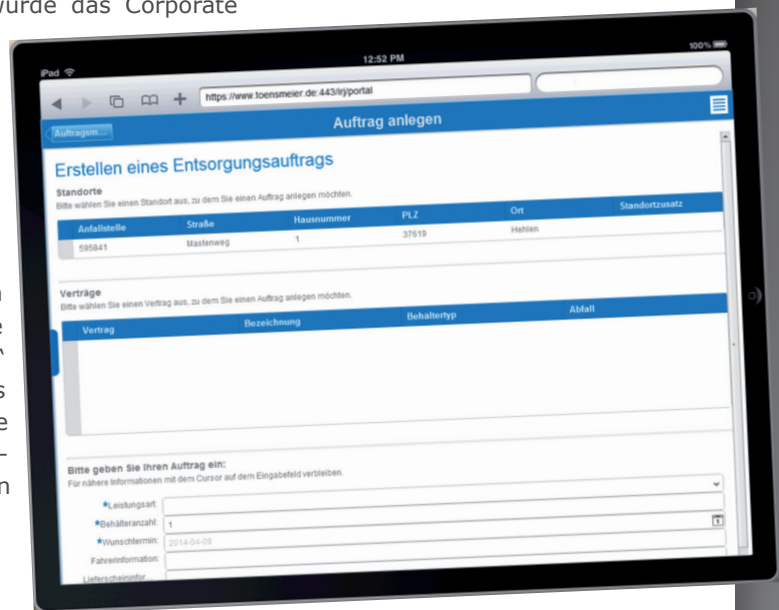
Glücklicherweise konnten diese Bau-

steine ohne große Änderungen im SAP Gateway publiziert werden. Von Fall zu Fall waren hier nur deklarative Nacharbeiten notwendig. Die existierenden WebDynpro-Oberflächen wurden in SAPUI5 nachprogrammiert.

Über das Ajax Framework des NetWeaver Portals wurde das Corporate Design implementiert und so konnte ein wesentlich moderner Auftritt erreicht werden. Für die Modellierung der mobilen Benutzerrollen wurde das neue „Portal on Device“ genutzt. Dieses vereinfacht die administrative Unterscheidung von

gemeinsamen und getrennten Inhalten im Portal und auf Mobilgeräten.

„Unsere Vorgehensweise hat sich bewährt“ bestätigt Pawelczyk. „Die Kollegen im Vertrieb und ausgewählte Kunden lernen frühzeitig die neuen Oberflächen kennen und beeinflussten mit ihrem Feedback die Gestaltung“.



Projektsteckbrief

Anlass:

Browser-Inkompatibilitäten

Projektverlauf:

- Projektstart: 11.2013
- Konzeptionsphase: 11.2013
- Proof-of-Concept: 12.2013
- Evaluierungsphase: 01.2014
- Technische Umsetzung: 01-02.2014
- Test- und Vertriebsphase: 03.2014
- Live-Schaltung: 7.4.2014

Projektumfang (ext.): 30 PT

Konzept und Prototyp: 20 PT

Umsetzung Projektteam:

IT-Tönsmeier: 3

Berater Lynx: 2

Fachbereich Tönsmeier: 1

Fazit

Die Erfahrungen mit den neuen Benutzeroberflächen sind durchweg positiv. Sowohl der Tönsmeier Vertrieb als auch die „Key-Kunden“ loben die deutlich aufgewertete Optik und Funktion. Dazu tragen wesentlich die vertrauten Farbräume, Logos, Grafiken und Controls bei. Die Vorteile der AJAX Technologien sind deutlich spürbar: Die Bedienung „fühlt“ sich flüssiger und sympathischer an und die geringeren Serveranfragen bieten eine „flicker“ freie Darstellung.

„Auch die Anzeige auf einem Tablet bietet große Vorteile. Durch die Reduzierung auf das Wesentliche kann der Kunde signifikante Informationen wie Auftragsstatus schnell abrufen.“

Unterm Strich hat sich jetzt schon nach Einschätzung des IT Leiters die Umstellung gelohnt. „Wir haben unsere Systeme und die Oberflächen erfolgreich aktualisiert und damit die Vorausset-

zungen geschaffen, dass weniger Calls im Support anfallen. Das war unser primäres Ziel.“

Die Erfahrungen in der Umsetzung sind grundsätzlich positiv: „Die SAPUI5 Programmierung ist gut nutzbar, ausreichend dokumentiert und die Integration in das NetWeaver Portal weitgehend problemlos“ resümiert Thorsten Bingmann von der Bielefelder Beratungsgesellschaft Lynx. „Besonders hilfreich ist es, dass mit dem UI5 Framework die Unterscheidung der Browser-Version im Sourcecode unnötig ist.“

Die Zusammenarbeit zwischen Tönsmeier und Lynx war gut, intensiv und partnerschaftlich. „Gerade bei Integrationsthemen wie Portalszenarien benötigt man eine breite Expertise in technischer und fachlicher Hinsicht. Hier haben alle beteiligten Mitarbeiter immer einen Schritt voraus gedacht“, lobt Pawelczyk.