

Kunde: Deutsche Börse Frankfurt

Projektbericht: Prozessintegration des Kunden über ein Business-Portal

1.1 Zielsetzung

Die Deutsche Börse AG mitsamt ihrer Tochterunternehmen hat ihren Kunden (Banken und Finanzdienstleistern) nur ein begrenztes Spektrum an Online-Services zur Prozess-Integration angeboten. Dies hatte höhere Prozesskosten durch nicht standardisierte Bearbeitung, mindere Datenaktualität und -qualität und höhere Durchlaufzeiten zur Folge.

1.2 Lösung

Auf Basis einer Prozesskostenanalyse wurden Optimierungspotenziale aufgedeckt. Auf dieser Basis wurde ein Portfolio möglicher Lösungsalternativen erarbeitet. Das gewählte Lösungsportfolio umfasst folgende Komponenten:

Ausbau der etablierten Customer Responsibility Konzeptes

Die Administration des Kontakt- und Berechtigungssystems für die dem Kunden angebotenen Services im B2B-Segment erfolgt nunmehr fast ausschließlich durch den Kunden.

1.3 Nutzen des Projektes

Einführung der Customer Self Administration mit Integration in das bestehende SAP CRM-System

Mit der neu gestalteten „Web User Administration“ erhält jeder Kunde einen speziell auf ihn ausgerichteten, sicheren und flexiblen Zugang zu den für ihn relevanten geschlossenen Benutzergruppen. Parallel dazu trägt diese Anwendung dazu bei, den Alt-Datenbestand sukzessiv zu bereinigen.

Ausbau des Internet-Angebotes um ein integriertes Problem- und Order/Change-Management

Ein vollständig neuer Web-Service, der Prozesse und Informationsfluss im technischen Bereich verbessern wird, wird in das Internet-Angebot integriert. Diese Funktionalität bietet die Online-Eingabe und Fortschrittsverfolgung von technischen Problem-Tickets. Darüber hinaus können Hardware- und Software- Konfigurationen direkt über das Internet abgefragt und beauftragt werden.

Ausbau des Rundschreiben-Versandservices mit Integration in das bestehende SAP CRM-System

Der „ISS - Internet Subscription Service“ als komfortable Anwendung zum Abonnieren von Rundschreiben und Notfall-SMS wurde weiter verbessert. Nicht nur die Zusammenlegung von bisher autarken Services, sondern auch zusätzliche Funktionen ergeben eine benutzerfreundlichere und effizientere Anwendung.

Umsetzung

Die Umsetzung erfolgt auf Basis von SAP CRM, SAP Enterprise Portals und entsprechenden Erweiterungen in ABAP-OO und WebDynPro for Java. Es wurde konsequent auf Orientierung an Standards und Releasefähigkeit geachtet. Neben einer strukturierten Entwicklungsmethodik und -prozess wurde besonderer Wert auf das Application Hardening gelegt, um ein qualitativ hochwertiges Ergebnis sicherzustellen.