

myService PORTAL

Strategischer Ansatz des Serviceportals

Die Entscheidung für den Einsatz von Portallösungen ist nicht eine Frage von einzelnen Funktionen, sondern orientiert sich an den Unternehmenszielen für die Bereiche **Stärkung und Ausbau von Kundenbeziehungen, Optimierung von Geschäftsprozessen und Vereinheitlichung von heterogenen Systemlandschaften.**

Auf der Seite der Nutzenpotenziale stehen die Vereinfachung von Prozessketten und die Integration von neuen Benutzergruppen im Vordergrund. Anwender brauchen sich nur einmal anzumelden und können dann alle integrierten Anwendungen nutzen.

Durch den Einsatz von prozessorientierten Portalen können so mehrstufige Arbeitsschritte auch über Unternehmensgrenzen hinweg koordiniert und automatisiert werden. Administrations- und Supportaufwendungen nehmen dadurch deutlich ab. Geschäftspartner, Lieferanten und Handwerker werden durch das Portal jeweils mit den Daten, die ihren Anforderungen und Berechtigungen entsprechen, schnell und effektiv versorgt.

Durch die personalisierte Form der Präsentation wird die Akzeptanz der Benutzer deutlich erhöht. Die Transparenz der Vorgänge nimmt deutlich zu, Bearbeitungszeiten werden geringer.

Das von OctaVIA entwickelte myService Portal ist ein Baustein unserer Portallösungen für Dienstleistungs-/Serviceunternehmen.

Weitere Bausteine sind: myImmo Portal (Interessentenverwaltung, Vermietung, Vermarktung) und myInside Portal (Management Info System und Intranet).

Unternehmensportale gehören derzeit zu den gefragtesten Anwendungen. Unternehmen können Produktivitätssteigerung durch Optimierung der Geschäftsprozesse und Kostensenkung durch Vereinheitlichung der IT-Infrastruktur erreichen.

OctaVIA setzt das SAP NetWeaver Portal ein

The screenshot shows a SAP NetWeaver Portal interface. It features a navigation menu on the left with options like 'Aufgabenstellung', 'Leistungsbeurteilung', 'Systeme Info', and 'Prozessmanagement'. The main content area is divided into two sections: 'Meldungen' (Messages) and 'Gebäudeansicht' (Building View). The 'Meldungen' section contains a table with columns for 'Nummer', 'Kurztext', and 'Datum'. The 'Gebäudeansicht' section contains a table with columns for 'Nummer', 'Datum', and 'Gesamtwert', along with a small 3D building model.

Nummer	Kurztext	Datum
000010000093	Test-Meldung	20.06.2004
000010000029	Auftrag zu langsam	30.03.2004
000010000028	Kabinenteil-Klemm	30.03.2004
000010000027	Fahrstuhl defekt	29.03.2004

Nummer	Datum	Gesamtwert
0100000096	23.03.2004	20,00
0100000075	16.01.2004	195,00
0100000063	18.11.2003	120,00
0100000059	06.11.2003	20,00

Ihr Nutzen:

Produktivitätssteigerung

§ Zentraler Zugriff auf Daten unterschiedlicher Systeme

§ Integrierte Prozesssteuerung

§ Self Service Anwendungen für Kunden, Lieferanten und Partner

Kundenbindung

§ Hoher Servicegrad

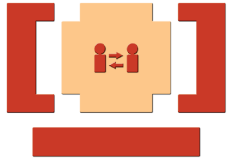
§ Beschleunigte Bearbeitungszeit

Qualitätssteigerung

§ Vollständige Informationen

§ Personalisierte Benutzeroberflächen

§ Ergänzung der Informationen aus den Geschäftsprozessen durch Daten und Informationen aus anderen Systemen, wie z.B. e-Mail, Office, CAD, Internet und Intranet



myService PORTAL

Aufgabenstellung

Für die Ausführung komplexer Serviceaufträge im Bereich der Instandhaltung von Immobilien ist es notwendig, Eingaben in verschiedenen Anwendungen durchzuführen bzw. Daten aus verschiedenen Anwendungen abzurufen. Portale ermöglichen die Bereitstellung von Daten und Funktionen aus unterschiedlichen Systemen auf einer Bildschirm-Maske. Damit können unternehmensübergreifende und durchgängige Prozesse realisiert werden, die auch ungeübten Nutzern die Bearbeitung von Vorgängen ermöglicht.

Rollenbasierte Self-Services

Portallösungen sind rollenbasiert, d.h. der Anwender erhält nach der Anmeldung an das Portal die auf seine Tätigkeit zugeschnittenen Informationen und Anwendungen. Unser myService Portal beinhaltet folgende Rollen:

Kunde (Kundeneingangstor)

Störungserfassung für den Endkunden mit Weiterleitung an das Callcenter

Callcenter

Kundenbetreuung mit Aufnahme der Störung und Weiterleitung an den Disponenten Instandhaltung

Objektmanager

Störungserfassung mit Weiterleitung an den Disponenten

Disponent Instandhaltung

Auftragsbearbeitung, Beauftragung und Leistungsabnahme

Handwerker

Auftragsannahme, Weiterbearbeitung und Rückmeldung rahmenvertraglicher Leistungen

Hersteller

Pflege und Bereitstellung von Dokumenten (z.B. Anleitungen) zu Equipments

Selbstverständlich erhalten die Benutzer auf der Portaloberfläche auch andere relevante Informationen für die tägliche Arbeit, wie Auswertungen, E-Mails, Intranet-Zugang, Termin- und Aufgabenverwaltung, Wiedervorlage, Zusammenarbeit in Teams etc.

Portal Technologie

SAP NetWeaver mit den Komponenten Enterprise Portal und Web Application Server bildet die technische Grundlage für unsere Lösung. Diese ist mit den marktgängigen Technologien kompatibel. Die Technologie gewährleistet ein Höchstmaß an Zuverlässigkeit, Sicherheit und Skalierbarkeit, so dass Ihre zentralen Geschäftsprozesse reibungslos ablaufen

Integrierte Anwendungen sind zur Zeit:

- § SAP® R/3 Rel. 4.6C und 4.7 Enterprise; mySAP ERP 2004 (mySAP ERP 2005 ab Q4 2006)
- § SAP® Business Warehouse (BI 3.5.)
- § Microsoft® Exchange Server 2000; 2003
- § Autodesk AutoCAD® 2000
- § Cadnet | Worknet
- § Google Maps | Yellowmap
- § Mobile Services der KI AG

OctaVIA AG

Marie-Calm-Str. 1-5

D-34131 Kassel

Tel.: 0561 / 31 000 0 info@octavia.de

Fax: 0561 / 31 000-31 www.octavia.de