

Fachtagung: MOSS
ShowCase: RBC



21. Oktober 2008
Markus Spiekermann, Software Engineer

Bern, Frankfurt, Hamburg, München, St. Gallen, Zug, Zürich



Agenda

- » Firma: RBC
- » Projekt
- » Projektziele
- » Umsetzung
- » Fazit und Learnings



RBC

- » Dialogmarketing und CRM Spezialist
- » Hauptsitz in Meilen ZH
- » Umsatz 2006/2007: CHF 31 Mio
- » 130 Festangestellte, Temporär 300
- » Call Center Dienstleistung: 150 Outbound / 85 Inbound

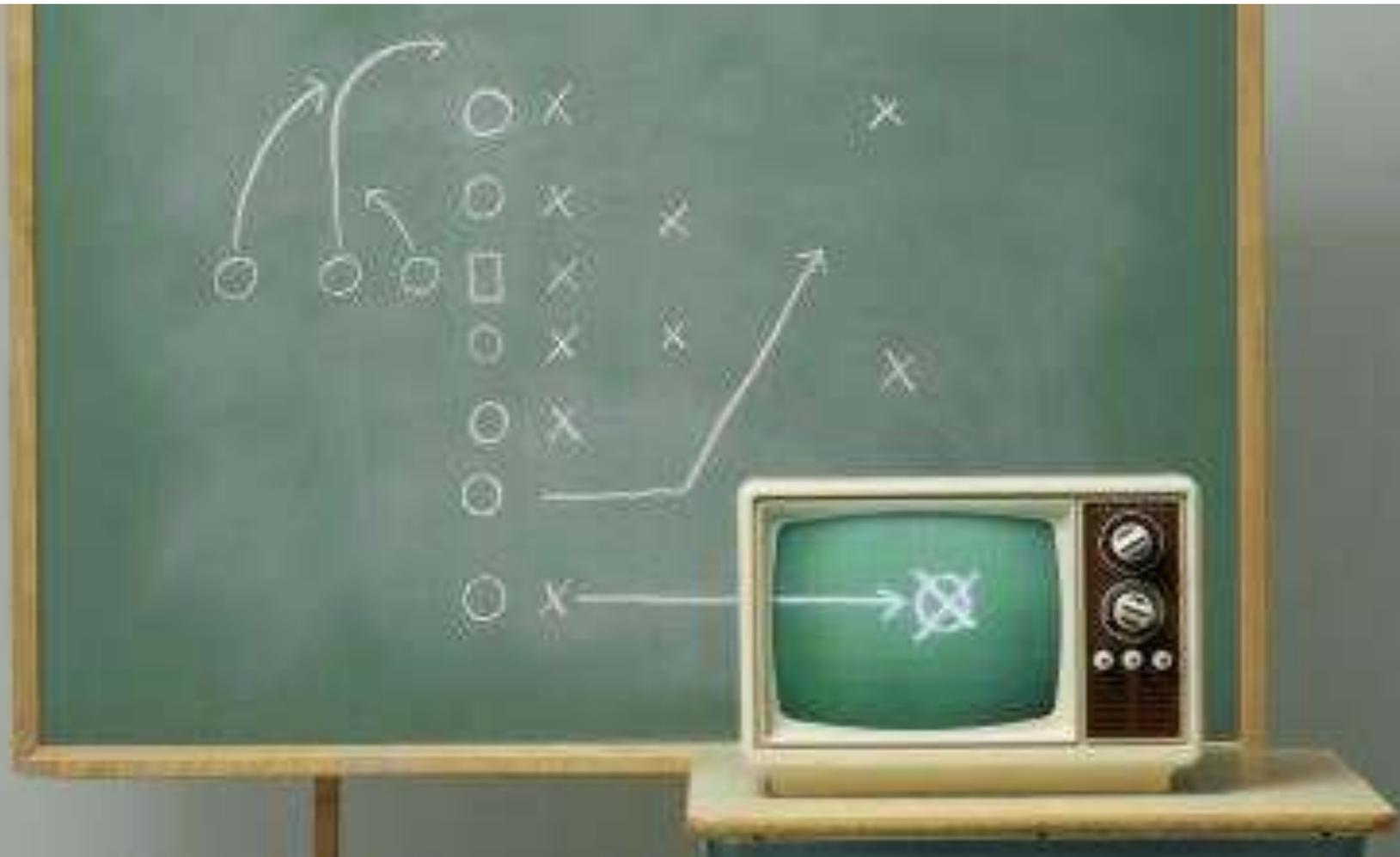
Ausgangslage

- » Heterogene IT Landschaft
- » Unterhalt ist Zeit- und Kostenintensiv
- » Beschränkte Erweiterbarkeit
- » Medienbrüche bei der Arbeit
- » Datenredundanz

Projektziele

- » Schaffung einer zentralen Informationsplattform
- » Integration von Applikationen in zentrale Umgebung
- » Komplexitätsreduktion und Nutzen für MA schaffen
- » Qualitätsverbesserung (aktuelle Daten & Tools bereitstellen)

Umsetzung



Umsetzung - Rahmenbedingungen

- » Verwendung von MOSS
- » Möglichst viel Standardfunktionalität (wenig Programmierung)
- » Schaffung der Voraussetzungen für weitere Integrationsschritte (Umsysteme)

Intranet

- » MOSS CMS
- » Design
- » Site Definitions
- » Verwendung MOSS Standardmittel
- » Content Management durch Kunden

Call Center Portal (CCPortal)

- » Ist Teilbereich des gesamten Projektes
- » Inbound Dienstleistung
- » Ca. 50 Kunden
- » 40000-50000 Inbound Calls pro Monat
- » 85 FTE

CCPortal - Inhalt

- » Kundenspezifisch
- » Gesprächsleitfäden
- » Diverse Formulare
 - Adressänderungen, Anfragen, Abo-Wechsel, Reklamationen
- » Kundenapplikationen
- » Outlook Kalender (Outlook Webaccess)

CCPortal - Lösung

- » Verwendung von MOSS Standardfunktionalität (CMS, Listen,...)
- » Pro Kunde gibts Einstiegsseite mit allen relevanten Informationen (Links, CMS Inhalte) → Benutzerführung
- » Site Definitions → verbesserte Skalierbarkeit
- » Integration von Systemen (Vollintegration, Teilintegration, Linkintegration)

Beispiel für Ablösung 1 CCPortal – Formular -Notification

- » Neue Anfrage (Formular ausfüllen)
- » Notifikation an Personen, dass neuer Antrag reingekommen ist
- » Mail hat definierte Reply Adresse zur Beantwortung

Beispiel für Ablösung 2 CCPortal – Formular -Notification

- » Welches sind die SharePoint Mittel?
- » Formular?
 - InfoPath, Office Dokument
 - SharePoint Listen für Formular (Custom Liste)
- » Notifikation?
 - Alerting
 - Event Handler
 - Workflow
- » Was wurde erreicht?
 - Notifikation
 - Einfache Erweiterbarkeit
 - Leichte Konfiguration durch Mitarbeiter

Fazit



CCPortal: Was wurde erreicht?

- » Komplexitätsreduktion
 - Ansprechendes Design
 - Klare Navigationsstruktur (einheitlicher Aufbau)
 - Integration bestehender Applikationen
- » Qualitätssteigerung
 - Aktuelle Daten (einfaches Management)
 - Keine redundanten Daten
- » Effizienzsteigerung
 - Klare Benutzerführung
 - Skalierbarkeit durch Verwendung von Templates

Allgemeines Fazit

- » Portalprojekte sind per se komplex
- » MOSS ist bereits mit vielen Funktionen ausgestattet
- » Grenzen von MOSS kennen!
- » Integration & Migration → wichtig welche Abgrenzung gemacht wird
- » Evolutionäres Vorgehen (Integrationsschritte)

Besten Dank für Ihre Aufmerksamkeit.

namics



markus.spiekermann@namics.com
<http://sharepoint.namics.com>