

CAP Customer Advantage Program GmbH Workflow-Portal mit dem Open Source Portalframework Liferay

Mit rund 28 Millionen Kundenkarten ist Happy Digits eines der größten Kundenbindungsprogramme in Deutschland. Betreiber ist die CAP Customer Advantage Program GmbH, ein Joint Venture-Unternehmen der Deutschen Telekom und KarstadtQuelle. Zur Abwicklung der umfangreichen Mailing-Kampagnen der CAP GmbH entwickelte Ancud IT das Workflow-Portal CAPassist, das auf dem Open Source Portalframework Liferay basiert. Das Portal bildet die einzelnen Geschäftsschritte ab und integriert die verschiedenen Dienstleister der CAP GmbH. In CAPassist eingebunden ist die Business Intelligence-Lösung CAPbudget. Das Budgetierungs- und Reportingtool hilft bei der Überwachung und Steuerung des Budgetierungsprozesses.

Animierter Referenzbericht im Internet unter: <http://www.ancud.de/cap>



// Der Kunde

Die CAP Customer Advantage Program GmbH (CAP GmbH) ist ein Joint Venture-Unternehmen der Deutschen Telekom und des KarstadtQuelle-Konzerns. Sie betreibt HappyDigits, das mit über 27,5 Millionen Kundenkarten eines der größten Kundenbindungsprogramme in Deutschland ist. Die CAP GmbH entwickelt und vermarktet das Bonussystem und ist verantwortlich für die Partnergewinnung und das Prämiensystem.

// Das Szenario

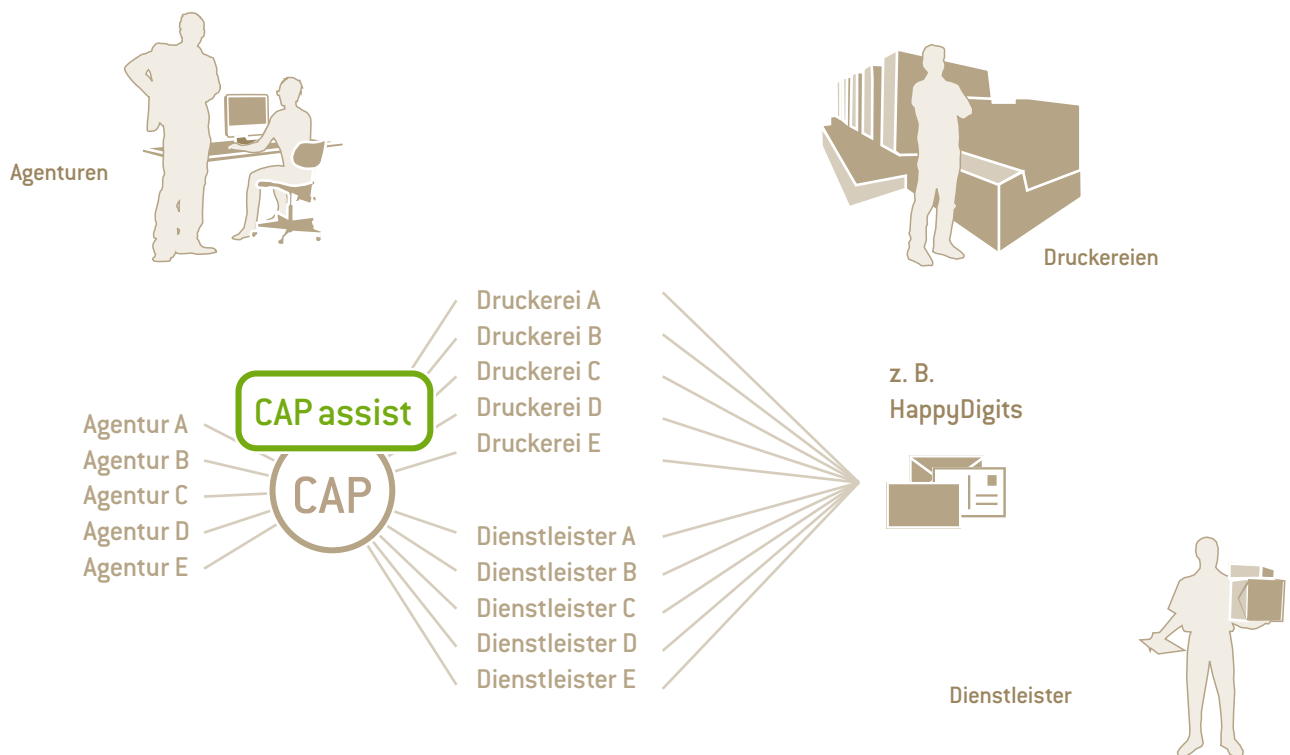
Die CAP GmbH hat sich auf die Bereiche Kundenbindungs- und Incentivierungsprogramme spezialisiert. Mit innovativen Lösungen steht sie großen und mittelständischen Unternehmen in Sachen Customer Relationship Management zur Seite. Als Komplettanbieter vereint das Unternehmen mit Sitz in Köln Kompetenzen bei Technik und Back-Office, Lettershop, Prämienmanagement, Internetauftritt, Marktforschung, Reporting und anderen.

„Mit CAPassist hat Ancud IT ein Workflow-Portal entwickelt, das die internen Prozesse der CAP GmbH strukturiert und beschleunigt. Das auf Open Source Komponenten basierende Portal ermöglicht effiziente Zusammenarbeit zwischen den einzelnen Abteilungen der CAP GmbH und ihren externen Dienstleistern.“

CAP GmbH



Christoph Kalka, Customer Service, CAP GmbH



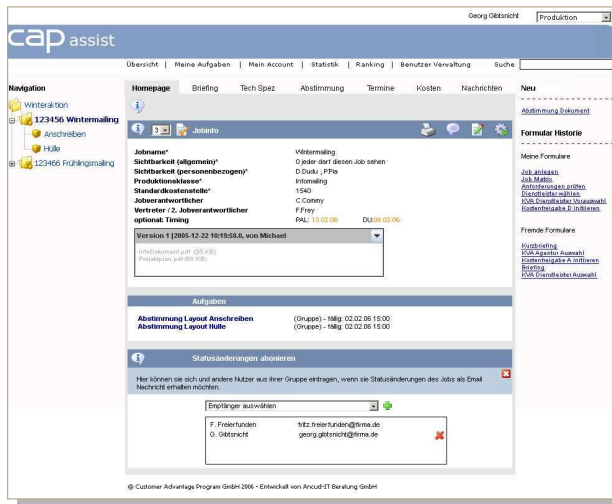
Die CAP GmbH führt große Marketingkampagnen mit mehreren Millionen Adressaten durch. Die Kampagnen reichen von Mailings bis zu umfangreichen Werbekampagnen mit einer Vielzahl unterschiedlicher Bestandteile, z.B. Selfmailer, Folder oder Hartplastikkarten. Bei der CAP GmbH sind dabei hauptsächlich die beiden Abteilungen „Kommunikation“ und „Customer Service“ beteiligt. Zur Durchführung der Kampagnen greifen sie auf externe Dienstleister – Agenturen und Druckereien – zurück. Die Folge ist ein komplexer Produktionsprozess mit einer Vielzahl von Einzelschritten, Bestandteilen, Akteuren und Abhängigkeiten.

// Die Anforderungen

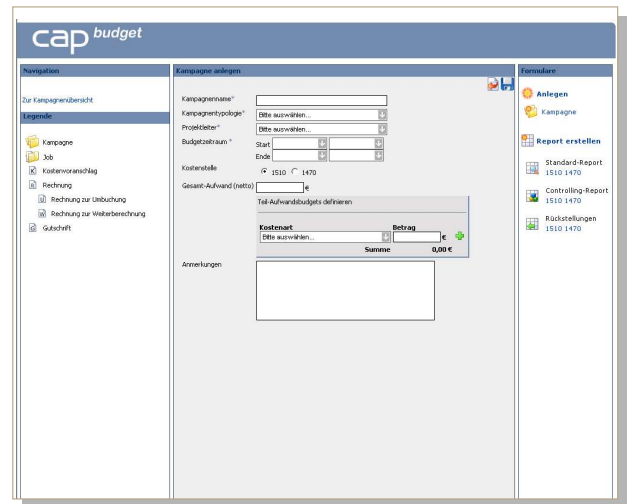
Aufgrund seiner mehrschichtigen Struktur ist der Produktionsprozess anfällig für zeitliche Verzögerungen und Fehler. Die CAP GmbH war daher auf der Suche nach einer Anwendung, welche die Prozesse abbildet und – zur Verringerung von Fehlermöglichkeiten – gleichzeitig strukturiert und auto-matisiert. Gemeinsam mit Ancud IT wurden daraufhin mehrere Optionen evaluiert. Am Ende entschied sich die CAP GmbH schließlich für den Einsatz eines Portals.

Portale bieten einen zentralen Einstiegspunkt zu Informationen und Anwendungen. Damit war ein Kriterium der CAP GmbH erfüllt: Auf das Portal sollten die beteiligten Abteilungen des Unternehmens und die externen Dienstleister zentral zugreifen können. Zudem sollte die Anwendung den Produktionsprozess und seine Einzelschritte übersichtlich abbilden. Daneben wünschte sich die CAP GmbH ein Budgetierungstool, mit dem die Kampagnenkosten sofort geplant, erfasst und ausgewertet werden können. Um eine größtmögliche Akzeptanz der User gegenüber der Anwendung zu gewährleisten, kam hohe Priorität auch der Entwicklung einer benutzerfreundlichen Oberfläche zu.

Zu diesem Zweck waren zunächst gründliche Analysen im Bereich Business Process Management bei der CAP GmbH nötig. Gemeinsam mit Ancud IT wurden die internen Prozesse des Unternehmens und die Interaktionswege mit den externen Dienstleistern betrachtet. Anschließend folgte ihre Strukturierung und Abbildung in IT-Prozesse mit Hilfe der freien Workflow Engine jBPM.



Anwendungsbeispiel CAPassist



Anwendungsbeispiel CAPbudget

// Die Lösung – CAPassist

Ancud IT entwickelte für die CAP GmbH das Workflow-Portal CAPassist. Das Portal integriert die Prozesse innerhalb der CAP GmbH und die Abläufe zwischen ihr und den externen Dienstleistern. CAPassist strukturiert, automatisiert und beschleunigt die anfallenden Arbeitsschritte. Geschäftsprozesse werden dadurch unabhängig von Ort und Zeit, Fehlermöglichkeiten stark reduziert.

CAPassist unterstützt den Anwender durch eine individuelle Aufgabenverwaltung und kontextsensitive Menüführung. Über E-Mail kann der Produktionsfortschritt kontinuierlich überwacht werden. Daneben bietet CAPassist Versionierung, automatische Terminüberwachung und Dokumentenverwaltung. Das Portal legt damit die Grundlage für eine effiziente Zusammenarbeit der CAP GmbH und ihren Dienstleistern.

// Die Lösung – CAPbudget

In CAPassist integriert ist das Budgetierungs- und Reportingtool CAPbudget. CAPbudget unterstützt die CAP GmbH bei der Vergabe und Steuerung der Budgets. Die Anwendung erleichtert eine einheitliche und exakte Budgetplanung, weil die veranschlagten Kosten sofort den tatsächlichen Ausgaben gegenübergestellt werden können. Daneben gibt es wichtige Buchhaltungsfunktionen wie Stornierungen und Umbuchungen.

Wichtig war neben der übersichtlichen Abbildung von Geschäftsabläufen in einem extrem zeitkritischen Umfeld auch die benutzerfreundliche Gestaltung der Bedienoberfläche.



Dienstleistungen, welche die CAP GmbH für Dritte (z.B. interne Abteilungen oder die beiden Mutterkonzerne) erbringt, können diesen weiterberechnet werden. CAPbudget verfügt daneben über eine automatische Kalendarisierung, die jeweils zum Ende eines Monats durchgeführt wird und verhindert, dass Budgets „verloren gehen“.

Ancud IT entwickelte daneben Reportingfunktionalitäten mit einer direkten MS Excel-Anbindung. Damit können die Budgets direkt in MS Excel analysiert und ausgewertet werden.

// Die Umsetzung

Bei der Wahl des einzusetzenden Portalframeworks stand die CAP GmbH sowohl proprietären Produkten als auch Open Source Lösungen offen gegenüber.

Nach eingehender Prüfung der in Frage kommenden Optionen beschloss das Unternehmen jedoch, das Open Source Portal Liferay einzusetzen. Die ausschlaggebenden Gründe für Liferay waren sein großer Funktionsumfang sowie die günstige Kostenstruktur und technische Flexibilität.

Das Liferay Professional Portal erfüllt den Portlet-Standard JSR 168. Der Standard beschreibt die einfache Integration verschiedener Applikationen in ein Portal. Gemeinsames User Management, Single-Sign-On und zentrale Zugriffsmöglichkeit auf alle Anwendungen werden so möglich. Das erleichtert den Austausch einzelner Applikationen innerhalb der Portalinfrastruktur erheblich.

Auch bei den anderen Anwendungskomponenten fiel die Entscheidung zu Gunsten von Open Source aus. Für die Abbildung der Arbeitsschritte in IT-Prozesse griff Ancud IT auf die freie Workflow-Engine jBPM zurück. Programmiert wurde CAPassist in Java 1.5 unter der Verwendung von MyFaces 1.1

und MySQL als Datenbank. Durch den durchgängigen Einsatz von freier Software entfielen die Lizenzkosten für ein proprietäres Portal. Ein Großteil des Budgets konnte daher für individuelle Anpassungen verwendet werden.

Eingesetzte Komponenten aus dem Open Source Umfeld:

- *Liferay Professional Portal 3.6.0*
- *JBoss jBPM*
- *MyFaces 1.1*
- *MySQL*
- *Java 1.5*

// Die Zukunft

Pläne für einen unternehmensweiten Einsatz von CAPassist zeigen die große Zufriedenheit der CAP GmbH mit dem Portal. So soll in Release 2 auch das Call Center an die Anwendung angebunden werden. Zudem wird der Funktionsumfang des Portals erweitert: Neben der Einrichtung eines Rechnungsworkflows sind mehrere Schnittstellen zur Verbesserung der Integrationsfähigkeit vorgesehen. Für eine komfortablere Terminverwaltung soll eine Schnittstelle zu MS sorgen. Weiter ist die Integration eines auf Hyperion Essbase basierenden Stückkostentools in Planung.

Um dem Open Source Charakter des Projekts zu entsprechen, plant die CAP GmbH zudem, Teile des Quellcodes der Community frei zugänglich zu machen. Das Projekt soll damit Anwendern und Entwicklern als best-practice-Beispiel dienen.

Kontakt

Ancud IT-Beratung GmbH
Glockenhofstraße 47
D-90478 Nürnberg

Telefon +49 (0)911 - 25 25 68 - 0
Telefax +49 (0)911 - 25 25 68 - 68
E-Mail info@ancud.de