

## INFOnline GmbH: Entwicklung eines Angebotsmanagers mit SharePoint



### Auf einen Blick

**Kunde:**  
INFOnline GmbH

**Internetseite:**  
[www.infonline.de](http://www.infonline.de)

**Lösung:**  
Entwicklung eines Angebotsmanagers auf Basis von Microsoft SharePoint

#### Wichtigste Anforderungen:

- Automatisierung von Prozessen, im Rahmen des Angebots-Lifecycles
- schneller Zugriff auf alle notwendigen Informationen zu einem Angebot
- Möglichst aktuelle Informationen
- Integration des User Interface Anzeige und Prozess-Workflows in das INFOnline Enterprise Portal (IEP)

#### Wichtigste Nutzenaspekte:

- konsolidierter Datenbestand
- schneller Zugriff zu Angebotsinformationen über eine Applikation
- automatisierte Geschäftsprozesse im Rahmen des Angebots-Lifecycle

#### Technische Informationen in Kürze:

- Back-End: Microsoft SQL Server 2008
- Datenintegration: SSIS Packages (SQL Server Integration Services)
- Kommunikation: .NET Webservices (.NET 3.5)
- Front-End: Sharepoint 2007/2010 Website mit Custom ASP.NET-Webparts

Die INFOnline GmbH suchte nach einer Lösung zur Unterstützung ihres Angebotsverwaltungsprozesses mit dem Ziel, den Datenbestand zu konsolidieren und den Arbeitsaufwand dadurch zu verringern. Dieser so genannte Angebotsmanager soll zudem in die bestehende SharePoint-Landschaft integriert werden, um dem Anwender eine einheitliche Anwendungsoberfläche zu bieten. Für die Umsetzung beauftragte INFOnline die CONET Solutions GmbH.

#### Ausgangssituation

Die INFOnline GmbH ist seit 2002 der Anbieter von Internet Audience Measurement Services in Deutschland. Als Service-Dienstleister der Arbeitsgemeinschaft Online-Forschung (AGOF) und der Informationsgemeinschaft zur Feststellung der Verbreitung von Werbeträgern (IVW) stellt sie dem Online-Werbemarkt die Leistungswerte zur Nutzung des Mediums Internet zur Verfügung.

INFOnline misst in Deutschland die Seitenzugriffe von über 1.300 Online-Angeboten. Als zentraler Ansprechpartner der Online-Branche bei allen Fragen rund um die standardisierte Nutzungsmessung von Webseiten gemäß den Vorgaben von AGOF und IVW bietet das Unternehmen folgendes Leistungs-Portfolio. Zugriffsmessung, Analyse der Leistungsdaten, umfangreiches Service- und Beratungsangebot rund um das Thema Messung von Online-Angeboten.

Derzeit existiert bei INFOnline eine heterogene Systemlandschaft für die Beantwortung neuer sowie die Bearbeitung und Steuerung bestehender Angebote. Folgende sechs Anwendungen waren bislang in den Prozess involviert:

- SAP BusinessOne
- Authentifizierungsdatenbank
- VerA
- IVW Verwaltungsinterface
- Online-Anmeldung
- Member News

Innerhalb dieser Systeme wird eine Vielzahl von angebotsbezogenen Informationen ermittelt und gespeichert. Diese Informationen lassen sich in verschiedene Kategorien einteilen, welche jeweils eine eigene, auf den Geschäftsprozess bezogene Sichtweise darstellen:

- vertragliche Informationen (Kunde oder Anmeldedatum)
- technische Informationen (z.B. Mess-Box)
- kundenspezifische Messdaten
- Daten der Partner IVW und AGOF zu diesem Angebot

Die Anlage, Änderung und Darstellung dieser Informationen erfolgte bislang über verschiedene Tools, welche in der Regel jeweils einen einzelnen Prozess unterstützen, etwa Verwaltung der Vertragsdaten in SAP BusinessOne, jedoch untereinander nicht über Schnittstellen verbunden sind.



Hieraus ergeben sich in der täglichen Arbeit Medienbrüche und die Notwendigkeit für den Nutzer, parallel mehrere Tools für die Darstellung und Änderung der Angebotsdaten einzusetzen.

Ziel des Projekts ist die Entwicklung eines Angebotsmanagers zur Unterstützung des Angebotsverwaltungsprozesses von INFOnline. Es soll ein konsolidierter Datenbestand geschaffen und der Arbeitsaufwand erheblich verringert werden. Des Weiteren soll der Angebotsmanager in die bestehende SharePoint-Landschaft eingefügt werden, um dem Anwender eine einheitliche Anwendungsoberfläche zu bieten.

#### Lösung

Im ersten Schritt erarbeitete CONET gemeinsam mit der INFOnline ein Konzept. Danach erfolgte die Konsolidierung der Datenbasis. Die zentrale Komponente des Angebotsmanagers ist eine Datenbank auf Basis von Microsoft SQL Server 2008. Diese Datenbank enthält alle Angebote und die für die Arbeit mit dem Angebotsmanager relevanten Daten aus den externen Systemen SAP, IVW und VERA. Die Aktualisierung der Daten erfolgt in regelmäßigen Abständen.

Realisiert wird der Datenaustausch mit den externen Systemen durch die Nutzung der Integration Services des SQL Servers, kurz SSIS. Dadurch ist es möglich auf Daten aus SAP, IVW und VERA zuzugreifen, diese zu prüfen, zu konvertieren und anschließend in eine

Zielstruktur zu schreiben. Im nächsten Schritt erfolgte die Erstellung der internen Komponente als SharePoint-Lösung. Diese Komponente des Angebotsmanagers besteht funktional gesehen aus einem durchgehend zentralen Geschäftsprozess. Angefangen von der Anlage eines neuen Angebots, bis hin zu Umzugs- oder Löschungsaufträgen durchläuft ein Angebot unterschiedliche Status.

**« Mit dem von CONET entwickelten Angebotsmanager haben wir unsere Angebotsprozesse optimiert abgebildet. Darüber hinaus hat sich der Arbeitsaufwand für die Nutzer deutlich reduziert. »**

**Dr. Christof Rieck,  
Geschäftsführer INFOnline GmbH**

Diese Statuswechsel sind innerhalb der Applikationslogik abgebildet worden. Eine implementierte Automatisierung ist der Versand von Bestätigungs-Mails an Kunden und Partner, nachdem ein Angebot im System angelegt wurde. Als Beispiel für einen Workflow dient die technische Anlage eines Angebotes in den Mess-Systemen der INFOnline. Hierzu wird heute ein Papierformular an das Support-Team weitergegeben. Zukünftig soll dies in Form einer Aufgabe im Portal-System erfolgen, welche gleichzeitig eine Checkliste für die

einzelnen durchzuführenden Tätigkeiten beinhaltet. Die Markierung der Aufgabe als „erledigt“ durch den Support-Mitarbeiter nach Abarbeitung der Checkliste, löst einen automatischen Statuswechsel des Angebotes aus und kann zu einer weiteren automatisierten Aktion führen, etwa dem Versand einer E-Mail.

Die Realisierung der Applikation erfolgte als klassische 3-Schicht-Anwendung (Präsentations-, Logik- und Datenhaltungsschicht). Grundsätzlich erfolgt die Implementierung der GUI in Form von Web Parts und InfoPath-Formularen. Die Anwendungsschicht realisierte das Team in Form von Web-Services, die außerdem die Kommunikation zwischen GUI und der Datenbank vermitteln.

#### Nutzen

Die Nutzer von INFOnline erhalten nun in einer einzigen Applikation über die Eingabe der Angebotskennung Zugang zu allen notwendigen Informationen, auch von externen Partnern wie AGOF und IVW. Somit können beispielsweise in einer telefonischen Beratung (Service & Support) dem Nutzer mittels einer einzigen Systemanfrage sämtliche relevanten Informationen zu einem Angebot dargestellt werden. Darüber hinaus sind nun Geschäftsprozesse, welche mit dem Lifecycle eines Angebotes in Verbindung stehen, automatisiert und manuelle Tätigkeiten in Fremdsystemen werden in Form eines Workflows überwacht.