



Automatische Erzeugung virtueller Räume im SAP Enterprise Portal

# Knowledge Management via Mausklick

Immer mehr Unternehmen nutzen die Knowledge-Management-Funktionen (KM) von SAP NetWeaver, um ihre unstrukturierten Informationen für die Mitarbeiter, Kunden und Partner bereitzustellen und zu organisieren. Eine wichtige Rolle spielen dabei die „Kollaborationsräume“ (Collaboration Rooms). objective partner hat den KM-Standard von SAP NetWeaver erweitert und den Aufbau von Kollaborationsräumen im Portal automatisiert. Die Zeit- und Kostenersparnis zum manuellen Verfahren ist enorm.

**O** bwohl entscheidend für den Geschäftserfolg, ist das Wissen in vielen Unternehmen nur schwer zugänglich. Dokumente, E-Mails und Bilddateien sind auf verschiedene Server, Dokumentenverwaltungssysteme und Intranet-Anwendungen verteilt. Wer Bestellvorgänge, Zahlungsinformationen, Kundendaten oder technische Beschreibungen sucht, muss oft zeitaufwändig und umständlich die in Frage kommenden Quellen durchforsten.

## Rollenspezifischer Einstiegspunkt

Die KM-Funktionen im SAP Enterprise Portal bieten Anwendern einen zentralen Zugang zu individuell wichtigen Informationen. Dazu werden die Daten in virtuellen Kollaborationsräumen gebündelt und über eine einheitliche Oberfläche den einzelnen Zielgruppen zur Verfügung gestellt. Die Portalnutzer können die vorhandenen Daten auf alle erforderlichen Arten verwalten: von der erweiterten Suche und Navigation über

die Erstellung und Veröffentlichung bis hin zur teamorientierten Arbeit an Dokumenten. Die Anwender werden dabei durch vorgegebene Aufgabenabfolgen, so genannte Workflows, unterstützt, die ihre Arbeit in den virtuellen Räumen erheblich vereinfachen. Darüber hinaus gewährleisten die Workflows eine bessere Nachverfolgbarkeit und Kontrolle der Interaktionen: So kann sich ein Mitarbeiter, der von einem Kollegen bis zu einem bestimmten Zeitpunkt die Genehmigung für die Veröffentlichung eines Dokumentes benötigt, jederzeit über den aktuellen Stand informieren. Droht Verzug im Genehmigungsverfahren, kann er rechtzeitig eingreifen.

Die Anlage virtueller Räume im SAP Enterprise Portal erfordert kundenindividuelle Angaben etwa zur Art der Datenanzeige, zu Ordnerstrukturen, Rollen- und Berechtigungskonzepten sowie Arbeitsabläufen. Die für Firmen oft gefragten Themen bei der Anlage virtueller Räume sind, wie neue Dokumente im Kollaborationsraum integriert und indiziert werden, wie die Mitarbeiter bestimmte Daten wieder finden können, wie ein Genehmigungsprozess unter den Teammitgliedern abläuft und wie ihre Kommentare angezeigt werden.

Für die nötigen Angaben stellt das SAP Enterprise Portal eine Vorlage mit einer Reihe von Feldern und Funktionen zur Verfügung, die der Kunde einzeln ausfüllen muss. Bisher war es notwendig, diese Vorlage für jeden neuen Raum komplett neu auszufüllen und anzulegen. Unternehmen, die Hunderte oder sogar Tausende virtueller Räume im SAP Enterprise Portal unterhalten, sahen sich mit einem enormen Konfigurations- und Administrationsaufwand konfrontiert.

## Aufwand erheblich reduziert

Durch die Möglichkeit zur automatischen Erzeugung der Kollaborationsräume wird dieser Aufwand jeweils auf einen Mausklick reduziert. In jedem Unternehmen muss künftig nur ein Template für die virtuellen Räume entwickelt werden. Das bildet alle erforderlichen Parameter zu den gewünschten Strukturen, Dokumentenmanagement-Prozessen und Workflows einmalig ab. Es dient zur Erzeugung beliebig vieler weiterer Räume, die dynamisch während der Laufzeit des SAP Enterprise Portals angelegt werden können. objective partner hat dieses Knowledge-Management-Konzept erstmals für die Real-Estate-Lösung REload des Beratungshauses CEO AG realisiert. Dabei handelt es sich um eine integrierte Lösung für das Kundenmanagement in der Immobilienwirtschaft. Sie ergänzt das klassische SAP ERP und basiert auf SAP NetWeaver Portal-Technologie. Mit REload können die gesamten Störungsmeldungen, Fragen zur Betriebskostenabrechnung, das Forderungsmanagement und die Vermietungen über das Portal prozessorientiert gesteuert und in SAP ERP verarbeitet werden. Damit



