ECM-SOLUTIONS

Deutsche Post World Net Business Consulting GmbH / Market Research Service Center (MRSC), Bonn

Documentum-Portal für Marktforschungs-studien

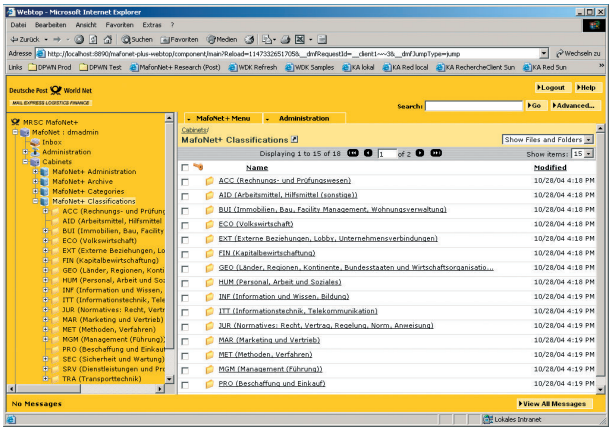
Das MRSC führt mit internationalen und lokalen Partnerunternehmen weltweit in 70 Ländern jährlich rund 250 Marktforschungsuntersuchungen zu Themen wie Markt/Marktentwicklung, Brand Performance/Development, Kundenzufriedenheit, Werbewirkung und Produktentwicklung durch. Zunächst werden Daten primär und/oder sekundär erhoben. Anschließend werden die Daten und Informationen zielgerichtet an den Fragestellungen des Kunden analysiert, verdichtet und in Ergebnisberichten dargestellt. Neben den im MRSC erstellten Berichten werden Studien zu unterschiedlichsten Themenbereichen von Drittanbietern eingekauft. Vor diesem Hintergrund entsteht jährlich eine erhebliche Anzahl von Dokumenten. In der Vergangenheit wurden diese Dokumente über eine Lotus-Notes-Plattform verwaltet. Die gestiegenen Anforderungen hinsichtlich Berechtigungskonzept, Userverwaltung, Datenmenge und Recherche erfüllte die bisherige Anwendung nicht mehr.

ZIELSETZUNG

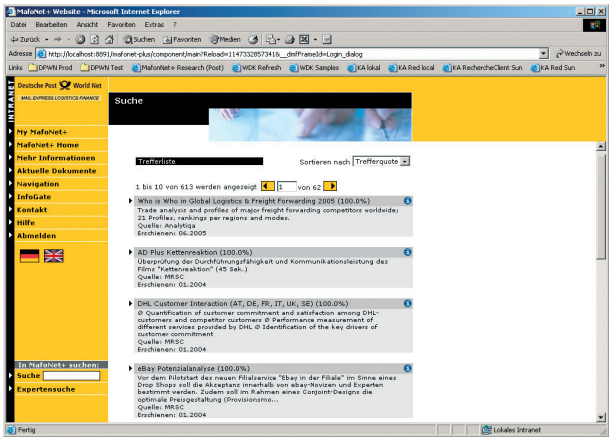
Jedes einzelne Dokument, aber auch die Vernetzung über eine zentrale Plattform bietet einen enormen Pool an konzernrelevanten Informationen. Dieser Pool hilft nicht nur den MRSC-Mitarbeitern bei der Beantwortung von Anfragen, sondern hilft auch den Kollegen im Konzern bei der täglichen Arbeit. Voraussetzung hierfür ist jedoch der schnellstmögliche und benutzerfreundliche Zugriff auf die gesuchten Informationen. Die Zielsetzung war daher, ein System zu entwickeln, das die unterschiedlichen Nutzergruppen mit entsprechenden Berechtigungen berücksichtigt, effiziente Suchstrategien bereitstellt und Informationen themenspezifisch in Kategorien bündelt. Zudem sollte das Informationsangebot der Plattform durch die Möglichkeit der Recherche in externen Quellen (InfoGate) abgerundet werden.

Als Basis musste eine zukunfts- und investionssichere Software gewählt werden, um die künftige Performance und Verfügbarkeit des Systems zu gewährleisten.

Der Redakteur kann beim Einstellen neuer Dokumente auf eine detaillierte Nomenklatur für die Klassifikation zurückgreifen.



Die Ergebnisübersicht gibt Kurzinformationen über die zu einer Suche gefundenen Dokumente.



Das MRSC ist Teil der Gruppe Deutsche Post World Net. Mit der gebündelten Logistik-Kompetenz ihrer Marken Deutsche Post, DHL und Postbank bietet die Gruppe integrierte Dienstleistungen und maßgeschneiderte, kundenbezogene Lösungen für das Management und den Transport von Waren, Informationen und Zahlungsströmen durch ihr multinationales und multi-lokales Know-how und Netzwerk.

Deutsche Post World Net ist zugleich führender Anbieter für Dialog Marketing sowie effiziente Outsourcing- und Systemlösungen für das Briefgeschäft. In 2005 wurde ein Konzernumsatz von 45 Milliarden Euro erwirtschaftet. Deutsche Post World Net beschäftigt rund 500.000 Mitarbeiter in über 220 Ländern und Territorien und ist damit einer der größten Arbeitgeber weltweit.

ANFORDERUNGEN

Aufgabe der fme AG war es daher, eine Plattform zur Bereitstellung internationaler und geschäftsrelevanter Informationen (Business Information) für Management und Knowledge Worker zu konzipieren und anschließend zu implementieren. Dies sollte in Form einer vollständig browserbasierten Informationsplattform geschehen. Aufgrund der internationalen Ausrichtung des Konzerns war die Mehrsprachigkeit und die weltweite Verfügbarkeit rund um die Uhr dabei eine Grundanforderung.

Die neue Plattform sollte die bestehende Lotus-Notes-Datenbank ablösen. Zu diesem Zweck war es zunächst nötig, die darin enthaltenen Dokumente, etwa 3.000 Marktstudien, in das neue Documentum-basierte System zu überführen.

fme

LÖSUNG

Da bereits das Konzernarchiv auf der Technologie von EMC Documentum basiert, wurde als Bestandteil dieser Plattform auch das neue Marktforschungsportal MafoNet+ auf Documentum erstellt. Die bereits in der Vorgängerversion MafoNet enthaltenen Dokumente wurden in das neue System automatisiert überführt. Die MRSC-Mitarbeiter greifen nun über ein Redaktionssystem zu und legen hierüber zudem die erhobenen Informationen ab. Mit Documentum als dem zugrunde liegenden Dokumentenmanagement-System werden die abgelegten Marktstudien umfassend verschlagwortet, wodurch der Nutzer später über detaillierte Suchmasken leicht die gewünschten Informationen findet. Eine grafische Nutzeroberfläche sowohl für Redakteure als auch für End-User macht die Anwendung leicht und intuitiv bedienbar. Zu diesem Zweck weist der Webtop, über den auf die Anwendung zugegriffen wird, nur noch diejenigen Funktionen auf, die tatsächlich benötigt werden. Dies ist ein wesentlicher Erfolgsfaktor, um die Akzeptanz für ein solches System zu gewährleisten.

Der Redakteur wird von einem Wizard Schritt für Schritt durch den Prozess des Einstellens von Dokumenten geleitet, so dass die Erfassung aller wesentlichen Attribute gewährleistet ist. Am Ende wird automatisch ein ZIP-Archiv erstellt, das alle zu einer Studie gehörenden Dokumente und Anhänge beinhaltet. Die Trennung von Redaktions- und Recherchesystem erlaubte es, für jeden Bereich die Funktionalitäten auf das wirklich Notwendige zu beschränken. Die Webtop-Oberfläche ist daher für beide Nutzergruppen übersichtlich und intuitiv handhabbar.

Durch die Bündelung der Dokumente in konzernrelevante Themengebiete (Kategorien) können gezielt Nutzergruppen für diese Kategorien freigeschaltet werden. Das Angebot wird dadurch auf den Nutzer und seinen individuellen Informationsbedarf zugeschnitten.

Neben der einfachen Volltextrecherche auf der Startseite sieht der Nutzer sofort auf der gleichen Seite die neu eingestellten Dokumente mit einer Kurzbeschreibung. Des Weiteren wurden Expertensuche, Navigation über die Kategorien oder eine Sachklassifikation implementiert, um der Forderung nach einem effizienten Zugriff gerecht zu werden.

BENEFIT

Die neue Plattform versorgt die Kunden des MRSC weltweit mit präzisen, aktuellen Informationen. Diese werden – bedingt durch die detaillierte Verschlagwortung – schnell und einfach zur Verfügung gestellt. »Den Mehraufwand auf Seiten des MRSC für die umfangreiche Verschlagwortung haben wir bewusst in Kauf genommen, damit die Mitarbeiter des Konzerns sich auf ihr Kerngeschäft konzentrieren und nicht ihre Arbeitszeit nutzen, um lange zu recherchieren«, erklärt Jan-Peter Harms, Projektverantwortlicher beim MRSC.

Einen weiteren Beitrag zur effizienten Nutzung liefert die einfache und intuitive Benutzeroberfläche von MafoNet+. »Wir haben uns nur auf die Funktionalitäten konzentriert, die tatsächlich benötigt werden. Das System wurde maßgeschneidert entsprechend unseren Anforderung implementiert«, so Harms weiter.

Darüber hinaus wird ein zukünftiges gebührenpflichtiges Abonnementsystem dazu führen, dass das MafoNet+ innerhalb des Konzerns Umsätze generieren kann und so der Betrieb von MafoNet+ finanziert wird.

»Die durch das neue MafoNet+ extrem verkürzten Recherchezeiten und somit die effiziente Bereitstellung von qualitativ hochwertigen Informationen stiften den klaren Mehrwert für den Konzern«, freut sich Harms.

AUSBLICK

In einem weiteren Schritt soll die Suchfunktion auch auf weitere Quellen ausgedehnt werden. Angedacht sind dabei weitere externe Quellen. Auf diese Weise kann der Umfang der bereitgestellten Informationen noch vergrößert werden.

TECHNOLOGIE

- EMC Documentum Content Server 5.3 SP2
- EMC Documentum Webtop 5.2.5
- EMC Documentum Administrator 5.2.5
- EMC Documentum WDK 5.2.5
- EMC Documentum Content Rendition Services 5.3 SP2
- Apache TomCat 4.1.30
- Oracle 10.2
- Red Hat Enterprise Linux 4 Update2

WEITERE INFORMATIONEN

fme AG
Vertrieb
Petzvalstraße 38
38104 Braunschweig
Telefon 0531-238 54 0
Fax 0531-238 54 70
sales@fme.de

Diese Fallstudie unterliegt dem Copyright der fme AG. Eine Reproduktion oder Wiedergabe des Ganzen oder von Teilen ist ohne die schriftliche Genehmigung der fme AG ausgeschlossen. (10/2006)