



Hochschule für Angewandte Wissenschaften Hamburg
Hamburg University of Applied Sciences

Bachelorarbeit

Stefanie Hanske

**HR Case Management - Konzept und Integration in ein Business
Portal**

*Fakultät Technik und Informatik
Studiendepartment Informatik*

*Faculty of Engineering and Computer Science
Department of Computer Science*

Stefanie Hanske

**HR Case Management - Konzept und Integration in ein
Business Portal**

Bachelorarbeit eingereicht im Rahmen der Bachelorprüfung

im Studiengang Bachelor of Science Angewandte Informatik
am Department Informatik
der Fakultät Technik und Informatik
der Hochschule für Angewandte Wissenschaften Hamburg

Betreuender Prüfer: Prof. Dr. Stefan Sarstedt
Zweitgutachter: Prof. Dr. Wolfgang Gerken

Eingereicht am: 17. September 2013

Stefanie Hanske

Thema der Arbeit

HR Case Management - Konzept und Integration in ein Business Portal

Stichworte

Case Management, Human Resources, Integration, Portal, Web Dynpro ABAP

Kurzzusammenfassung

Effizientes und effektives Arbeiten ist in der heutigen Wirtschaftslage von besonderer Bedeutung. Hierzu sind benutzerfreundliche IT-Systeme erforderlich. Diese müssen in die bereits vorhandene Systemlandschaft der Unternehmen integriert werden. Aus diesem Grund wird in dieser Bachelorarbeit mit Hilfe einer empirischen Analyse ein Konzept zur Integration des Case Managements in das Business Portal von Beiersdorf entworfen und ein Pilot in der Testumgebung implementiert.

Stefanie Hanske

Title of the paper

HR case management - concept and integration into a business portal

Keywords

case management, human resources, integration, portal, web dynpro ABAP

Abstract

Working efficiently and effectively is significant in today's economy. Therefore userfriendly IT systems are required. These have to be integrated into the system landscape of companies. For this reason a concept for the integration of the case management into the Beiersdorf business portal has been designed in this bachelor thesis using an empirical analysis. As a result a pilot has been implemented into the test environment.

Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung	1
1.1. Problemstellung und Zielsetzung	1
1.2. Aufbau der Arbeit	3
2. Rahmenbedingungen	4
2.1. Beiersdorf AG	4
2.2. Human Resources	5
2.3. Workplace	10
2.4. Case Management	14
3. Technische Grundlagen	18
3.1. SAP NetWeaver Portal	18
3.2. SAP HCM	23
3.3. Web Dynpro	24
3.4. Case Management	30
4. Aufgabenstellung	32
5. Lösungsentwicklung	33
5.1. Empirische Analyse	34
5.2. Lösungskonzipierung	38
5.3. Feedback	47
6. Lösungsentwurf	49
6.1. Benutzeroberfläche	50
6.2. Technische Spezifikation	54
6.3. Darstellung der Beispielszenarien	59
7. Lösungsimplementierung	63
7.1. Umsetzung im SAP HCM	63
7.2. Umsetzung im Portal	70
7.3. Implementierungstest	74
8. Schlussbetrachtung	78
Anhang	80
A. Interviewleitfäden	81

B. Mockup Präsentation	93
Literaturverzeichnis	107
Glossar	112

Tabellenverzeichnis

3.1. Elemente von Portalinhalten [vgl. NKK07]	22
3.2. Allgemeine Eigenschaften von Oberflächenelementen	27
5.1. Samplestruktur	35
6.1. Felder der Caseerstellung	52
6.2. Felder der Casedetailsicht	53
7.1. iFrame spezifische Eigenschaften [vgl. SO11 , S.474]	64

Abbildungsverzeichnis

1.1. Auszug aus der DIN EN ISO 9241 [siehe DIN08 , S.28]	2
2.1. HR Rollenmodell bei Beiersdorf [vgl. Bar12]	7
2.2. Integriertes HR Geschäftsmodell [vgl. Pro13c , S.6; OA06 , S.22]	7
2.3. HR Organisation bei Beiersdorf [Pro13b]	9
2.4. HR Service Delivery Model [vgl. OA06 , S.24]	10
2.5. Beiersdorf Workplace	11
2.6. Blue Planet [vgl. Pro13a , S.5]	12
2.7. Business Portal	13
2.8. Case: Anfrage vom Mitarbeiter zur Jahressonderzahlung	15
2.9. Case: Auftrag vom Mitarbeiter zur Fahrkarte	15
2.10. Case: Auftrag von der Führungskraft zur Gehaltserhöhung für einen Mitarbeiter	15
2.11. Schichtmodell HR Service Delivery [Pro13c , S.7]	16
3.1. Schichtenmodell des Portals	19
3.2. Architektur des Portals von Beiersdorf	19
3.3. Portal Framework [vgl. NKK07 , S.220]	20
3.4. Portal-Desktop	22
3.5. Architektur des SAP HCM von Beiersdorf	24
3.6. Aufbau der Web Dynpro Komponente [vgl. SO11 , S.56]	26
3.7. Navigation zwischen Views [vgl. SO11 , S.83]	27
3.8. Portalintegration einer Web Dynpro Komponente [vgl. SO11 , S.1038]	29
3.9. Architektur des Hunite Case Managements	31
5.1. Kachel Case Management	39
5.2. Implementierungsentwurf für die Suche	40
5.3. Implementierungsentwurf für die Caseerstellung	42
5.4. Implementierungsentwurf für die Caseübersichtsbox	44
5.5. Implementierungsentwurf für die Caseübersicht	44
5.6. Allgemeine Ergänzung zur Einbindungsgestaltung	45
5.7. Seitengestaltung des Case Managements	46
6.1. Seitenaufteilung für das Case Management	50
6.2. Gliederung Seitenbereich 1: Suchfunktion und -ergebnisse	50
6.3. Gliederung Seitenbereich 2: Begrüßung und Absprung zur Caseerstellung	51
6.4. Kontextsicht	55

6.5.	Komponentenschnitt	55
6.6.	Verteilungssicht	57
6.7.	Laufzeitsicht	58
6.8.	Die Portalintegration bei Beiersdorf	58
6.9.	Case: Anfrage vom Mitarbeiter zur Jahressonderzahlung mit Case Management	60
6.10.	Case: Auftrag vom Mitarbeiter zur Fahrkarte mit Case Management	61
6.11.	Case: Auftrag von der Führungskraft zur Gehaltserhöhung für einen Mitarbeiter mit Case Management	62
7.1.	Anlegen der Web Dynpro Komponente ZHR_CASEMANAGEMENT	64
7.2.	Initiale Inhalte der Web Dynpro Komponente ZHR_CASEMANAGEMENT . .	64
7.3.	Eigenschaften des iFrames FRAMESEARCH	65
7.4.	Eigenschaften des TransparentContainers	65
7.5.	Importieren des Beispielbildes als MIME-Objekt	66
7.6.	Online Text Repository	67
7.7.	Eigenschaften des Buttons	68
7.8.	Anlage des iViews	71
7.9.	iView Ansprechpartner	72
7.10.	iView Schulungsunterlagen	72
7.11.	Einbinden der verwandten Themen	72
7.12.	Test der Web Dynpro Anwendung	75
7.13.	Test der Caseerstellung	75
7.14.	Test der verwandten Themen	76
7.15.	Test der Case Management Anwendung im Portal	76

Listings

7.1. Code zur Erzeugung des Pop-ups zur Caseerstellung	68
7.2. Codeausschnitt zur HTML-Seite Ansprechpartner	73
7.3. Codeausschnitt zur HTML-Seite Schulungsunterlagen	73

1. Einleitung

“We all want to perform our jobs more effectively, but we need tools. Tools that we love to use.“[Hun12, S.2]

1.1. Problemstellung und Zielsetzung

In der heutigen Wirtschaftslage ist es von besonderer Bedeutung, effizient und effektiv zu arbeiten. Dies ist nur möglich, wenn die Mitarbeiter der Unternehmen in ihrer Arbeit durch IT-Systeme unterstützt werden, die nicht nur ihren Zweck erfüllen, sondern auch gerne genutzt werden - mit einem Wort: Benutzerfreundlichkeit.

Gut funktionierende und gern genutzte IT-Systeme tragen laut Studien von Accenture und Deloitte [BH03; Del11] messbar zum Erfolg des Unternehmens bei, denn nur benutzerfreundliche IT-Systeme werden gerne wieder genutzt. Doch was sind benutzerfreundliche IT-Systeme und wie lassen sie sich definieren? IT-Systeme bilden oftmals komplexe Prozesse ab, sollen jedoch möglichst einfach zu bedienen sein. Sie werden abteilungsübergreifend genutzt, sollen aber speziellen Anforderungen genügen. Orientierungspunkte für ein benutzerfreundliches IT-System lassen sich beispielsweise aus der Norm “DIN EN ISO 9241“, aufgezeigt in Abbildung 1.1, entnehmen. Dennoch lässt sich benutzerfreundliche Software nicht auf Knopfdruck erfolgreich in einem Unternehmen einführen.

Mit dieser Problematik sieht sich auch die Beiersdorf AG insbesondere bei der Neuanschaffung von IT-Systemen regelmäßig konfrontiert. Zur Unterstützung der Mitarbeiter werden in den verschiedenen Abteilungen des Konzerns diverse Anwendungen eingesetzt. Nach der Reorganisation des Personalbereichs sind hier neue IT-Systeme zur Unterstützung besonders notwendig. Zumal das Ziel des Personalbereichs lautet: effektive und effiziente Mitarbeiterbetreuung für alle Hamburger Tochtergesellschaften durch die Beiersdorf AG.

1. Einleitung

Hierzu sollen einheitliche, standardisierte und automatisierte Prozesse, unter anderem auch für die Bearbeitung von Mitarbeiteranliegen, geschaffen werden. Die Beiersdorf AG hat sich deshalb für den Einkauf des Case Managements von Hunite entschieden, das in die Systemlandschaft von Beiersdorf integriert werden soll.

Das Ziel dieser Arbeit ist es, die Integration des Case Managements in ein Business Portal am Beispiel von Beiersdorf möglichst benutzerfreundlich zu gestalten, so dass dieses intuitiv bedienbar ist und zur Wiederverwendung einlädt.

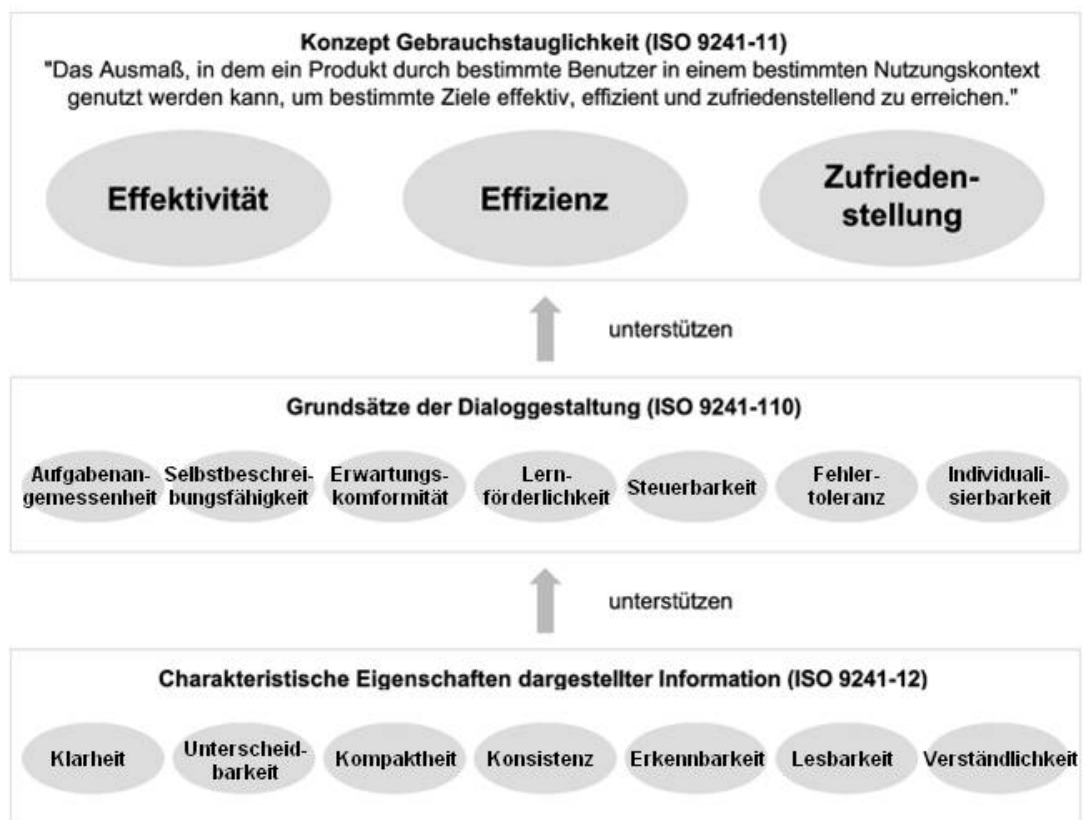


Abbildung 1.1.: Auszug aus der DIN EN ISO 9241 [siehe [DIN08](#), S.28]

1.2. Aufbau der Arbeit

Neben der Einführung und der Schlussbetrachtung gliedert sich diese Arbeit grob in folgende Themengebiete:

- Grundlagen
- Empirische Analyse
- Entwurf und Implementierung

Beginnend mit den [Rahmenbedingungen](#) wird zunächst das Umfeld dieser Arbeit betrachtet. Dies besteht aus der Personalabteilung der Beiersdorf AG und der dort existierenden Systemlandschaft.

Eine technische Betrachtung der Systemlandschaft erfolgt im Kapitel [Technische Grundlagen](#). Zu dieser zählen:

- Das Business Portal, welches auf der technischen Basis des SAP NetWeaver Portals beruht.
- Das SAP HCM, welches das führende System für Personalstammdaten bei Beiersdorf ist.
- Das Case Management, das von Hunite eingekauft wurde.

Die genaue Aufgabenstellung der Arbeit wird erst nach der Einführung in die Grundlagen vorgestellt, da diese zum Verständnis beitragen.

Nach der Definition der Aufgabenstellung folgt die Entwicklung eines Lösungsansatzes. Im Kapitel [Lösungsentwicklung](#) wird hierzu eine empirische Analyse durchgeführt. Sie beinhaltet die Ermittlung der Anforderungen an die Integration des Case Managements anhand der Stakeholder und führt zu der Erstellung eines Umsetzungsmodells. Mit dem Umsetzungsmodell als Grundlage entsteht der [Lösungsentwurf](#), der anschließend im Kapitel [Lösungsimplementierung](#) in der Testumgebung von Beiersdorf realisiert wird.

Die [Schlussbetrachtung](#) rundet die Arbeit durch eine Zusammenfassung ab und gibt einen Ausblick zu ihrer Bedeutung.

2. Rahmenbedingungen

In diesem Kapitel folgt eine Übersicht über die Rahmenbedingungen, die dieser Arbeit zu Grunde liegen: Zum einen der Überblick über die Firma Beiersdorf und deren Entwicklung, zum anderen die Darstellung der Personalabteilung innerhalb der Beiersdorf AG mit ihrer Kommunikationsplattform, für die diese Arbeit umgesetzt wird. Abschließend findet eine fachliche Betrachtung des Case Managements statt.

2.1. Beiersdorf AG

Die Beiersdorf AG wurde im Jahr 1882 von dem Apotheker Paul C. Beiersdorf in Hamburg gegründet. Im Jahr 1890 kaufte der Apotheker Dr. Oscar Tropolowitz die Beiersdorf AG, bevor von dieser 1911 die heute weltweit bekannte Nivea Creme erfunden wurde. Seit Ende des Jahres 2008 zählt die Beiersdorf AG zu den 30 führenden börsennotierten Unternehmen Deutschlands und ist im [DAX](#) mit bisher höchstem Schlusskurs von EUR 73,45 am 02.04.2013 gelistet. Derzeit werden unter anderem die Marken Eucerin, Nivea, La Prairie, Hansaplast, Labello, 8x4, Florena, Slek, Atrix und Tesa vertrieben. Das Unternehmen teilt sich in zwei unterschiedliche Geschäftsbereiche:

1. Haut- und Schönheitspflege
2. Herstellung selbstklebender Produkte und Lösungen für die Industrie, Gewerbe und Konsumenten

Im Jahr 2012 erwirtschaftete die Beiersdorf AG einen Umsatz von EUR 6.040 Millionen und erzielte dabei ein [EBIT](#) von EUR 698 Millionen sowie eine [EBIT-Umsatzrendite](#) von 11,6%. Sie beschäftigt weltweit 16.605 Mitarbeiter und wird seit dem 26.04.2012 vom Vorstandsvorsitzenden Stefan F. Heidenreich geführt. Er ist verantwortlich für die Bereiche Asien, Europa, Nordamerika und Emerging Markets exklusive Lateinamerika. Ebenfalls zum Vorstand gehören Ralph Gusko, er leitet die Bereiche: Consumer Brands, Pharmacy und Research & Development und Dr. Ulrich Schmidt, er ist verantwortlich für die Bereiche: Finance, Supply Chain, Human Resources und Emerging Market Lateinamerika.

Zur Beiersdorf AG gehören heute mehr als 150 Tochtergesellschaften, 13 davon sitzen in Deutschland und wiederum 6 in Hamburg. Für diese Arbeit relevant sind die hundertprozentigen Tochtergesellschaften Beiersdorf Shared Services GmbH (BSS), Beiersdorf Customer Supply GmbH (BCS), Beiersdorf Manufacturing Hamburg GmbH (BMH), Nivea Hautpflege GmbH und die Beiersdorf AG selbst. BSS wurde im April 2003 gegründet und ist der interne IT- und Buchhaltungsdienstleister des Beiersdorf Konzerns. Die Firmen BCS und BMH entstanden durch die Neuausrichtung der Konsumenten Supply Chain im Jahre 2008. Hier wurde ein europäisches Produktions- und Logistiknetzwerk im Beiersdorf Konzern aufgebaut. Die BMH übernimmt die Produktion für den Beiersdorf Konzern am Standort Hamburg. Die BCS ist für die [Vertriebslogistikaktivitäten](#) des Beiersdorf Konzerns verantwortlich. Die Nivea Hautpflege GmbH entstand mit der Gründung des ersten Nivea Hauses 2006 in Hamburg und umfasst heute ebenfalls das Nivea Haus in Berlin. Die Beiersdorf AG selbst fungiert als Mutterkonzern und übernimmt zentrale Funktionen, wie Forschung & Entwicklung, Marketing, Planung, Controlling und Human Resources [vgl. [Bei09](#); [Bei13d](#); [Bei13c](#); [Bei12a](#); [Bei12b](#); [Bei13a](#); [Bei13b](#)].

2.2. Human Resources

Human Resources, im folgenden HR genannt, bezeichnet das humane Kapital im Unternehmen und beschreibt dessen hohen Wert. In dieser Arbeit ist HR jedoch mit der Begrifflichkeit Human Resource Management zu vergleichen, welche wiederum eine moderne Bezeichnung der Personalabteilung in Unternehmen ist. HR ist bei Beiersdorf folglich der Teil der Organisation, der die Aufgaben Personalbeschaffung, -betreuung, -auswahl, -einsatz, -führung und -entwicklung übernimmt. Er ist zusätzlich verantwortlich für die Entwicklung personalwirtschaftlicher Konzepte, wie zum Beispiel Arbeitsverträge und Vergütungsfindung [vgl. [BS05](#), S.139f. und S.211].

Aus dem Geschäftsbericht von 2012 [[Bei13d](#)] lässt sich der hohe Stellenwert der HR, gerade als strategischer Partner für die Geschäftsführung der Beiersdorf AG, ablesen. Hauptziel ist es, effiziente Geschäftsabläufe zu implementieren und mit zukunftsorientierter Personalarbeit zur Unternehmensentwicklung und -strategie beizutragen. Aus diesem Grund wurden für HR durch Beiersdorf drei weltweit gültige Säulen definiert:

1. Entwicklung herausragender Talente auf allen Ebenen.
2. Förderung der gewünschten Kernkompetenzen in der Organisation.
3. Schaffung eines motivierenden Arbeitsumfelds für Höchstleistungen.

2. Rahmenbedingungen

Im Zuge der letzten Jahrzehnte rückten in der Personalarbeit Kundenorientierung, Dienstleistungsmanagement und Wertschöpfungsstrategien in den Fokus [vgl. AS09, S.1ff.]. Verstärkt durch die Fragestellung, was HR zum Unternehmenserfolg von Beiersdorf beitragen kann, wurde ein **Benchmarking** zur Analyse von HR in Auftrag gegeben. Die hier gewonnenen Ergebnisse zeigten, dass eine Umstrukturierung der HR ein hohes Einsparungspotenzial birgt. Deutlich wurde dies daran, dass die Anzahl von HR Mitarbeitern zu den zu betreuenden Mitarbeitern unverhältnismäßig hoch war. Hierbei ist zu erwähnen, dass von diesen HR Mitarbeitern zu viele in der Administration und zu wenige im strategischem Bereich tätig waren.

Aus diesem Anlass wurde im Jahr 2012 eine prozessbasierte HR Aufbauorganisation, nach der Leitlinie "Structures follow processes follow strategies" [Wij13], geschaffen. Die HR Administration der Hamburger Tochtergesellschaften BSS, BCS, BMH und Nivea Hautpflege GmbH wurde in der Beiersdorf AG gebündelt und es entstand eine HR Struktur, die sich an dem Rollenverständnis von Dave Ulrich [Ulr97] orientiert [vgl. Wij13].

Das Modell von Ulrich wurde in der HR Organisation von Beiersdorf jedoch nur in drei Rollen adaptiert: HR Business Partner, Center of Excellence und HR Service, siehe Abbildung 2.1. Der HR Business Partner übernimmt die Rolle als strategischer Partner und Manager des Wandels. Sein Fokus liegt auf der Umsetzung der Geschäftsstrategien. Er berät Führungskräfte innerhalb eines definierten Funktionsbereichs, bindet bei Veränderungsprojekten das Center of Excellence ein und setzt HR Strategien um. Das Center of Excellence stellt die Experten für einen vorgegebenen Kompetenzbereich, zum Beispiel **Legal & Labor Relations**. Es unterstützt den HR Business Partner durch Strategieberatung bezüglich des Kompetenzbereichs und berät HR Service bei komplexen Fragestellungen. Die Mitarbeiter von HR Service sind administrative Experten und unterstützen die Mitarbeiter des Unternehmens. Sie bilden die zentrale Anlaufstelle für Mitarbeiter und entwickeln standardisierte, effiziente und effektive Prozesse.

Mit Hilfe dieser neuen Struktur strebt Beiersdorf danach, verantwortungsvolle, effiziente und nachhaltige Personalarbeit zu leisten. Prozesse werden harmonisiert, die administrativen Tätigkeiten schneller und einfacher gestaltet, klare Ansprechpartner definiert und die Servicequalität gegenüber Führungskräften und Mitarbeitern durch transparente Abläufe erhöht [vgl. Pro11; Pro13b; OA06].

2. Rahmenbedingungen

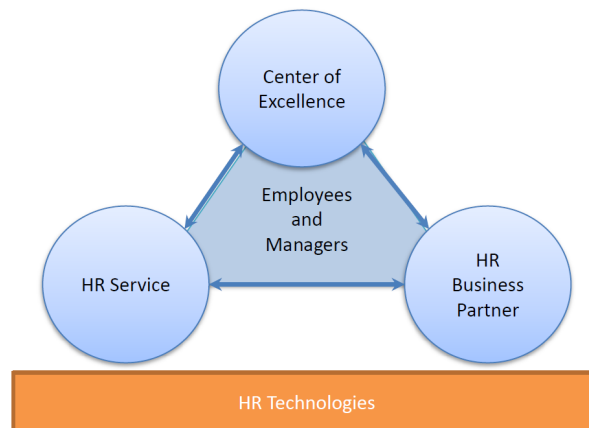


Abbildung 2.1.: HR Rollenmodell bei Beiersdorf [vgl. Bar12]

Dem durch die Reorganisation entstandenen integrierten HR Geschäftsmodell ist besondere Bedeutung beizumessen, da es die Schnittstellen zwischen HR, Angestellten und Führungskräften definiert. Zusätzlich erfasst es alle administrativen Prozesse und die persönlichen Beratungskontakte, siehe Abbildung 2.2.

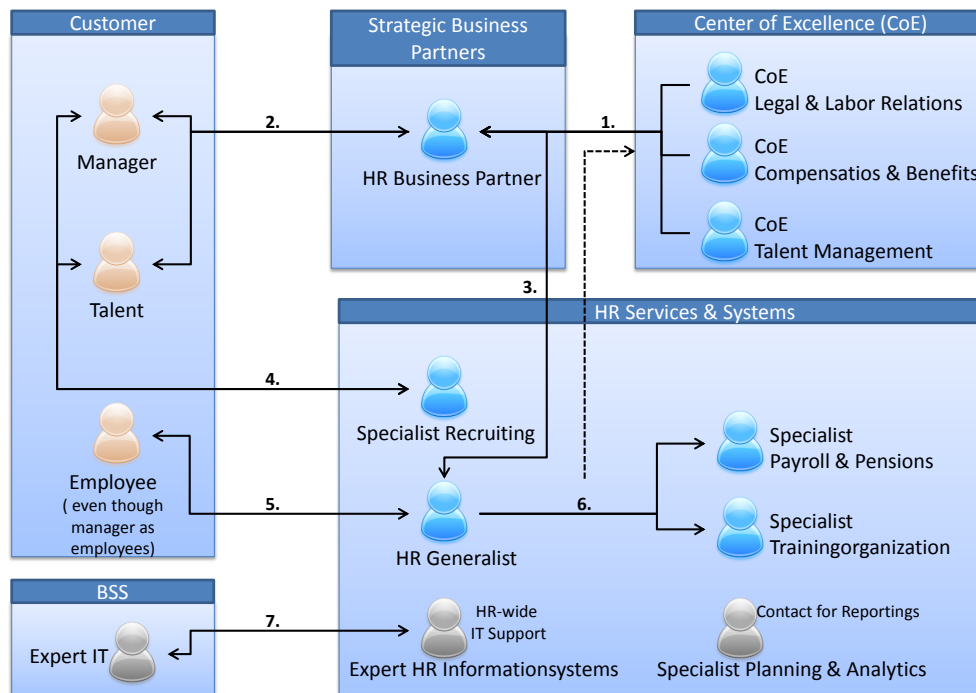


Abbildung 2.2.: Integriertes HR Geschäftsmodell [vgl. Pro13c, S.6;OA06, S.22]

2. Rahmenbedingungen

Die für Beiersdorf definierten Schnittstellen aus Abbildung 2.2 werden wie folgt beschrieben:

1. Die jeweiligen Center of Excellence stellen Konzepte bezüglich ihres Kompetenzbereichs und Beratung gegenüber dem HR Business Partner zur Verfügung.
2. Der HR Business Partner steht für Anliegen der Führungskräfte und Talente zur Verfügung und berät diese.
3. Der HR Business Partner leitet Aufträge und Anfragen, die aus seiner beratenden Tätigkeit resultieren, an den HR Generalisten weiter.
4. Der Spezialist Recruiting kommuniziert als einziger Spezialist direkt mit den Führungskräften/Talenten und ist verantwortlich für die Personalbeschaffung.
5. Die HR Generalisten betreuen alle Mitarbeiter (auch die Führungskräfte in ihrer Rolle als Mitarbeiter) von BSS, BCS, BMH, der Nivea Hautpflege GmbH und der Beiersdorf AG. Sie sind ihnen gegenüber zentrale Ansprechpartner und nehmen jegliche Anliegen entgegen.
6. Im Fall, dass der HR Generalist das Anliegen eines Mitarbeiters nicht selbst beantworten kann, leitet er dieses an die entsprechende Gruppe von Spezialisten oder an ein Center of Excellence weiter.
7. Der Vollständigkeit halber sind die Experten für die HR IT-Systeme hier ebenfalls zu erwähnen. Sie stehen in enger Abstimmung mit den Experten von BSS um die HR Technologien zu verbessern.

In dieser Arbeit liegt der Fokus auf der Schnittstelle 5: der Kommunikation zwischen dem Mitarbeiter und dem HR Generalisten. Sie birgt die Schwierigkeit, dass ein Mitarbeiteranliegen auf den unterschiedlichsten Wegen zum HR Generalisten gelangen kann: persönlich, telefonisch, per Fax, per Papier oder per Email.

In der Literatur wird bei solcher Art der Umstrukturierung in HR oftmals von einem Shared Service Center gesprochen. Ein HR Shared Service Center dient dazu, administrative HR Aufgaben für mehrere Unternehmen anzubieten. Es ist außerdem seine Aufgabe, an der ständigen Qualitätsverbesserung gegenüber den Kunden und deren Mitarbeiter zu arbeiten. Sein Ziel ist es, Mitarbeiteranliegen schnell und effektiv zu beantworten. Hierzu bietet es im Gegensatz zu firmenspezifischer HR den Vorteil, Skaleneffekte nutzen zu können. Dies bedeutet, dass zum Beispiel beim Einrichten eines neuen Verfahrens durch die vergrößerte Fallzahl die Fixkosten

2. Rahmenbedingungen

sinken und sich somit auch die Lohnstückkosten verringern. Durch die erhöhte Konzentration von Wissen kommt es zu einer verbesserten Lernkurve innerhalb des HR Shared Service Centers. Außerdem soll durch das Setzen des Schwerpunkts auf den Service die Servicementalität gezielt gefördert und verbessert werden [vgl. Ulr97, S.28;Gei11, S.17ff.].

Die Aufgaben des HR Shared Service Centers übernimmt bei Beiersdorf die Abteilung HR Service, dargestellt in Abbildung 2.3. Sie besitzt eine Schlüsselfunktion bezüglich der HR Qualität als Anlaufstelle für den Mitarbeiter und durch die Abwicklung der Personalprozesse. Ihr Ziel ist es, durch das Bündeln von Mitarbeiteranliegen möglichst viele dieser Anliegen bereits in den sogenannten **Servicelevel** Stufen 0 und 1 zu beantworten. Bei Beiersdorf gibt es insgesamt vier **Servicelevel** Stufen. Dies sind verschiedene aufeinander folgende Bereiche innerhalb der HR, in denen ein Mitarbeiteranliegen bearbeitet werden kann. Es gilt, das Volumen über diese Stufen hinweg zu verringern. Das HR Service Delivery Modell von Beiersdorf wird in Abbildung 2.4 aufgezeigt [vgl. OA06, S.23ff.].

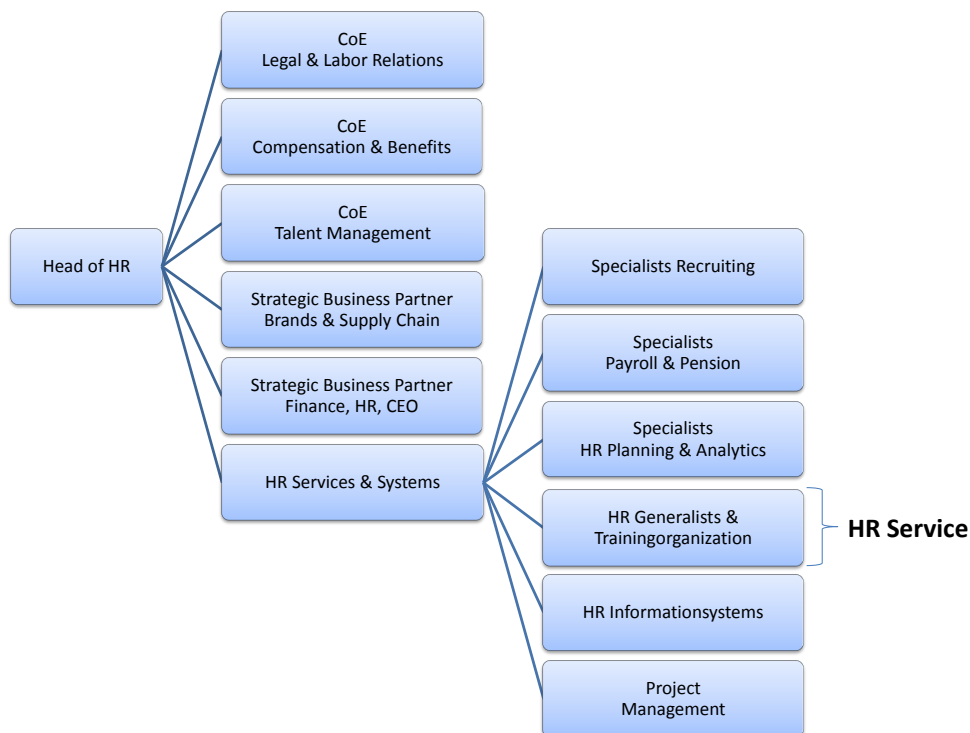


Abbildung 2.3.: HR Organisation bei Beiersdorf [Pro13b]

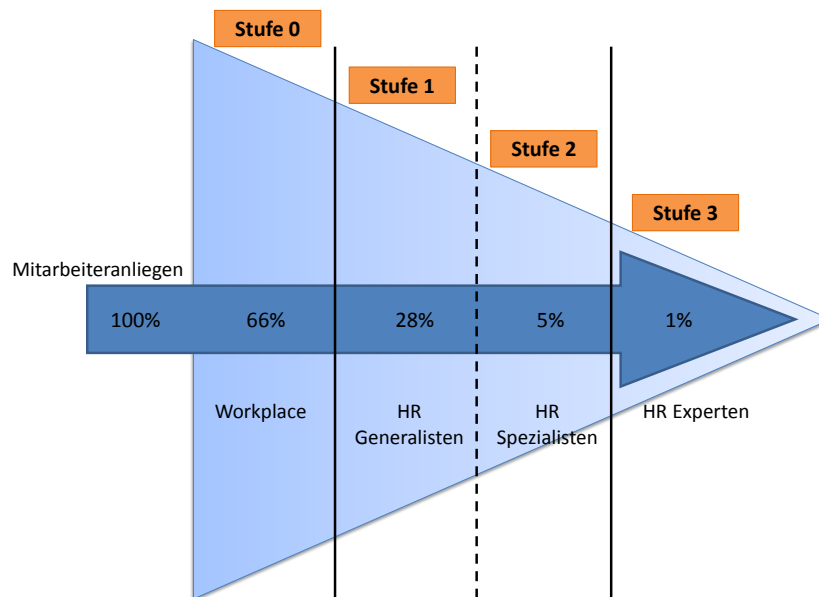


Abbildung 2.4.: HR Service Delivery Model [vgl. OA06, S.24]

2.3. Workplace

“Kommunikation. Fast jede Tätigkeit in Betrieben und Unternehmen erfordert den Austausch von Informationen zwischen Mitarbeitern aller Funktionsbereiche und -ebenen[...]Die Praxis und zahlreiche experimentelle Studien zeigen, dass die jeweiligen Kommunikationsstrukturen entscheidend die Motivation und Leistung aller Mitarbeiter im Unternehmen beeinflussen und sich damit auch auf die Leistungs- und Wettbewerbsfähigkeit des Unternehmens insgesamt auswirken[...]” [BS05, S.158]

Auf diesem Hintergrund basierend, gibt es bei Beiersdorf über die persönlichen Kommunikationswege hinaus den sogenannten Workplace. Der Workplace bezeichnet den virtuellen Arbeitsplatz eines Mitarbeiters, in dem er alle Informationen, Interaktionsmöglichkeiten, Services und Anwendungen findet, die er ergänzend zu seiner Haupttätigkeit benötigt.

Der Begriff Workplace wird in der Literatur oftmals mit dem Begriff Unternehmensportal gleichgesetzt. Der Workplace folgt dem Prinzip der browserbasierten Integration von Informationen, Interaktion, Funktionen und Anwendungen unter einem Dach. Er umfasst Daten, Applikationen und Funktionalitäten zur Unternehmens- und Wettbewerbsanalyse sowie unter-

2. Rahmenbedingungen

nehmensspezifische Services. Die jeweiligen Inhalte sind personalisiert und über Berechtigungen gesteuert. Der Workplace liefert den unterschiedlichen Stakeholdern eines Unternehmens eine individuelle Sicht auf das Unternehmen. Bei Beiersdorf ist der Workplace nicht öffentlich, er befindet sich in der Intranetzone. Seine Nutzung ist den Mitarbeitern von Beiersdorf vorbehalten. Diese spezielle Form des Unternehmensportals wird durch die Bezeichnung Business to Employee-Portal abgebildet. Ein sogenanntes Mitarbeiterportal bietet einen zentralisierten Zugriff auf verschiedene Systeme, ohne dass sich der Nutzer in jedem System gesondert anmelden muss. Unabhängig vom Quellsystem werden die Funktionalitäten und Services im Browserfenster bereitgestellt.

Bei Beiersdorf setzt sich der Workplace aus den drei Kommunikationsplattformen Blue Net, Blue Planet und Business Portal zusammen, dargestellt in Abbildung 2.5 [vgl. Run13;Ver01, S.16ff.;BHH03, S.3ff.].

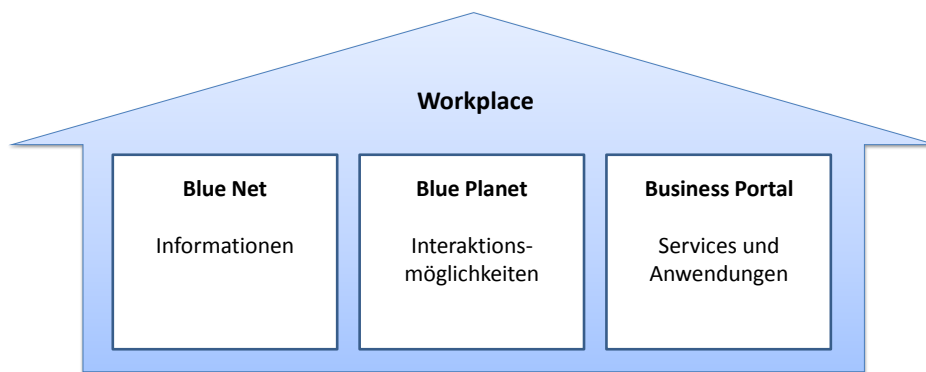


Abbildung 2.5.: Beiersdorf Workplace

Blue Net

Eine technische Plattform zur Kommunikation im Unternehmen ist das Intranet. Es dient der internen Informationsverteilung, -suche und dem Informationsaustausch. Hierbei wird das Wissen gegenüber dem Mitarbeiter ohne Filterung zur Verfügung gestellt und muss durch den Mitarbeiter aktiv abgerufen werden. Das Intranet ist eine Art moderne Unternehmenszeitung und Wissenssammlung. In ihm werden interne Informationen wie Organigramme, Rundschreiben und Neuigkeiten abgelegt. Aber auch standardisierte Formulare und Informationen der zentralen Abteilungen, wie HR, werden hier zur Verfügung gestellt. Besondere Stärken des Intranets sind die Flexibilität, auf Veränderungen zu reagieren und die Aktualität der Mitteilungen. Der Informationsfluss findet hier in der Regel vom Unternehmen zum Mitarbeiter statt.

Das Intranet von Beiersdorf trägt den Namen Blue Net und wird, wie vorhergehend beschrieben, zum Informationsaustausch von Beiersdorf als Unternehmen zum Mitarbeiter genutzt. Innerhalb des Workplaces ist es somit für die Informationen verantwortlich [vgl. [GMW00](#), S.17; [MHS08](#), S.269ff.].

Blue Planet

“Connect, Collaborate and Exchange”: Unter diesem Motto gibt es bei Beiersdorf die Plattform Blue Planet, die es den Mitarbeitern aus verschiedenen Abteilungen und Regionen ermöglicht, sich direkt miteinander auszutauschen. Das Konzept dieser Kommunikationsplattform beruht im Wesentlichen auf der Verknüpfung von Kollegen. Diese erfolgte vor der Einführung von Blue Planet über Emails, die private Nutzung von sozialen Netzwerken und Besprechungen.

Mit Blue Planet wird einer der wesentlichen Faktoren für den Erfolg eines Unternehmens unterstützt: das Netzwerk der Mitarbeiter. Hierzu umfasst Blue Planet weltweit alle Kollegen, Abteilungen und Projekte, abgebildet in [Abbildung 2.6](#). In Gemeinschaften können sich die Mitarbeiter zu bestimmten Themenbereichen austauschen und ihr Wissen teilen. Bezüglich des Workplace übernimmt diese Plattform somit das Angebot der Interaktionsmöglichkeiten [vgl. [Pro13a](#)].

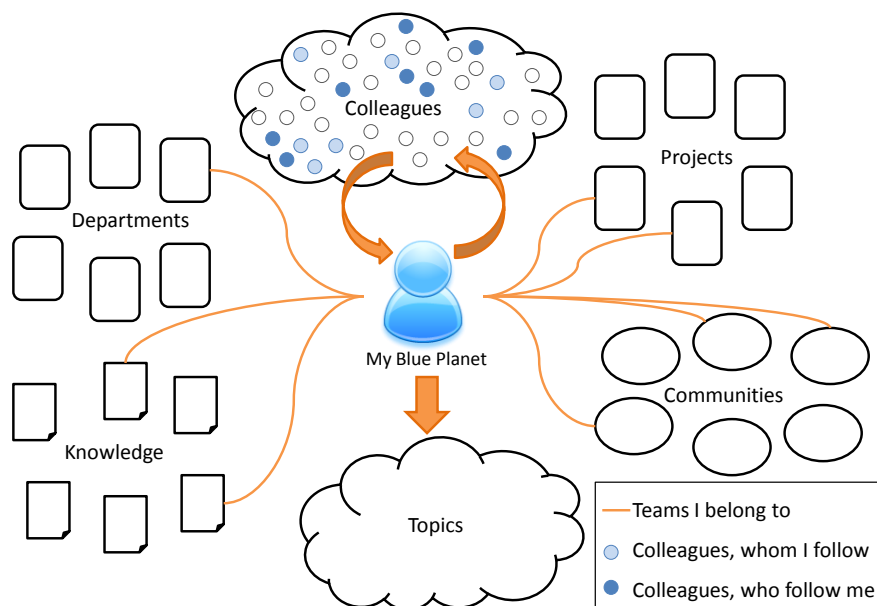


Abbildung 2.6.: Blue Planet [vgl. [Pro13a](#), S.5]

Business Portal

Das Business Portal arbeitet transaktionsgesteuert und übernimmt im Workplace die Services und Anwendungen. Es ist der Einstiegspunkt für unterschiedliche Anwendungssysteme, die bei Beiersdorf im Einsatz sind. Auf diese kann der Mitarbeiter zugreifen, ohne sich in den unterschiedlichen Systemen anmelden zu müssen. Alle Funktionalitäten werden analog zur Portaldefinition im Browserfenster dargestellt und es findet kein für den Benutzer sichtbarer Technologiewechsel statt. Auf diese Weise wird eine hohe Benutzerfreundlichkeit erreicht.

Das Business Portal von Beiersdorf umfasst im speziellen Funktionalitäten und Services zu den Aufgaben, Auswertungen, Bestellungen und diversen Personalthemen. Diese stammen zum jetzigen Zeitpunkt aus den SAP-Systemen [Business Intelligence \(BI\)](#), [Supplier Relationship Management \(SRM\)](#) und Human Capital Management (HCM, Erläuterung in Abschnitt 3.2) und werden, wie in [Abbildung 2.7](#) dargestellt, rollen- und mitarbeiterbasiert angeboten.

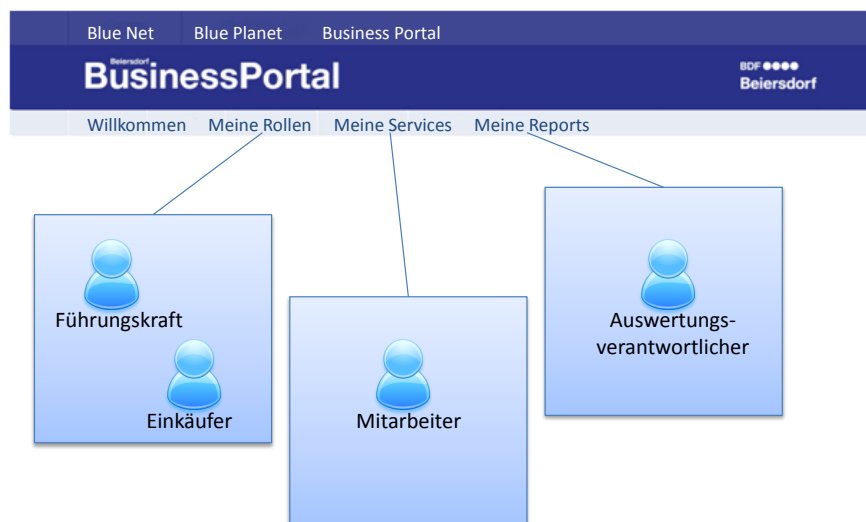


Abbildung 2.7.: Business Portal

Viele administrative Prozesse können auf diesem Wege vereinfacht oder gar ganz vom Mitarbeiter oder der Führungskraft übernommen werden. Deshalb werden aktuell schon viele HR Services und Anwendungen über das Business Portal angeboten. Beispiele sind das Pflegen von Urlaub oder die Festlegung der [variablen Zulage](#) für die Mitarbeiter durch den Vorgesetzten. Deshalb spricht man im HR Umfeld bei Services des Business Portals von Employee- oder Manager-Self-Services. Sie beschreiben die aktive Einbindung von Mitarbeitern und Führungskräften in die Prozesse von HR [vgl. [Rus13;SK05](#), S.29ff.].

2.4. Case Management

Ein Case bezeichnet eine Anfrage oder einen Auftrag, der durch einen Mitarbeiter oder eine Führungskraft im Unternehmen an HR gestellt wird. Je nach Art des Cases und Auftraggebers sind unterschiedliche Personen in ihren jeweiligen Rollen an einem Case beteiligt:

- der Mitarbeiter
- die Führungskraft
- der Bearbeiter (HR Generalist, Spezialist oder Experte)
- der HR Business Partner

Hierzu sind in Abbildung [2.8](#), [2.9](#) und [2.10](#) drei Beispiele gegeben.

Zum einen ein Case der Art Anfrage, hierbei hinterfragt der Mitarbeiter die Höhe seiner Jahressonderzahlung. Daraufhin prüft der HR Generalist anhand der Daten im SAP HCM die Berechnung der Jahressonderzahlung. Ist diese für den HR Generalisten nicht nachvollziehbar, so bittet er die HR Spezialisten der Abrechnung um Prüfung. Nach der Rückmeldung durch die Spezialisten informiert der HR Generalist den Mitarbeiter.

Im zweiten Beispiel geht es um einen Case der Art Auftrag. Der Mitarbeiter erkundigt sich im ersten Schritt über die Kosten einer Fahrkarte für den öffentlichen Nahverkehr und entscheidet sich anschließend für deren Beantragung. Der HR Generalist pflegt die Fahrkarte zur Verrechnung im SAP HCM ein, versendet sie an den Mitarbeiter und informiert den Mitarbeiter über den Versand.

Beide beispielhaft vorgestellten Cases werden jeweils durch den Mitarbeiter gestartet und betreffen hauptsächlich den HR Generalisten als Bearbeiter.

Im dritten Beispiel handelt es sich um einen Case der Art Auftrag, welcher in seiner Bearbeitung auch den HR Business Partner betrifft. Eine Führungskraft möchte eine Gehaltserhöhung für einen seiner Mitarbeiter veranlassen und teilt dies seinem HR Business Partner mit. Nach der Genehmigung der Gehaltserhöhung durch den HR Business Partner, beauftragt dieser den HR Generalisten mit der administrativen Abwicklung der Gehaltserhöhung. Der HR Generalist pflegt die neuen Bezüge im SAP HCM ein und versendet die Information über die Veränderung an die Führungskraft. Diese leitet die Information im Anschluss an den Mitarbeiter weiter.

2. Rahmenbedingungen

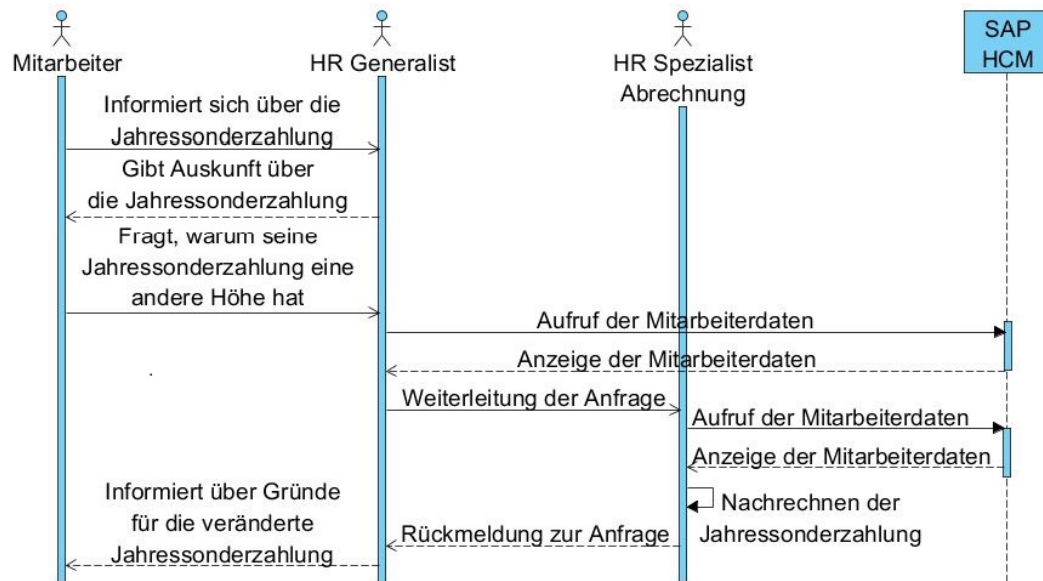


Abbildung 2.8.: Case: Anfrage vom Mitarbeiter zur Jahressonderzahlung

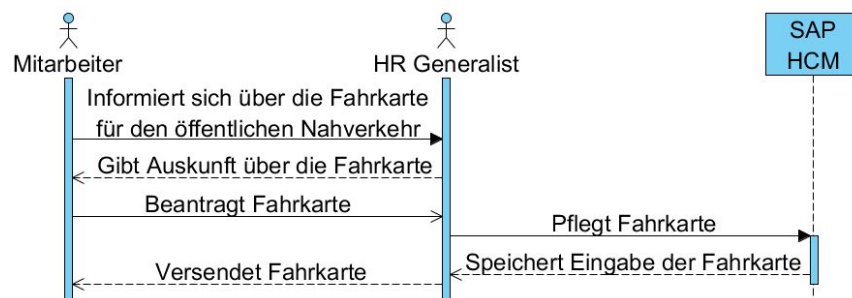


Abbildung 2.9.: Case: Auftrag vom Mitarbeiter zur Fahrkarte

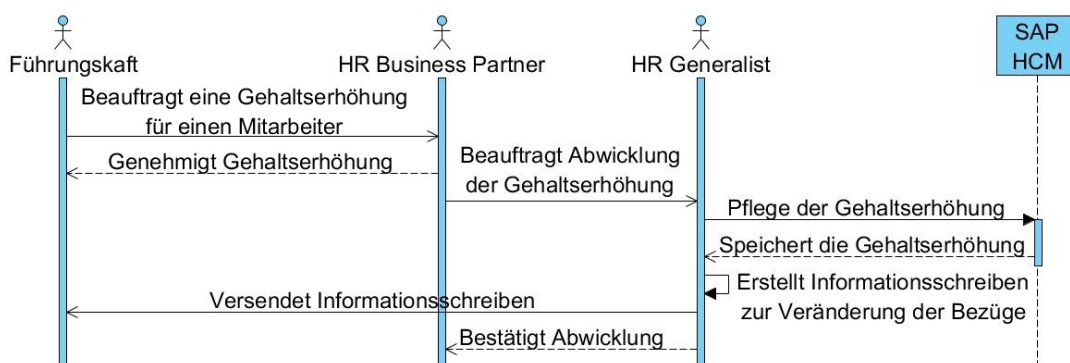


Abbildung 2.10.: Case: Auftrag von der Führungskraft zur Gehaltserhöhung für einen Mitarbeiter

2. Rahmenbedingungen

Der Begriff Case Management bezeichnet im Allgemeinen eine Software zur Erfassung aller Arten von Cases im Betreuungsbereich von HR. Jeder Case wird nach einem definierten Prozess bearbeitet und abgeschlossen. Somit ist ein Case nachverfolgbar, historisch nachvollziehbar und statistisch auswertbar. Hierzu überträgt das Case Management die unterschiedlichen **Servicelevel** Stufen, dargestellt in Abbildung 2.4 am Beispiel von Beiersdorf, in das sogenannte Schichtenmodell aus der Informatik. In einer solchen Architektur werden verschiedene Aufgabengebiete oder auch Arbeitsschritte von Anwendungen auf mehrere Schichten verteilt. Eine Schicht kann jeweils nur auf die vorhergehende und nachfolgende Schicht zugreifen und benötigt die Vorgängerschicht als Voraussetzung zur Bearbeitung. Die jeweiligen Schichten des Case Managements im Fall von Beiersdorf werden in Abbildung 2.11 dargestellt.

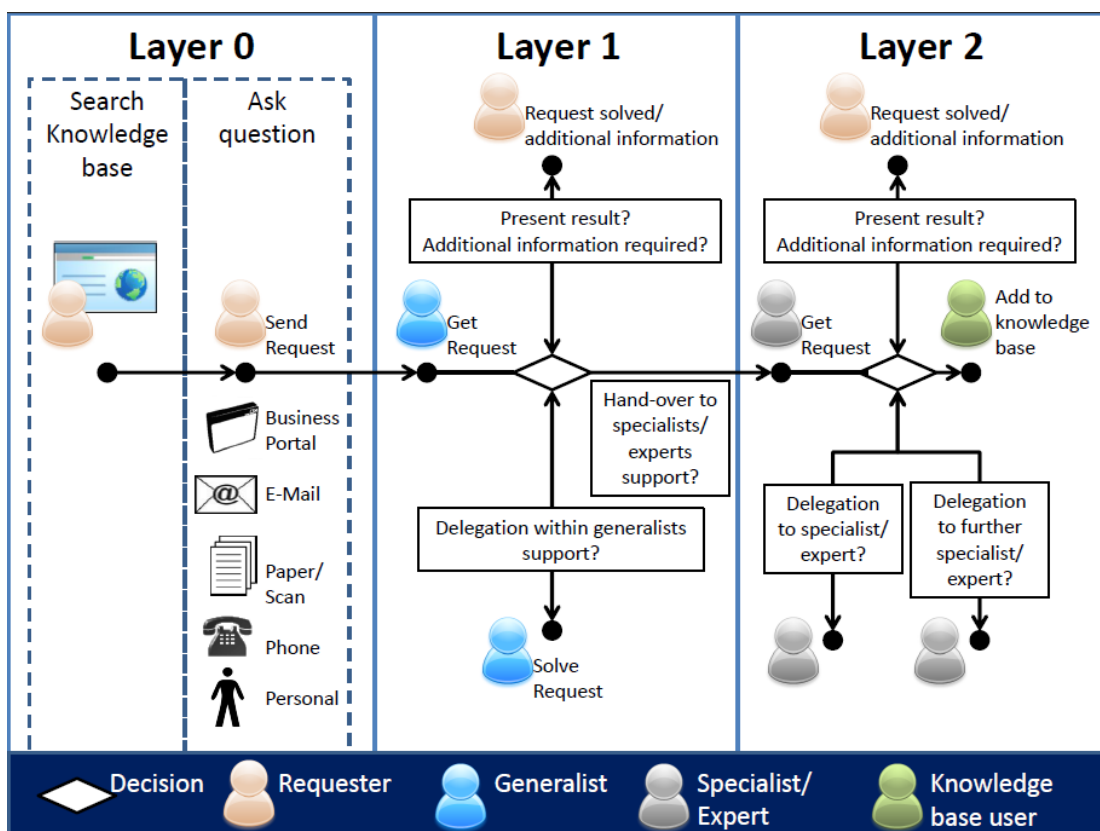


Abbildung 2.11.: Schichtmodell HR Service Delivery [Pro13c, S.7]

Schicht 0 bietet in erster Linie eine Suche über die Wissensdatenbank des Case Managements und soll durch die Suchergebnisse schon einen Großteil der Cases beantworten, bevor diese überhaupt an HR gestellt werden. Als zweiter Schritt innerhalb von Schicht 0 gelten die definierten Eingangskanäle, um einen Case zentral über das Case Management an HR zu richten.

Schicht 1 stellt die Bearbeitung des Cases innerhalb des HR Generalisten Teams dar. Kann der Case nicht vollständig vom Generalisten Team gelöst werden, so erfolgt eine Weiterleitung an Schicht 2. Diese besteht aus Spezialisten und Experten für ein Fachgebiet innerhalb der HR. So übernimmt je nach Fachgebiet des Cases entweder ein HR Spezialist oder HR Experte die weitere Bearbeitung. In Schicht 2 werden folglich die [Servicelevel](#) Stufen 2 und 3 aus [Abbildung 2.4](#) vereint. Außerdem entstehen aus den Cases, soweit möglich, neue Einträge in der Wissensdatenbank, um die Beantwortungsrate der Cases in Schicht 0 ständig zu verbessern [vgl. [Bal99](#), S.446ff.;[Pro13c](#), S.7].

Das Case Management ist somit eine notwendige Voraussetzung für die erfolgreiche Realisierung des neuen integrierten HR Geschäftsmodells ([Abbildung 2.2](#)) von Beiersdorf. Ziel der neuen HR Organisation ist es, eine Reduzierung des Casevolumens mit Hilfe des Case Managements zu erreichen. Das Case Management bildet den zentralen Einstiegspunkt zur Kommunikation zwischen dem Mitarbeiter und HR. Hierzu laufen Cases über unterschiedliche Eingangskanäle zusammen und werden im Case Management aggregiert. Auf diese Weise entsteht ein zentraler Eingangskorb aller Cases, die nach definierten Prozessen und Prioritäten abgearbeitet werden können. Der HR Generalist arbeitet hierbei mit einem integrierten Arbeitsplatz. Dies bedeutet, dass er zu dem jeweiligen Case weitere Informationen zum Mitarbeiter einsehen kann, die durch eine Schnittstelle aus dem SAP HCM geliefert werden [vgl. [OA06](#), S.31;[Bal99](#), S.446ff.;[WP01](#), S.236ff.].

Ein Blick auf den Workplace, vorgestellt in [Abschnitt 2.3](#), macht deutlich, dass eine Software wie das Case Management und insbesondere die Funktionen zum Erstellen eines Cases in den Workplace integriert werden sollten. Dies begründet sich darauf, dass das Case Management einen Service anbietet.

Hunite Frontoffice

Bei der Auswahl der verschiedenen Case Management Anbieter entschied sich Beiersdorf für Hunite. Dies ist eine niederländische Firma, die 1992 gegründet wurde und mit zurzeit ca. 60 Beschäftigten ein auf HR spezialisiertes Case Management anbietet. Bei der Auswahl war die Spezialisierung auf HR und das damit einhergehende Berechtigungskonzept sowie die Integrationsmöglichkeiten in die HR Systemlandschaft und die Suchtechnologie entscheidend. Das Case Management von Hunite nennt sich Frontoffice und basiert auf Microsoft Technologie. Mit dem Schichtenmodell des Frontoffice wird das in [Abbildung 2.11](#) dargestellte HR Service Delivery Schichtenmodell unterstützt [vgl. [Pro13c](#)].

3. Technische Grundlagen

Zur technischen Grundlage dieser Arbeit zählen die an der Integration des Case Managements beteiligten Systeme von Beiersdorf. Hierzu gehört das SAP NetWeaver Portal, das SAP HCM und das Case Management selbst. Bei Beiersdorf gibt es zu jedem dieser Systeme immer mindestens ein Entwicklungs- und ein Produktionssystem.

3.1. SAP NetWeaver Portal

Das Business Portal von Beiersdorf beruht auf der Portalsoftware SAP NetWeaver Portal, welche im Folgenden Portal genannt wird. Die technische Erläuterung des Portals erfolgt in drei Schritten: Architektur, Oberflächen- und Anwendungsaufbau.

Architektur

Das Portal ist eine Komponente des [SAP NetWeavers](#), dessen Architektur auf dem in [Abbildung 3.1](#) skizzierten klassischen Schichtenmodell basiert:

- Schicht 0: Die Präsentationsschicht beinhaltet die Komponenten zur Darstellung der Portalinhalte, in diesem Fall Webbrowser und [WAP-Browser](#).
- Schicht 1: Die Anwendungsschicht umfasst die Anwendungslogik des Portals. Sie stellt die Portal- und Entwicklungsumgebung bereit.
- Schicht 2: Die Backendschicht enthält alle vom Portal verwendeten betrieblichen Informationssysteme. Dies können Anwendungssysteme und andere Datenquellen sein, die mittels Konnektoren der Schicht 1 integriert werden.

Am Beispiel von Beiersdorf wird die Architektur des Portals in [Abbildung 3.2](#) aufgezeigt. Die Portalinstanz läuft zusammen mit der Datenbank und dem SAP Web Dispatcher auf nur einem Server. Hierbei steht der SAP Web Dispatcher zwischen dem Webbrowser/[WAP-Browser](#) Zugriff und der eigentlichen Portalinstanz. Er ist somit der Einstiegspunkt für HTTPS-Anfragen. Seine Hauptaufgabe besteht in der Lastverteilung der eingehenden Anfragen zwischen den Portalinstanzen. Im Fall von Beiersdorf existiert jedoch nur eine Portalinstanz und der SAP

3. Technische Grundlagen

Web Dispatcher übernimmt als Aufgabe das Ändern der Verbindungsart von HTTPS auf HTTP, wenn eine Anwendung des SAP BI oder des SAP HCM aufgerufen wird. Überwacht wird die Erreichbarkeit der Portalinstanz durch das SAP Monitoring System. Die Portalinstanz selbst greift auf die Portaldatenbank und das Active Directory zu. Das Active Directory verwaltet die Benutzer mit ihren Berechtigungen. Es ist über eine Lightweight Directory Access Protocol Schnittstelle mit dem Portal verbunden. In ihrer Hauptfunktion ruft die Portalinstanz allerdings per HTTP Schnittstelle Anwendungen der angebotenen SAP-Systeme auf. Die Anwendungen selbst laufen im jeweiligen SAP-System.

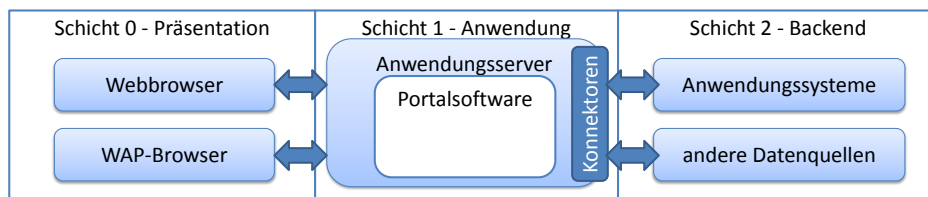


Abbildung 3.1.: Schichtenmodell des Portals

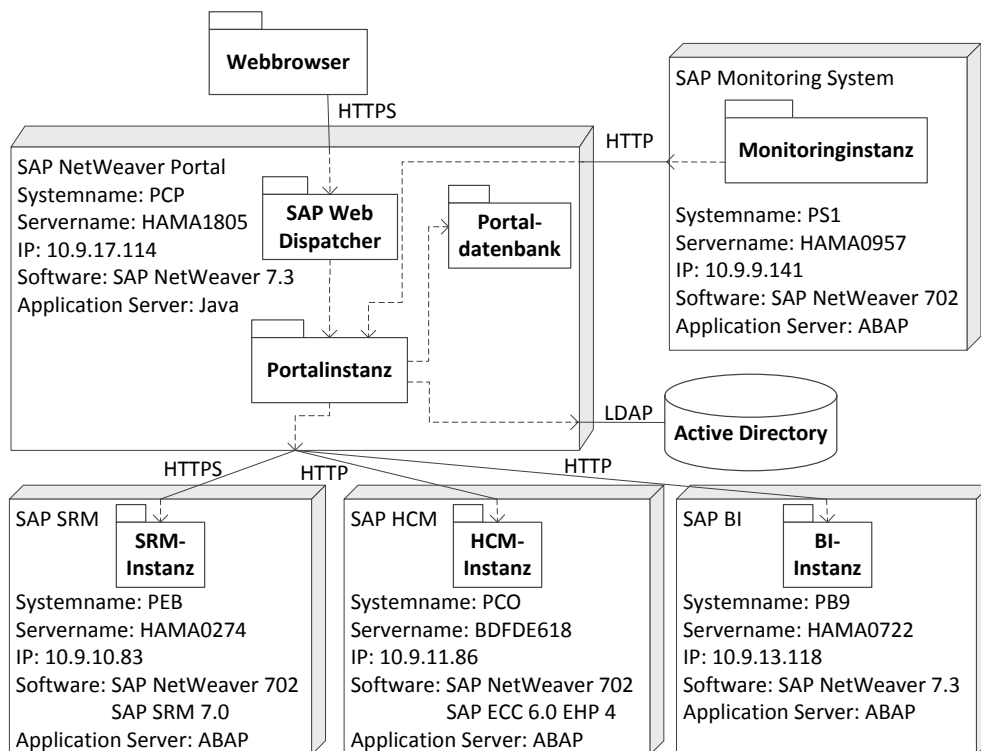


Abbildung 3.2.: Architektur des Portals von Beiersdorf

Das Portal besteht aus drei Komponenten: Portal Framework, Collaboration und Knowledge Management. Die Basis für alle auf dem Portal ausgeführten Aktionen ist das Portal Framework. Es bietet Komponenten und Dienste zur Ausführung von Aktionen an. Die Collaboration Komponente hingegen bietet Funktionen, wie zum Beispiel virtuelle Räume oder [Instant Messaging](#) an, welche die Zusammenarbeit zwischen den Mitarbeitern fördern sollen. Die Verwaltung, die Bearbeitung und den Austausch von Dokumenten ermöglicht das Knowledge Management. Es stellt einen einheitlichen Zugriff auf die Daten bereit und bietet Strukturierungsmöglichkeiten an.

Wie im Abschnitt [2.3](#) bei der Erläuterung des Workplaces deutlich wurde, nutzt Beiersdorf im Portal ausschließlich das Portal Framework. Deshalb wird nur dieses im Folgenden detaillierter betrachtet. Das Portal Framework läuft innerhalb des SAP NetWeaver Application Servers Java, anschließend AS Java genannt, und beinhaltet die Portal Runtime, die Portal Components (Komponenten), die Portal Services (Dienste) und das Connector Framework, siehe [Abbildung 3.3](#).

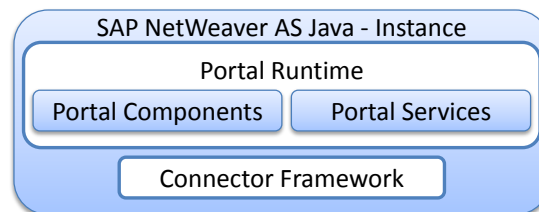


Abbildung 3.3.: Portal Framework [vgl. [NKK07](#), S.220]

Der AS Java ist die von SAP bereitgestellte Plattform, auf der Anwendungen entwickelt und betrieben werden können. Der Zusatz Java steht dafür, dass nur Java-Anwendungen auf dieser Plattform laufen. Die Portal Runtime stellt die Laufzeitumgebung des Portal Frameworks dar. In ihr werden die Anwendungen ausgeführt. Eine laufende Portalanwendung besteht dabei aus Portal Komponenten und Diensten. Die Komponenten differenzieren sich von den Diensten dadurch, dass sie immer einen Bezug zu der Benutzerschnittstelle haben. Sie bestehen im Wesentlichen aus Entwicklungen, die auf Grund einer Benutzeranfrage ausgeführt werden. Die Dienste bieten stattdessen generelle Funktionalitäten an, wie zum Beispiel das Portal Content Directory. Es stellt den zentralen Speichermechanismus des Portals und beinhaltet Dienste zur Kommunikation mit der Portaldatenbank. Das Connector Framework übernimmt die Integration der [Backendsysteme](#) in das Portal Framework. Mit Hilfe von in Java entwickelten Konnektoren können verschiedenste Anwendungen in das Portal integriert werden.

Oberflächenaufbau

Nach der Betrachtung des Portal Frameworks soll nun der Aufbau der Portaloberfläche erläutert werden. Die Portaloberfläche, auch Portal-Desktop genannt, wird in [Abbildung 3.4](#) aufgezeigt. Sie gliedert sich in vier große Bereiche: den Kopfbereich, die Seitenüberschriftsleiste, die Navigationsleiste und den Inhaltsbereich.

Der Kopfbereich setzt sich aus drei Bestandteilen zusammen:

- Der Portalkopf enthält meist den Namen und das Logo der Firma, den Namen des Benutzers und allgemeine Links, wie die Hilfe und eine Abmeldemöglichkeit.
- Die Werkzeugleiste bietet zentrale Funktionen, wie die Suche.
- Die Einstiegsnavigation stellt den Einstiegspunkt für die Funktionen, die dem jeweiligen Benutzer zur Verfügung stehen, dar.

Die Seitenüberschriftsleiste ist verantwortlich für die inhaltsabhängigen Überschriften der Seiten.

Die Navigationsleiste besteht aus fünf Elementen:

- Die Feinnavigation stellt Links in Abhängigkeit vom Inhalt bereit.
- Die dynamische Navigation enthält Daten, die in Abhängigkeit vom aktuellen Inhalt des Inhaltsbereichs aus der Datenbank geladen werden.
- Die Drag & Relate Ziele bieten die Möglichkeit, Beziehungen zwischen den Daten aus zwei Systemen herzustellen.
- Die verwandten Links verwalten die Verknüpfungen, welche mit der Thematik des Inhaltsbereichs zusammengehören.
- Die Portalfavoriten ermöglichen dem Benutzer das Speichern von eigenen Favoriten.

Der Inhaltsbereich enthält den eigentlichen Inhalt in Form einer Seite, die aus iViews oder auch weiteren Seiten besteht. Diese Bestandteile werden im [Anwendungsaufbau](#) betrachtet.

Im Portal von Beiersdorf werden nach der Strategie von BSS keine inhaltlichen Strukturierungen der Anwendung vorgenommen. Dasselbe gilt auch für Entwicklungen. Hier findet lediglich die Integration von Anwendungen statt. Somit bildet das Portal von Beiersdorf nur eine Hülle für SAP-Anwendungen.

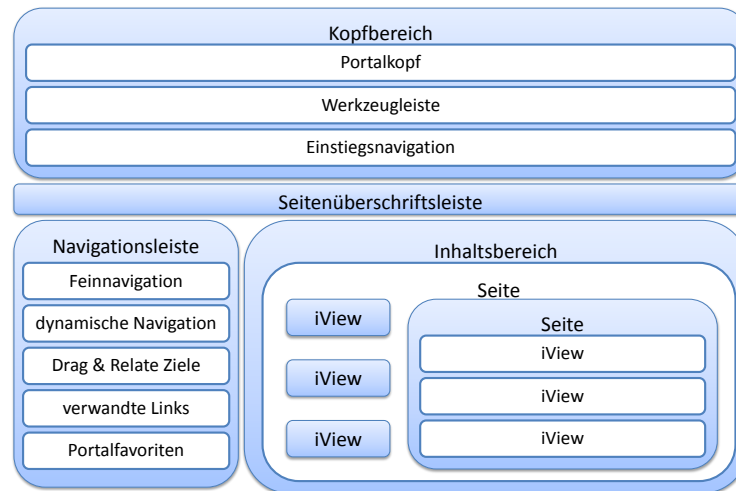


Abbildung 3.4.: Portal-Desktop

Anwendungsaufbau

Die zentrale Umgebung für die Erstellung und Einbindung von Inhalten in das Portal ist das Portal Content Studio. Es ermöglicht die Integration von standardisierten und selbst entwickelten Inhalten in das Portal. Portalinhalte basieren auf dem Baukastenprinzip. Ihre verschiedenen Elemente werden in Tabelle 3.1 beschrieben.

Element	Beschreibung
Gruppe	<ul style="list-style-type: none"> • ist eine Sammlung von Benutzern • ihr werden Rollen zugeordnet
Rolle	<ul style="list-style-type: none"> • Sammlung von Aufgaben, Diensten und Informationen, die für eine Gruppe von Benutzern verfügbar ist • liefert Visualisierung der Inhalte und Navigationsstruktur • besteht aus mindestens einem Workset
Workset	<ul style="list-style-type: none"> • spezifische Sammlung von Aufgaben, Diensten und Informationen • ist Teil einer Rolle • umfasst Seiten und iViews
Seite	<ul style="list-style-type: none"> • bestimmt das Layout • beinhaltet Seiten und iViews
iView	<ul style="list-style-type: none"> • kleinstes Element • virtuelles Fenster in dem eine Anwendung läuft

Tabelle 3.1.: Elemente von Portalinhalten [vgl. NKK07]

Das kleinste Element des Portals ist hierbei der iView (integrated View), der die unterschiedlichen Anwendungen unter einer einheitlichen Benutzeroberfläche in das Portal integriert. Er bindet die Kernfunktionalität, die Anwendungen, in das Portal ein. Jeder iView basiert auf einer Portal Komponente des Portal Frameworks. Die Portal Komponente gibt dem iView seine Funktionalität und sorgt dafür, dass er die gewünschten Inhalte anzeigen kann. Hierzu gibt es im Portal verschiedene Arten von iViews, die unter anderem die Integration von Datenbank-anwendungen, Web-Seiten, XML-Daten und SAP-Anwendungen ermöglichen.

Grundsätzlich lässt sich feststellen, dass alle Arten webfähiger Anwendungen in das Portal integriert werden können. Der Grad der Integration ist bei Anwendungen, deren Entwicklung auf SAP-Systemen basieren, jedoch höher. Daher wird später im Abschnitt 3.3 die Technik SAP Web Dynpro zur Integration von Anwendungen in das Portal über den iView vorgestellt [vgl. [Web12](#), S.168ff.; [SAP13](#); [Kiw13](#); [Rus13](#); [NKK07](#), S.31ff.].

3.2. SAP HCM

“Eine Business-Suite [...] ist eine umfassende, integrierte, betriebswirtschaftliche Anwendungsprogramm-sammlung, deren Komponenten die betrieblichen Leistungsprozesse [...] und die betriebsübergreifende Koordination und Kooperation [...] unterstützen.“ [[Han09](#), S.663f.]. Die von SAP angebotene Business Suite basiert dabei auf der technischen Plattform [SAP NetWeaver](#) und enthält unter anderem die Softwarelösung SAP Enterprise Resource Planning (ERP).

Ein ERP System ist “[...] ein in Komponenten gegliedertes Softwaresystem für mehrere kommerzielle Anwendungsaufgaben, das auf Standards basiert, modular [...] aufgebaut ist und über Schnittstellen zur Anbindung von Datenbanken und Software-Produkten geeignet ist. [[HHR04](#), S.237]“. Eines der in SAP ERP enthaltenen Module ist das Human Capital Management, im Folgenden SAP HCM abgekürzt. Zur Abbildung von den Prozessen der Personalwirtschaft gliedert sich das SAP HCM in drei Bereiche:

- Das Talent Management umfasst Prozesse zur Gewinnung, Entwicklung und Bindung der Mitarbeiter.
- Das Workforce Process Management beinhaltet die administrativen Prozesse der Personalwirtschaft.
- Das Workforce Deployment übernimmt die Planung und Steuerung von Mitarbeitern.

3. Technische Grundlagen

Die Architektur des SAP HCM Systems beruht auf dem Schichtenmodell. Die Präsentationsschicht ist für die Darstellung der Benutzeroberfläche verantwortlich. Bei Computern geschieht dies zum Beispiel mittels [SAP GUI](#). Die Anwendungsschicht beinhaltet den Anwendungsserver, auf dem das SAP HCM auf der technischen Grundlage des [SAP NetWeavers](#) läuft. Die Persistenzschicht umfasst den Datenbankserver, der alle Daten speichert und datenbankintensive Funktionen ausführt. Die Installation des SAP HCM bei Beiersdorf wird in [Abbildung 3.5](#) dargestellt.

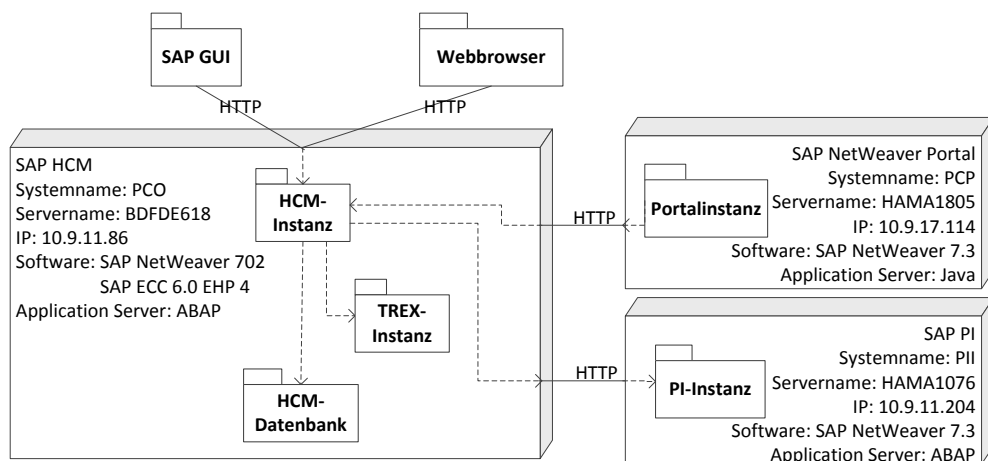


Abbildung 3.5.: Architektur des SAP HCM von Beiersdorf

Wie hier deutlich wird, ist das SAP HCM von Beiersdorf inklusive der Datenbank und des TREX, eine Such- und Klassifizierungsmaschine für Dokumente, auf einem Server installiert. Die Instanz des SAP HCM greift zur Laufzeit auf die Datenbank und den TREX zu. Zusätzlich ist das SAP HCM über eine HTTP-Verbindung mit dem Portal und weiteren SAP Systemen verbunden, die für diese Arbeit jedoch nicht relevant sind. Schon heute ruft das Portal viele Anwendungen, die durch das SAP HCM bereitgestellt werden, auf. Dabei handelt es sich um Transaktionen oder auch Web Dynpro Anwendungen [vgl. [EKLR08](#), S.660ff.; [Han09](#), S.23ff.].

3.3. Web Dynpro

Die [SAP NetWeaver](#) Anwendungsplattform bietet grundsätzlich zwei Programmschnittstellen: [ABAP](#) und Java. [ABAP](#) ist dabei die Programmschnittstelle für den Application Server ABAP, im Folgendem AS ABAP abgekürzt. Die Architektur des AS ABAP entspricht dem Schichtenmodell mit Präsentations-, Anwendungs- und Persistenzschicht. Die Entwicklung webbasierter Anwendungen ist ein Teil der Präsentationsschicht und wird Web Dynpro ABAP

genannt. Dynpro steht für dynamische Programme. Ihre Umsetzung wird durch die Nutzung von deklarativen Programmier-techniken mit der Entwicklungsumgebung ABAP Workbench ermöglicht. Web Dynpro ABAP ist die Standardtechnologie zur Erstellung von Anwendungen für Benutzerschnittstellen von SAP.

Sie strukturiert die beteiligten Komponenten nach dem Model-View-Controller-Prinzip (MVC):

- Model: Repräsentiert die Anwendungsdaten
- View: Stellt den sichtbaren Teil der Anwendung
- Controller: Enthält die Prozessierung der Daten zur Laufzeit

Da das SAP HCM von Beiersdorf auf dem AS ABAP basiert, ist die genutzte Entwicklungssprache [ABAP](#). Aus diesem Grund wird im Anschluss Web Dynpro ABAP betrachtet und mit dem Begriff Web Dynpro bezeichnet.

Das Hauptelement von Web Dynpro ist die Web Dynpro Komponente. Sie stellt ein wiederverwendbares Objekt dar und kann ebenfalls andere Komponenten enthalten. Web Dynpro Komponenten können über eine Anwendung oder andere Komponenten aufgerufen werden. Um eine Web Dynpro Komponente außerhalb des SAP HCM aufrufen zu können, muss zu dieser eine Web Dynpro Anwendung existieren. Diese stellt anders als bei bekannten Applikationen lediglich eine aufrufbare Serveradresse bereit und ist somit der Einstiegspunkt in die Anwendung. Sie verknüpft die Serveradresse mit der Web Dynpro Komponente.

Die Erstellung einer Web Dynpro ABAP Komponente findet in der ABAP Workbench, genauer gesagt im Object Navigator des SAP-Systems, statt. Jede Entwicklung wird hier einem Paket und einem Transport zugeordnet. Das Paket dient der Strukturierung von Entwicklungen und der Transport der Übertragung vom Entwicklungs- in das Produktivsystem. Jede Komponente muss nach ihrem Aufbau aktiviert werden.

Die Gliederung einer Web Dynpro Komponente wird in [Abbildung 3.6](#) schematisch dargestellt. Sie setzt sich aus Controllern, Windows und Views zusammen und bündelt somit die Web Dynpro Objekte und Abläufe. Anschließend werden die Bestandteile einer Web Dynpro Komponente ausgehend von der View, über das Window bis hin zu den Controllern mit ihrem Context erklärt. Abschließend folgt die Erläuterung zur Einbindung einer Web Dynpro Komponente in das Portal.

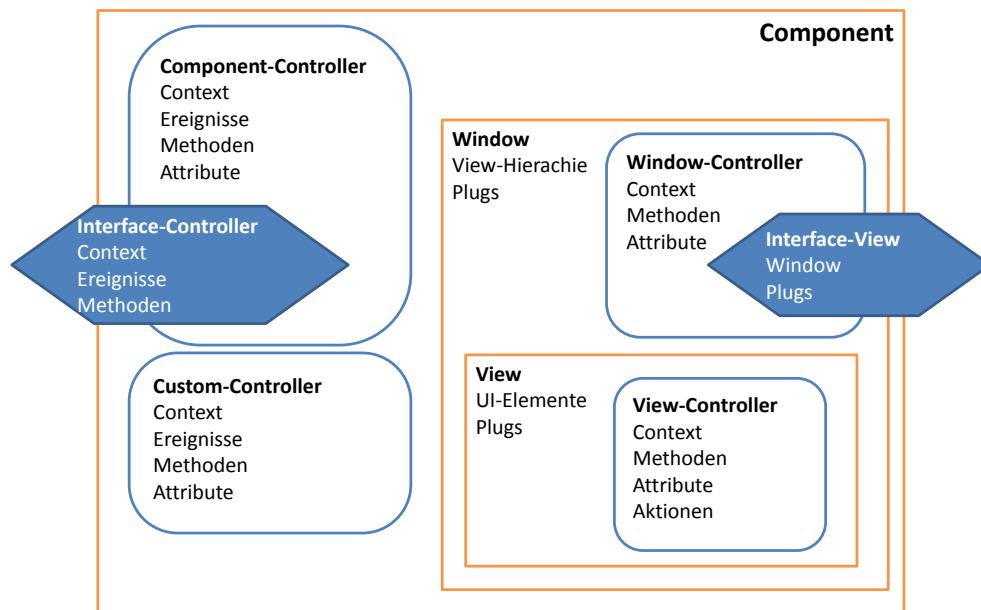


Abbildung 3.6.: Aufbau der Web Dynpro Komponente [vgl. SO11, S.56]

View

Der visuelle Teil einer Web Dynpro Komponente wird über Views abgebildet, sie umfassen hauptsächlich Oberflächenelemente. Diese werden zur Laufzeit im Browser angezeigt und ermöglichen die Interaktion mit dem Benutzer. Klassische Oberflächenelemente sind Labels, Eingabefelder und Buttons. Die Oberflächenelemente eines Views werden in einer Hierarchie angeordnet. Innerhalb dieser werden sie durch das Layout platziert, welches die Abstände zwischen den einzelnen Elementen, die horizontale und vertikale Ausrichtung, sowie die Breite und Höhe des Oberflächenelements bestimmt. Mit Hilfe von Container-Elementen kann innerhalb der Hierarchie für einen Teilbereich ein anderes Layout festgelegt werden. Durch diese Kombination lassen sich komplexe Views gestalten.

Die Eigenschaften von Oberflächenelementen können in drei Bereiche aufgeteilt werden: Elementeigenschaften, Ereignisse und Layouteigenschaften. Jedoch besitzt nicht jedes Element Ereignisse, die Layouteigenschaften sind abhängig vom Container-Layout und auch die Elementeigenschaften sind unterschiedlich. In Tabelle 3.2 werden deshalb zunächst nur Eigenschaften vorgestellt, die für alle Oberflächenelemente gelten.

Neben den Oberflächenelementen beinhaltet der View Plugs zur Navigation zwischen Views, die durch Windows genutzt werden.

Eigenschaft	Beschreibung
ID	Eindeutige Kennung des Oberflächenelements im Kontext des Views.
contextMenuBehaviour	Dient der Zuordnung des Kontextmenüs: <ul style="list-style-type: none"> • inherit: Vererbung vom Eltern-Element • provide: Kontextmenü aus der Eigenschaft contextMenuId • suppress: kein statisches Kontextmenü
contextMenuId	Ordnet über die ID ein definiertes Kontextmenü zu.
enabled	Steuert die Eingabebereitschaft und die Auslösungsmöglichkeit von Ereignissen. Bei Setzen des Kennzeichens ist eine Eingabe möglich und Ereignisse werden ausgelöst.
tooltip	Ein Text, der erscheint, wenn mit dem Mauszeiger über das Element gefahren wird.
visible	Steuert die Sichtbarkeit des Elements, ist das Kennzeichen gesetzt ist das Element sichtbar.

Tabelle 3.2.: Allgemeine Eigenschaften von Oberflächenelementen

Window

Views und die Navigation zwischen ihnen wird in Windows über Eintritts- und Austrittspunkte verwaltet. Diese werden in Web Dynpro als Outbound- und Inbound-Plugs bezeichnet. Die Verbindung zwischen einem Outbound- und Inbound-Plug wird Navigationslink genannt und ermöglicht das Wechseln zwischen Views eines Windows, aufgezeigt in Abbildung 3.7. Neben den Plugs innerhalb von Views können Plugs auch für Windows angelegt werden, wobei hier zwischen unterschiedlichen Plug-Typen unterschieden wird, die für diese Arbeit jedoch nicht relevant sind.

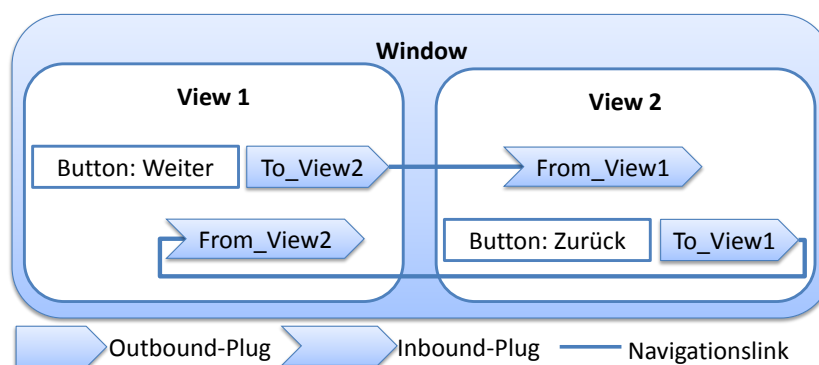


Abbildung 3.7.: Navigation zwischen Views [vgl. SO11, S.83]

Zu einem Window existiert zur Navigation genau ein Interface-View. Dieser ermöglicht es, das Window direkt mit einer Web Dynpro Anwendung zu verbinden oder es im Rahmen der Navigation aufzurufen. In einem Window ist immer genau ein View als "Default" gekennzeichnet, so dass beim Aufruf des Windows dieser View standardmäßig angezeigt wird.

Controller

Innerhalb einer Web Dynpro Komponente gibt es verschiedene Controller. Sie steuern die Interaktion mit dem Benutzer und in ihnen kann Quellcode hinterlegt werden. Hierzu verfügt jeder Controller über einen eigenen Context, in dem ein Datenmodell erstellt oder referenziert werden kann. Wie aus Abbildung 3.6 hervorgeht, existieren nachstehende Controller:

- View-Controller
- Window-Controller
- Component-Controller
- Custom-Controller
- Interface-Controller

Der View-Controller enthält Methoden zur Datenbeschaffung und Verarbeitung von Benutzeraktionen in dem View. Außerdem enthält er im Standard drei Attribute: `WD_CONTEXT` für den Zugriff auf den Context des Views, `WD_THIS` ist die Selbstreferenz auf den View und `WD_COMP_CONTROLLER` für den Zugriff auf die Elemente des Component-Controllers.

Ein Window besitzt ebenfalls einen eigenen Controller, über den dieses nach außen sichtbar gemacht wird. Im Standard enthält das Window-Controller die gleichen Attribute wie der View-Controller.

Über den Component-Controller werden alle Views einer Komponente gesteuert. Er muss pro Komponente ein Mal existieren. Man spricht hier von einem globalen Controller. Werden zudem noch weitere Component-Controller implementiert, spricht man von Custom-Controllern.

Der Interface-Controller ist die Gesamtheit der Elemente eines Controllers, die für den externen Zugriff freigegeben sind und so den Austausch zwischen zwei Controllern ermöglichen.

Context

Der Context ist der zentrale Baustein für die Datenspeicherung und den Datenaustausch zwischen Browser, Views, Controllern und Komponenten. Hierbei handelt es sich um Daten, die für die Oberfläche relevant sind. Die Hauptaufgabe des Contexts besteht darin, die vom Anwender eingegebenen Daten vom Browser ins **Backendsystem** und wieder zurück zu übermitteln. Außerdem bindet er Eigenschaften von Oberflächenelementen an Context-Attribute. So kann gezielt das Anzeigeverhalten eines Oberflächenelements über das Attribut verändert werden. Für das Oberflächenelement relevante Daten können zwischen den Controllern einer Komponente und zwischen verschiedenen Komponenten ausgetauscht werden. So wird bei Änderung eines Wertes der Wert automatisch in die anderen Controller oder Komponenten übernommen.

Portalintegration

Abschließend soll die Integration einer Web Dynpro Komponente in das Portal in Abbildung 3.8 aufgezeigt werden. Zur Einbindung einer Web Dynpro Komponente in das Portal muss das System, auf dem die Web Dynpro Anwendung läuft, in der Systemlandschaft des Portals bekannt sein und ein iView, das die Web Dynpro Komponente ins Portal integriert, erstellt werden [vgl. [GC11](#), S.1ff.;[NKK07](#), S.395ff.;[SO11](#), S.55ff.;[KK06](#), S.733ff.].

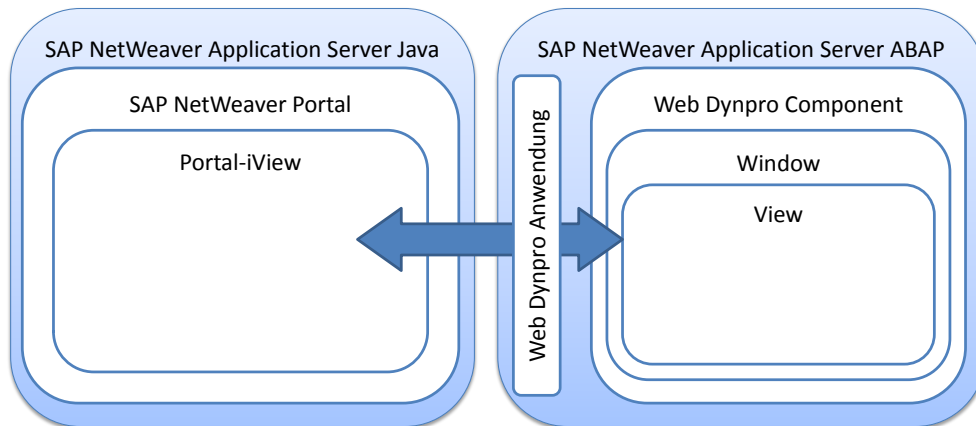


Abbildung 3.8.: Portalintegration einer Web Dynpro Komponente [vgl. [SO11](#), S.1038]

3.4. Case Management

Das Case Management von Hunite besteht im Wesentlichen aus vier Komponenten: der Web Farm, dem Datenbank Server, dem Prozess Server und dem Integrations Server, deren Architektur für Beiersdorf in Abbildung 3.9 skizziert wird.

Web Farm

Der erste Aufruf des Case Managements über einen Webbrowser gelangt zunächst an den Load Balancer in der Web Farm. Dieser leitet die eingehenden Aufrufe nach fest definierten Regeln der Lastverteilung an eine der Webanwendungen innerhalb der Web Farm weiter. Die Web Farm besteht aus insgesamt zwei Webanwendungsservern, welche die Basis des Case Managements darstellen. Auf ihnen läuft die Applikation. Jeder Webanwendungsserver hat Zugriff auf die Hunite Datenbank des Datenbank Servers. Er kann hier die Suche ausführen und gibt Daten zur Hintergrundverarbeitung an den auf dem Prozess Server liegenden Prozess Manager weiter.

Integration Server

Der Integrationsserver beinhaltet den Integration Manager und den Authentication Layer. Der Integration Manager ist für die Integration von Daten aus anderen Systemen verantwortlich. So extrahiert er beispielsweise Mitarbeiterdaten über einen Webservice aus dem Personalsystem, im Fall von Beiersdorf aus dem SAP HCM. Zu dessen Verarbeitung greift der Integration Manager auf die Konfigurations- und Cache-Datenbank des Datenbankservers zu und betraut den Prozess Manager des Prozess Servers mit der Hintergrundverarbeitung der Daten. Der Authentication Layer hingegen ist selbst ein Webservice, der für die Anwender des Case Managements [Single Sign-On](#) bereitstellt. Hierzu benötigt er einen Zugriff auf den Identitätsspeicher des Unternehmens, der die Benutzer mit ihren Berechtigungen verwaltet. Bei Beiersdorf ist dies das [Active Directory](#) [vgl. [Hun13](#)].

Prozess Server

Auf dem Prozess Server befindet sich der sogenannte Prozess Manager. Dieser übernimmt, wie bereits erwähnt, die Hintergrundverarbeitung von Aufgaben, die er von den Anwendungsservern oder dem Integration Manager des Integration Servers erhält. So verarbeitet er zum Beispiel Workflow Aufgaben, versendet Nachrichten, führt Transaktionen aus und legt die vom Integration Manager gelieferten Daten in der Hunite Datenbank ab. Zusätzlich ist er für die Indizierung der Suchergebnisse zuständig. Dies bedeutet, dass er die Dokumente und Anwendungen ins Suchverzeichnis aufnimmt, damit diese gefunden werden können.

Datenbank Server

Der Datenbank Server stellt alle von der Hunite Software benötigten Datenbanken bereit. In der Hunite Datenbank werden alle Daten des Case Managements abgelegt und die Suche nach HR Informationen durchgeführt. Zu den Daten gehören die Anwendungseinstellungen und Konfigurationen, Dokumente, Workflow Daten, Protokolldateien und synchronisierte Informationen wie Mitarbeiterdaten, -rollen und die Organisationsstruktur des Unternehmens. Die Datenbank selbst ist eine Eigenentwicklung von Hunite, die auf dem Microsoft SQL Server aufbaut. Zusätzlich bietet sie Auswertungen an, welche über die Anwendungsserver aufgerufen werden können. Außerdem befindet sich auf dem Datenbankserver eine Konfigurations- und eine Cache-Datenbank. Sie dienen dem Integration Manager zum Zugriff auf in der Konfigurations-Datenbank festgelegte Systeme und zum Zwischenspeichern der gewonnenen Daten in der Cache-Datenbank.

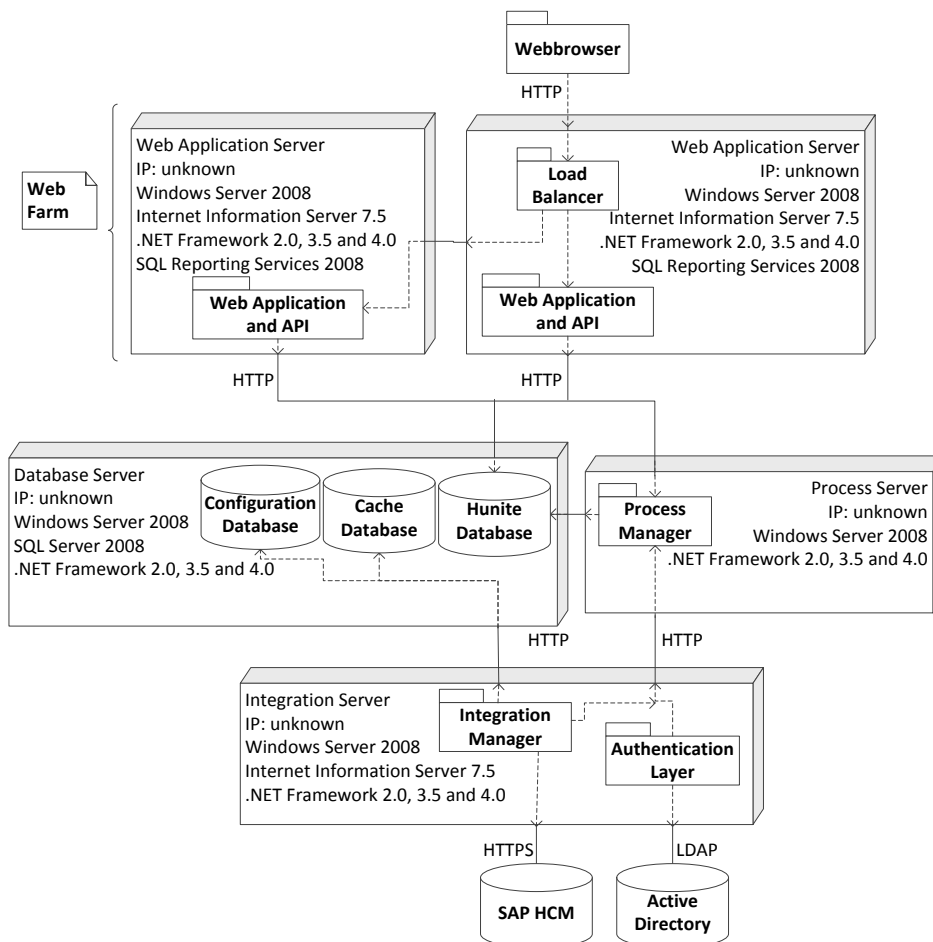


Abbildung 3.9.: Architektur des Hunite Case Managements

4. Aufgabenstellung

Die in den [Rahmenbedingungen](#) vorgestellte Umstrukturierung von HR macht weitergehende technologische Unterstützung insbesondere im Bereich HR Service notwendig. Der bisherige Workplace kann den neuen Anforderungen der Bündelung von Anliegen an HR nicht gerecht werden. Deshalb wird das Case Management von Hunite die Systemlandschaft von Beiersdorf erweitern. Das Case Management wird als zentraler Einstiegspunkt für Mitarbeiteranliegen eingesetzt; hierzu soll das Case Management in den vorhandenen Workplace von Beiersdorf integriert werden, um so dem Mitarbeiter nicht den Eindruck eines zusätzlichen Systems zu vermitteln.

In dieser Arbeit liegt der Fokus dabei auf der Integration von Schicht 0 für den Mitarbeiter und die Führungskraft in das Business Portal von Beiersdorf. Dies umfasst die Integration sowohl der Suche nach HR Informationen als auch der Caseerstellung samt Übersicht. So ist zu untersuchen, welche Funktionserwartung an das Case Managements gestellt wird und wie die Integration benutzerfreundlich zu gestalten ist. Hiermit soll erreicht werden, dass die Nutzung des Case Managements im Business Portal als eine wertvolle Alternative gegenüber den bekannten Kontaktwegen E-Mail und Telefon wahrgenommen wird.

Eine Abgrenzung der Aufgabenstellung findet insofern statt, als dass die Arbeitsweise der Wissensdatenbank (der Suche) sowie die Bearbeitung von gestarteten Cases nicht weitergehend betrachtet wird. Ebenfalls bleiben die Themen: Nutzung durch Mitarbeiter ohne Computerarbeitsplatz, Rentner, externe und passive Mitarbeiter sowie der Zugriff für HR Mitarbeiter unberücksichtigt.

Die Aufgabe besteht darin, ein Konzept sowie eine Pilotintegration der Suche, Caseerstellung und Caseübersicht in die HR Systemlandschaft von Beiersdorf für Mitarbeiter und Führungskräfte zu erstellen.

5. Lösungsentwicklung

Ursprünglich war vorgesehen, zur Erarbeitung des Lösungskonzepts eine empirische Analyse bezüglich der Erfahrungen anderer Firmen mit der Einbindung des Case Managements in ein Business Portal vorzunehmen. Das war nicht möglich, da kein Kontakt zu Referenzfirmen hergestellt werden konnte, die bereits eine Einbindung des Case Managements in ein Business Portal nutzen. Zur Ermittlung von Referenzfirmen wurden verschiedene Austauschrunden zum Thema Case Management angesprochen sowie eine Buch- und Internetrecherche durchgeführt. Die Analyse ergab, dass die Firmen, die ein Case Management im Einsatz haben, ihren Mitarbeitern nur die Möglichkeit geben, einen Case per Telefon oder E-Mail zu erstellen. Das Case Management wird in diesen Fällen folglich zur Caseverwaltung innerhalb der HR genutzt, nicht aber als Kommunikationsschnittstelle zum Mitarbeiter. Eine mögliche Erklärung hierfür liegt darin, dass der Einsatz vom Case Management in HR relativ neu ist und deshalb bisher von der Einbindung des Mitarbeiters in den Prozess der Caseerstellung abgesehen wurde.

Aus diesem Grund wurde zur empirischen Analyse die Durchführung von Anforderungsinterviews gewählt. Diese geben die Erwartungen der Stakeholder wieder und stellen einen guten Weg zur Ermittlung ihrer Vorstellungen generell und an den Funktionsumfang dar. Ein Anforderungsinterview macht Spannungsfelder erkennbar und liefert Visionen der Stakeholder [vgl. [Ch12](#), S.53ff.]. So gilt es, Antworten auf die Fragestellung nach der Platzierung und Gestaltung der Suche, der Caseerstellung und der Caseübersicht zu erlangen.

Dieses Kapitel beinhaltet die Erhebung der Daten in der empirischen Analyse mit ihrer anschließenden Auswertung. Die Ergebnisse führten zur Erstellung eines Modells zur Darstellung der möglichen Integration des Case Managements in das Business Portal von Beiersdorf, nachfolgend als Mockup bezeichnet. Nach abschließenden Feedbackgesprächen zum entworfenen Mockup mit den Hauptnutzern des Case Managements und einer Diskussionsrunde im Projektteam ergibt sich der Lösungsentwurf in Kapitel 6.

5.1. Empirische Analyse

Ziel der empirischen Analyse ist es, Gestaltungs- und Funktionskriterien zur Integration des Case Managements in das Business Portal zu erarbeiten.

Interviewleitfaden

Im Interview selbst findet zunächst eine Schilderung der Interviewthematik statt, wonach der erste Eindruck des Interviewpartners in Erfahrung gebracht wird. Anschließend wird festgestellt, wie häufig und in welcher Form das Business Portal genutzt wird sowie die Form und Art der Anliegen, die an HR herangetragen werden. Dies dient dem Zweck, einen Einstieg in das Interview zu finden und Grundwissen über die Portalnutzung und Mitarbeiteranliegen zu erhalten.

Die darauf folgenden Fragen beziehen sich auf das Thema dieser Arbeit und werden möglichst offen, aber dennoch gezielt gestellt. Hierzu wird mit vielen Beispielen gearbeitet. So wird die Einordnung des Case Managements innerhalb des Business Portals mit einer Darstellung der jetzigen Struktur erfragt. Die Anforderungen an ein Case Management werden durch Beispiele anderer existierender Kundenservices im Internet in Erfahrung gebracht, denn das Case Management stellt mit Bezug auf den Mitarbeiter ebenfalls einen Kundenservice dar. Dieses Vorgehen dient der Analyse, welche Funktionen der Anwender erwartet, in welcher Form er sie erhofft und wie die Möglichkeiten zum Erstellen, Zurückziehen, Eskalieren oder Wiedereröffnen eines Cases umgesetzt werden sollen. Abschließend findet ein offener Austausch zu den gewonnenen Ideen und Einschätzungen des Interviewpartners statt. Der Interviewleitfaden mit den genutzten Beispielen befindet sich im Anhang [A](#).

Auswahl der Teilnehmer

Aus der Grundgesamtheit der Mitarbeiter der betroffenen Hamburger Tochtergesellschaften des Beiersdorf Konzerns wurden stichprobenartig Interviewpartner ausgewählt. Dazu wurde in der Situationsanalyse ermittelt, welche Mitarbeiter von der Portalintegration des Case Managements betroffen sind. Aus der Fragestellung der Untersuchung und zusätzlichen theoretischen Überlegungen zu den Rollen der Mitarbeiter resultierten die Kriterien zur Auswahl der Stichprobe. Auf diesem Wege wurde sichergestellt, dass die Ergebnisse der empirischen Analyse exemplarisch und somit generalisierbar sind.

Es entstand die in Tabelle 5.1 dargestellte Samplestruktur. Die Anwender des Case Managements wurden in Kunden und Dienstleister unterteilt und innerhalb dieser Gruppen wurden Interviewpartner aus unterschiedlichen Anwenderrollen gewählt. Die Gruppe der Kunden setzt sich zusammen aus: Mitarbeitern, Führungskräften und dem Business Partner, wobei der Business Partner hier eine gesonderte Rolle einnimmt, da er Kunde und Dienstleister sein kann. Zur Gruppe der Dienstleister gehören somit außer dem Business Partner die Generalisten, die Spezialisten und die Experten. Durch die Vorabfestlegung der Samplestruktur wurde sichergestellt, dass die Meinung einer jeden Anwendergruppe berücksichtigt wurde und möglichst viele Betrachtungswinkel in die Interviews einfließen.

	Anwender	
	Kunde	Dienstleister
Mitarbeiter	3	
Führungskraft	3	
Generalist		3
Spezialist		2
Experte		1
Business Partner	1	
Summe jeweils	7	7
Gesamtsumme	13	

Tabelle 5.1.: Samplestruktur

Zum besseren Verständnis der Rollen folgt eine Schilderung der jeweiligen Tätigkeiten am System. Der Mitarbeiter erstellt Cases, die ihn persönlich betreffen. Die Führungskraft ist einerseits auch Mitarbeiter, wurde in diesem Interview jedoch in seiner Rolle als Führungskraft befragt und erstellt somit Cases, die seine Mitarbeiter betreffen. Der Business Partner erstellt einerseits Cases für Führungskräfte, die zu dem von ihm betreuten Bereich gehören und andererseits gilt er als Experte für eingehende Cases bezüglich seines Verantwortungsbereichs. Auf der Seite der Dienstleister gibt es die Generalisten, die für die Bearbeitung von eingehenden Cases zuständig sind. Falls es sich bei einem Case jedoch um einen Fall handelt, der spezielles Wissen erfordert, wird dieser an die Spezialisten oder Experten weitergeleitet, die die Bearbeitung übernehmen.

Auswertung

Da es sich bei den im Interview erfragten Angaben um sachliche Vorschläge zur Gestaltung der Integration des Case Managements ins Business Portal von Beiersdorf handelt, wurden

die Ergebnisse nach ihrer auftretenden Mehrheit zusammengefasst. Eine Auswertung nach einem spezifischen Verfahren der Inhaltsanalyse ist nicht erforderlich. Um Rückschlüsse aus den Interviewaussagen zu ziehen, wurden diese nach Themengebieten betreffend der Fragestellung sortiert. Dabei handelt es sich um die Platzierung des Case Managements innerhalb des Workplace sowie die Gestaltung der Suche, der Caseerstellung und der Caseübersicht.

Im ersten Schritt wurden die Aussagen zur Platzierung des Case Managements betrachtet. In den Interviews stellte sich heraus, dass die thematische Aufteilung des Workplaces vielen Mitarbeitern nicht bekannt ist. Daher sahen 43% der Befragten eine Integration des Case Managements in einem anderen Bereich des Workplaces als im Business Portal. Einige von ihnen schlugen vor, die Suche nach HR Informationen im Blue Net und die Caseerstellung im Business Portal zu platzieren. Für die komplette Integration des Case Managements samt Knowledge Management im Business Portal stimmten 57%. Die Nachfrage, wo innerhalb des Business Portals das Case Management platziert werden sollte, ergab folgende Vorschläge: innerhalb der Willkommenseite, auf einem neuen Reiter oder als eine neue priorisierte Kachel unter den Reitern "Meine Rollen" und "Meine Services". Hierbei fand die neue Kachel mit fünf Personen den stärksten Zuspruch. Das Anlegen eines neuen Reiters wurde von vier Personen vorgeschlagen und die Einbindung in die Willkommenseite nur von zweien.

Ein Wunsch, der des Öfteren zusätzlich geäußert wurde, war die Verknüpfung verschiedener HR Informationsseiten mit dem Case Management, um so einen zentralen Zugang zu HR Informationen und dem Kontakt zu HR umzusetzen.

Bei der Form der Suche waren die Aussagen eindeutig: 10 von 13 Befragten wünschten sich eine kombinierte Suche aus Stichwortsuche und Themenkatalog. Sieben Befragte wünschten sich als Ergänzung Informationen zu den aktuellen Themen innerhalb HR, um so möglichst schnell Antworten zu den aufkommenden Fragestellungen zu finden.

Zu der Darstellung der Suchergebnisse gab es diverse Anforderungen:

- Anzahl nicht zu hoch
- prägnante Titel
- thematische Einordnung
- Erläuterung in einem Satz

- direkter Absprung zum Dokument oder der Anwendung
- Finden von Prozessbeschreibungen wie zum Beispiel Geburt oder Hochzeit

Die Möglichkeit zur Caseerstellung soll in der Suche platziert werden. Auf diese Weise entsteht ein zentraler Absprung zur Caseerstellung, der dem Kunden zuvor das Angebot der Suche macht. Dadurch soll immer erst eine Suche nach HR Informationen erfolgen, bevor ein Case erstellt wird.

Die Caseerstellung selbst soll nach der Gesamtheit der Interviewpartner so schlicht wie möglich gestaltet werden. Trotzdem gab es bei der Bestimmung der Felder diverse Wünsche. Die immer vertretenen Felder waren hierbei: Titel, Beschreibung und Anhang. Der Titel soll als Freitext anzugeben sein und so dem Ersteller des Cases als Identifizierungsmerkmal dienen. Die Beschreibung, das wichtigste Feld laut allen Befragten, soll ausreichend viele Zeichen zulassen, jedoch maximal begrenzt sein und die Möglichkeit der Formatierung bieten. Zur Ergänzung des Cases sollen Anlagen hochgeladen werden können. Zusätzlich wurde in einigen Fällen eine Kategorisierung des Cases in Form eines Dropdowns gewünscht; diese soll maximal zwei Hierarchiestufen umfassen und prägnant formuliert sein. Ein Mal wurde angeregt, gewisse Informationen, die für die Casebearbeitung benötigt werden, nur nach Auswahl der Kategorie abzufragen. Ebenfalls wäre es von Vorteil, wenn die Übernahme der Kategorie aus der Suche erfolgen würde und bei der Kategorisierung eine Hilfestellung in Form von Informationstexten stattfinden könnte. Bei der Dringlichkeit teilte sich die Meinung der Befragten. Mehrere der Dienstleister befürchteten, dass die Kunden viele Cases als dringlich einstufen könnten. Doch 85% der Kunden forderten dieses Feld. Hierzu gab es neben einem Standardfeld drei Vorschläge zur Umsetzung:

- Mitgabe der Dringlichkeit im Beschreibungsfeld.
- Mitgabe der Dringlichkeit in Form einer Dropdown Textauswahl, zum Beispiel: Hoch, Mittel, Niedrig.
- Mitgabe der Dringlichkeit als gewünschtes Antwortdatum.

Folgende Wünsche zur Caseerstellung wurden unabhängig von den Feldern genannt: eine Bestätigung innerhalb des Systems nach Versand des Cases, das Anbieten von Lösungsvorschlägen vor dem Absenden des Cases, die Auswahlmöglichkeit zwischen Systemkontakt und Hotline mit Angabe der aktuellen Wartezeit und Hilfebuttons als Erklärung.

Bei der Caseübersicht ergab sich, wie auch bereits in der Caseerstellung, das Anliegen einer schlichten Gestaltung. Erstrebenswert sind die Felder: Status, Themenbereich, Titel, Eröffnungsdatum, Bearbeiter. Die Hälfte der Befragten merkte an, dass sich die Benutzerfreundlichkeit verbessern würde, wenn die Übersicht in Form einer Box gestaltet wäre. Diese sollte innerhalb der Einstiegsseite des Case Managements integriert werden und den Status als Symbol anzeigen. Ergänzend erfordert dies die Möglichkeit des Absprungs in die Casedetails von der Übersicht aus und die Chance, den Case ergänzen zu können.

Im Allgemeinen wurde von vier Interviewpartnern um das Angebot eines Benutzerhandbuchs gebeten und von zehn um den Erhalt des persönlichen Kontaktes. So sollte besonders in komplexen Cases die Gelegenheit zur Kommunikation mit dem Bearbeiter über das Telefon erhalten bleiben.

5.2. Lösungskonzipierung

Auf Grundlage der empirischen Analyse wurde ein Mockup zur Integration des Case Managements in das Business Portal von Beiersdorf erarbeitet. Hierbei wurden die Ergebnisse der Auswertung auf ihre technische Machbarkeit, die organisatorische sowie firmenpolitische Angemessenheit hin betrachtet und im Projektteam diskutiert. Das Vorgehen erfolgte erneut nach den Themengebieten: Platzierung, Gestaltung der Suche, der Caseerstellung und der Caseübersicht.

Die Platzierung des Case Managements soll nach der Mehrheit der Teilnehmer an der empirischen Analyse im Business Portal erfolgen. Dies entspricht auch der firmenpolitischen Vorstellung, Anwendungen im Business Portal unterzubringen und wird dadurch unterstützt, dass schon heute eine Vielzahl von HR-Anwendungen in ihm integriert sind. Deshalb stellt dies im Folgenden die Grundlage für den Entwurf des Mockups dar.

Zur Platzierung der neuen Software innerhalb des Business Portals gab es hingegen verschiedene Einschätzungen. Die Tendenz ging zu einem neuen Reiter im Business Portal oder einer neuen zuerst platzierten Kachel in den Reitern "Meine Services" und "Meine Rollen". Technisch sind beide Varianten im Portal realisierbar. Jedoch wurde beim Aufbau des Business Portals von Beiersdorf eine sogenannte Grundstruktur definiert. Diese besagt, dass unter dem Reiter "Meine Services" alle Anwendungen platziert werden, die den Mitarbeiter als solches betreffen. Deshalb spricht die Firmenpolitik klar für die Integration der Software als neue

Kachel. Außerdem besteht unter dem Reiter “Meine Rollen“ bereits die Kategorie “Mein Team“, in welcher Führungskräfte alle Anwendungen bezüglich ihrer Mitarbeiter aufrufen können. Um der definierten Anwendungsverteilung im Business Portal treu zu bleiben und nicht vom Standard abzuweichen, soll die Integration deshalb in Form der neuen Kachel umgesetzt werden. Dies wird in Abbildung 5.1 aufgezeigt.

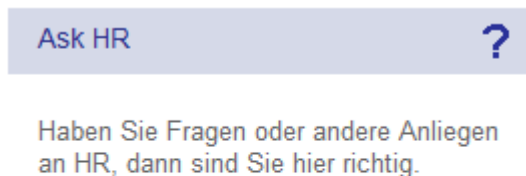


Abbildung 5.1.: Kachel Case Management

Zusätzlich soll an dieser Stelle noch eine andere häufige Anmerkung Beachtung finden: die Erstellung von Verknüpfungen zum Case Management aus verschiedenen Quellen, in denen HR Informationen zu finden sind. Hierzu wurden die verschiedenen Informationsquellen identifiziert und es wird empfohlen, im Intranet der Beiersdorf AG, der BMH, der BCS sowie von BSS in dem jeweiligen HR Informationsbereich eine Verknüpfung zum Case Management zu platzieren. Darüber hinaus sollte auch im Blue Planet in den Bereichen “Wissen zu HR“ und “Communities zu HR“ auf das Case Management verwiesen werden.

Im Bereich der Suche gab es in den Interviews eine eindeutige Entscheidung: 10 von 13 Befragten bevorzugten eine kombinierte Suche, bestehend aus Stichwortsuche und Themenkatalog. Deshalb soll die Suche so gestaltet werden, dass eine Stichwortsuche, unterstützt durch eine Themenauswahl, angeboten wird. Je nach Bedarf kann der Anwender über die angebotenen Themen, über ein Stichwort oder über eine Kombination aus beidem suchen. Dies ist auch technisch realisierbar, da hierbei das ausgewählte Thema mit dem Stichwort verknüpft werden kann. Außerdem wächst auf diesem Wege die Chance, dass die Mitarbeiter ohne einen Kontakt zu HR eine Lösung zu ihrem Anliegen finden. Zusätzlich sprach sich die Hälfte der Befragten für eine Information über aktuelle, beziehungsweise meistgesuchte Themen aus. Dies kann, um dem Vorsatz einer schlichten Anwendung treu zu bleiben und möglichst wenig unterschiedliche Fenster auf der Anwendungsseite einzubetten, beim ersten Aufruf des Case Management als Suchergebnis angezeigt werden. So werden den Anwendern

gegebenenfalls schon beim ersten Aufruf des Case Managements Ergebnisse angezeigt, die ihr Anliegen beantworten, siehe Abbildung 5.2.

Die Gestaltungsvorschläge zu den Suchergebnissen sind nicht alle realisierbar, weshalb im einzelnen auf die Anforderungen eingegangen wird:

1. Die Anzahl der Ergebnisse einer Suche soll nicht zu hoch sein, dies ist erreichbar durch eine Beschränkung der zu liefernden Suchergebnisse.
2. Die Präsentation der Suchergebnisse wird wie gewünscht mit prägnanten Titeln erfolgen, die mit einer thematischen Einordnung versehen werden. Dies ist über die Eigenschaften der Dokumente und Anwendungen möglich.
3. Um jedes Ergebnis mit einer Erläuterung zu versehen, müsste diese pro Dokument und Anwendung ergänzt werden. Auf Grund der Vielzahl an vorhandenen Informationsquellen lässt sich dies nicht zeitnah organisatorisch leisten, weshalb vorerst von einer Umsetzung abgesehen wird.
4. Ergänzend sollen die angezeigten Suchergebnisse mit ihrem Titel eine direkte Verknüpfung zu dem gefundenen Dokument oder der Anwendung präsentieren. Dies ist im Standard des Case Managements von Hunite bereits vorgesehen.



Abbildung 5.2.: Implementierungsentwurf für die Suche

Im nächsten Schritt wird die Gestaltung der Caseerstellung betrachtet. Dies soll aus der Suche heraus möglich sein und so einen zentralen Absprung für den Kontakt zu HR darstellen. Damit wird bewirkt, dass die Suche nach HR Informationen dem Mitarbeiter präsent ist.

Die Erstellung eines Cases soll, wie von allen Befragten gewünscht, schlicht gehalten werden und umfasst deshalb die Felder: Titel, Beschreibung und Anlagen. Der Titel ist ein Freitextfeld zur Identifizierung und wird ergänzt durch die Beschreibung, welche jedoch auf eine gewisse Zeichenanzahl begrenzt wird und Formatierungen zulässt. Anlagen sollen bis zu einer gewissen Größe, mehrfach und in den gängigen Formaten .pdf, .docx und .jpg hochgeladen werden können.

Ergänzt wird die Caseerstellung durch Felder, die von Interviewpartnern gefordert wurden und die organisatorisch notwendig sind.

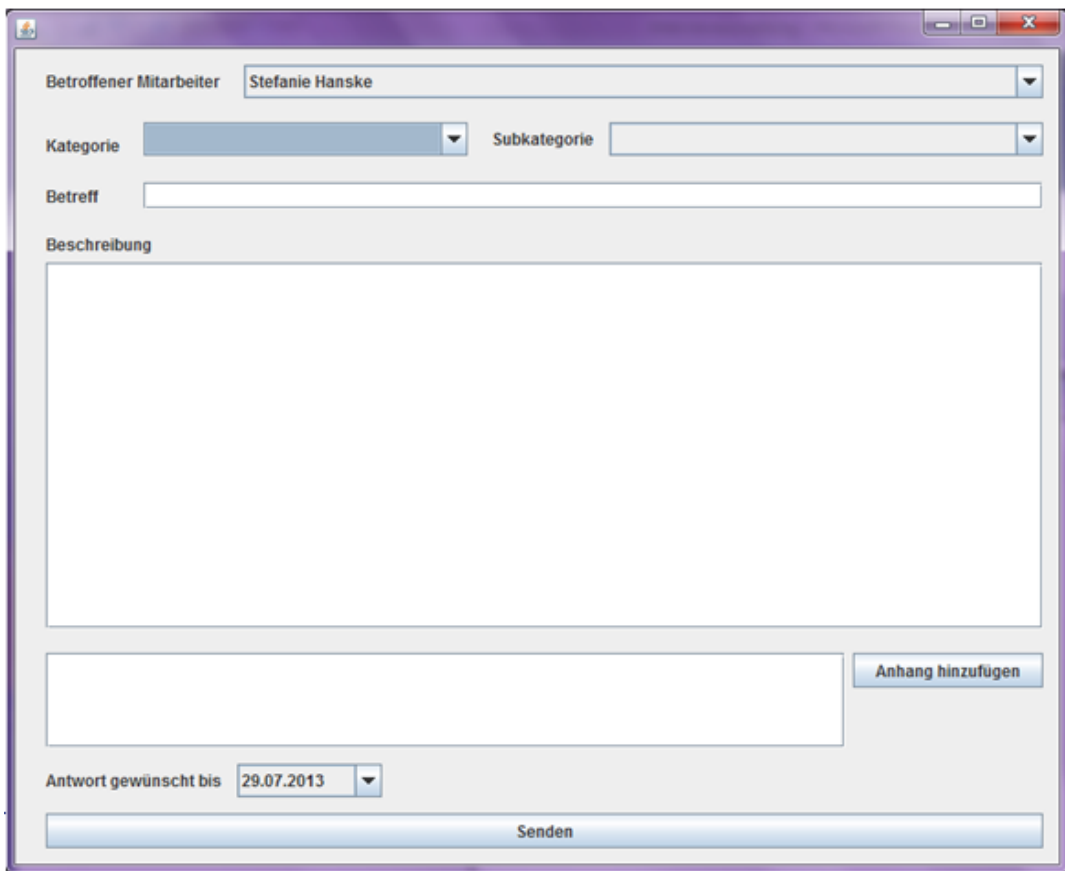
Die Kategorisierung ist erforderlich, um den Case dem korrekten Bearbeitungsteam zuordnen zu können. Sie soll zwei Stufen umfassen und identisch zum Themenkatalog der Suche aufgebaut sein. Eine Übernahme der Themenauswahl aus der Suche in die Kategorisierung der Caseerstellung ist nicht realisierbar, weil diese Verknüpfung im Standard des Case Managements nicht vorgesehen ist. Eine Entwicklung hierfür würde zusätzliche Kosten verursachen. Das Anbieten einer Erläuterung pro Kategorie bei der Caseerstellung wurde vom Projektteam als nicht erforderlich eingestuft, da die Kategorien selbsterklärend benannt werden sollen.

Das Feld Dringlichkeit soll in Form eines gewünschten Antwortdatums angeboten werden. Auf diese Weise wird eine Priorisierung ermöglicht, aber die Tendenz zur zu hohen Bewertung abgeschwächt. Gemäß Anforderung des Projektteams wird es technisch nicht möglich sein, das gewünschte Antwortdatum vor das Ende der vereinbarten [SLA](#) zu setzen. Auf diesem Wege wird sichergestellt, dass die HR Mitarbeiter das gewünschte Antwortdatum gegenüber dem Kunden einhalten können.

Ebenfalls soll es ein Eingabefeld für den vom Case betroffenen Mitarbeiter geben, damit Führungskräfte einen Case bezüglich ihrer Mitarbeiter eröffnen können. Eine beispielhafte Darstellung der Caseerstellung erfolgt in [Abbildung 5.3](#).

Von den in den Interviews zusätzlich geäußerten Wünschen wurde im Projektteam beschlossen, die Bestätigung der Caseversendung im System zu realisieren. Vom Anbieten von Lösungsvor-

schlägen in der Caseerstellung wird jedoch abgesehen, denn dies könnte den Kunden stören, da er bereits eine Suche durchführt, bevor er einen Case erstellt. Das Anbieten einer Hotline als Alternative zur Caseerstellung über das System ist aus Gesichtspunkten der Benutzerfreundlichkeit abzulehnen, da hier ein unnötiger Medienwechsel erfolgen würde. Nutzt man die Suche des Case Managements, so sollte auch bei der Erstellung des Cases die Softwarenutzung beibehalten werden. Weitere Hilfebuttons mit Erklärungen sind ebenfalls nicht vorgesehen, da die Caseerstellung schlicht und simpel gestaltet werden soll.



The image shows a web browser window displaying a form for creating a case. The form is titled 'Betroffener Mitarbeiter' and has a dropdown menu with 'Stefanie Hanske' selected. Below this are two dropdown menus for 'Kategorie' and 'Subkategorie'. There is a text input field for 'Betreff' and a large text area for 'Beschreibung'. At the bottom, there is a date dropdown for 'Antwort gewünscht bis' set to '29.07.2013', a button labeled 'Anhang hinzufügen', and a large blue button labeled 'Senden'.

Abbildung 5.3.: Implementierungsentwurf für die Caseerstellung

Neben der Caseerstellung wurde in der empirischen Analyse auch die Caseübersicht betrachtet. Sie soll nach Meinung der Befragten, wie die Caseerstellung, schlicht gestaltet werden. Allerdings widersprachen dem die weiteren Aussagen der Befragten. Einerseits soll die Einbindung in Form einer Übersichtsbox gestaltet werden, andererseits wurden sich viele Felder für die Caseübersicht gewünscht. Jedoch war es eindeutig, dass die Caseübersicht einen Absprung in

den jeweiligen Case ermöglichen soll, um die Details einsehen zu können. Deshalb wurde in einer Abstimmung im Projektteam beschlossen, die Caseübersicht als Box einzubinden. Alle gewünschten Zusatzfelder können in der Detailsicht eingesehen werden. Die Box wird wie gefordert den Titel des Cases zur Identifizierung, das Datum der Eröffnung und den Status in Form eines Symbols enthalten. Dementsprechend wird der aktuelle Status der Cases hervorgehoben.

In der Übersicht eines ausgewählten Cases soll es jederzeit möglich sein, den Case zu ergänzen oder wiederzueröffnen, falls die gegebene Antwort nicht zufriedenstellend ist. Dies ist zu unterstützen, da somit jederzeit eine Möglichkeit zur Kommunikation mit dem Bearbeiter des Cases möglich ist.

Die Detailübersicht wurde nach den Wunschfeldern zur Caseübersicht und den notwendigen Informationen gestaltet. So enthält sie die Felder: Status, Eröffnungsdatum, Betroffener Mitarbeiter, Kategorie, Subkategorie, Bearbeiter, Titel, Beschreibung, Antwort, Kommentar und Gewünschtes Antwortdatum. Da es sich bei einem Case um ein sehr persönliches Anliegen handeln kann, ist es hilfreich, den Bearbeiter des Cases anzugeben. Dies schafft einen persönlichen Bezug pro Case und der Kunde hat die Möglichkeit, das persönliche Gespräch zu suchen. Zusätzlich ist anzumerken, dass auf Anforderung des Projektteams in dieser Ansicht nur die Felder Kommentar und Gewünschtes Antwortdatum veränderbar sind.

Die Caseübersichtsbbox sowie die Casedetailsicht werden in Abbildung 5.4 und 5.5 exemplarisch dargestellt.

Abschließend ist wie gefordert bei der Erstellung des Mockups besonders darauf geachtet worden, die Anwendung schlicht zu gestalten und ihr einen persönlichen Bezug zu verleihen. Dies erfolgte insbesondere über ein Bild und Texte des Bearbeitungsteams. Zum Erzeugen des persönlichen Bezugs wird zusätzlich im jeweiligen Case der Bearbeiter genannt. Ebenfalls wurde der Anfrage zu einem Benutzerhandbuch nachgegangen, welches als Informationsmöglichkeit in der Kachel angeboten wird, siehe Abbildung 5.6.

Die durch die Lösungskonzipierung entstandene Aufteilung der Seite für das Case Management lässt sich der Abbildung 5.7 entnehmen. Die Unterlagen zur Präsentation der Interviewergebnisse vor dem Projektteam befinden sich im Anhang B und das erstellte Mockup ist auf dem elektronischen Datenträger zu dieser Arbeit enthalten.



Abbildung 5.4.: Implementierungsentwurf für die Caseübersichtsbox

Eröffnungsdatum: 15.07.2013 Status: In Arbeit

Betroffener Mitarbeiter: Stefanie Hanske

Kategorie: Abrechnung Subkategorie: Bescheinigungen

Bearbeiter: Franziska Meier

Titel: Lohnsteuerbescheinigung

Beschreibung
Bitte senden Sie mir meine Lohnsteuerkarte per Hauspost zu.

Antwort
Liebe Frau Hanske, seit dem 01.01.20XX gibt es nur noch eine elektronische Steuerkarte...

Anhänge
Anhang hinzufügen

Kommentar

Antwort gewünscht bis: 03.08.2013

Senden

Abbildung 5.5.: Implementierungsentwurf für die Caseübersicht

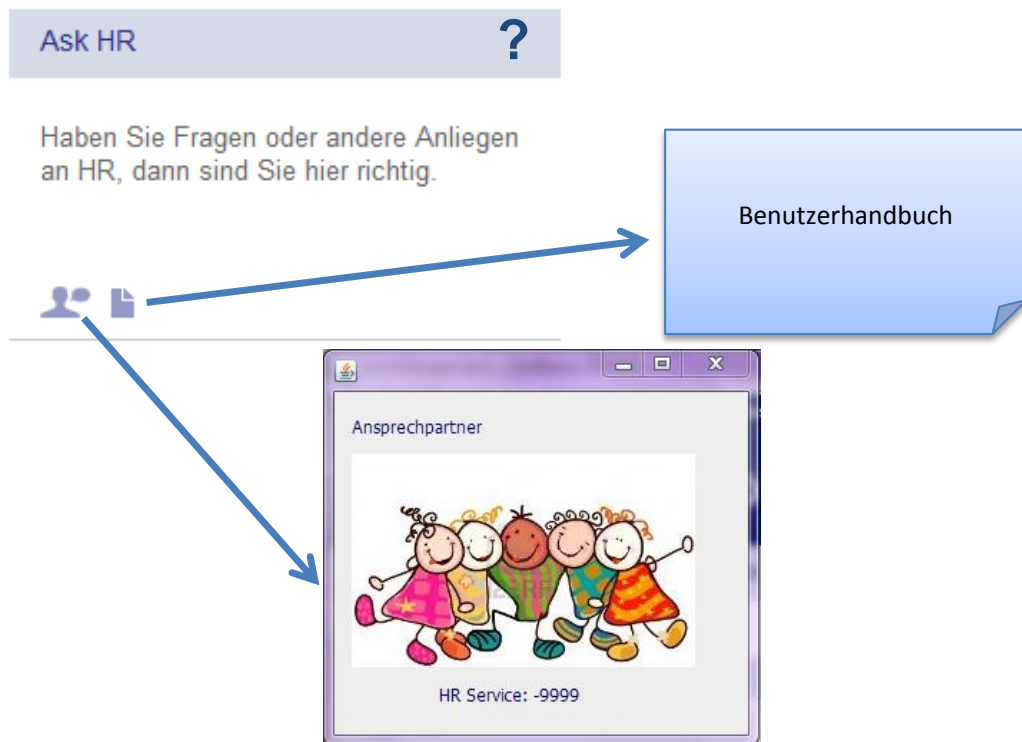


Abbildung 5.6.: Allgemeine Ergänzung zur Einbindungsgestaltung

Suchbegriff

Abrechnung | Zeitwirtschaft | Altersvorsorge | Langzeitkonto | Weiterbildung | Bescheinigungen

Top Themen
 Abrechnung > Sonderzahlungen
 1. Jahressonderzahlung 2012
 Abrechnung > Variable Pay
 2. Variable Zulage
 Betriebliche Leistungen > Mittagessen
 3. Preise für das Mittagessen

Ihre Anfragen

Inkorrekte Sonderzahlung	15.01.2013
Lohnsteuerbescheinigung	09.07.2013
Antrag HWV-Fahrkarte	21.06.2013

Fragen Sie HR Service

Herzlich Willkommen bei HR Service, im linken Bereich können Sie sich zu allen HR Themen informieren. Falls Sie nicht fündig werden oder weiterführende Fragen haben, kontaktieren Sie uns gerne. Wir freuen uns auf Ihre Anfragen, Ihr HR Service Team

Abbildung 5.7.: Seitengestaltung des Case Managements

5.3. Feedback

Nach der Erstellung des Mockups wurde dieses in einem Feedbackgespräch mit den Hauptnutzern des Case Managements, die bereits am Interview teilgenommen haben, präsentiert. Zu ihnen zählen die Generalisten und Mitarbeiter des Unternehmens. Im Feedback wurde das erstellte Mockup getestet und hierbei auftretende Probleme und Kommentare festgehalten.

Zur schlichten Gestaltung des Mockups wurde sich in den Feedbackgesprächen sehr positiv geäußert. Viele der Tester empfanden die hohe Integrationsstufe des Case Managements als angenehm, da der Nutzer keinen Systemwechsel bemerkt und die Navigation des Business Portals erhalten bleibt. Des Weiteren fiel allen Testern sofort die persönliche Gestaltung durch das Foto und den Willkommenstext auf. Sie empfanden dies als besonders wichtig.

Zu der Gestaltung des Mockups gab es in einzelnen Gesprächen verschiedene positive Aussagen, aber auch Kritikpunkte. Im Folgenden aufgelistet sind zuerst die positiven Anmerkungen, auf deren finale Umsetzung besonderer Wert gelegt werden soll:

- Symbolisierung des Case Managements durch das Fragezeichen
- Personalisierung der Software durch Bild und Text der Abteilung HR Service
- Darstellung der Suchergebnisse als Verknüpfung
- Bestätigung zur erfolgreichen Caseerstellung im System
- Gestaltung der Caseübersicht als Übersichtsbox

Die Kritikpunkte, die sich in den Gesprächen herausstellten, beziehen sich zum einen auf Funktionalität und zum anderen auf Verbesserungsvorschläge zur Darstellung und Gestaltung. Im ersten Schritt werden die gewünschten Funktionalitäten betrachtet:

- Scrollmöglichkeit
- Zurücksetzen des Themenkataloges bei der Suche

Die hier angemerkteten Funktionswünsche stellte das Mockup nicht zur Verfügung, sie werden aber im Funktionsumfang der Realisierung enthalten sein.

Zur Darstellung und Gestaltung gab es folgende Aussagen:

- die Platzierung des Case Managements als erste Anwendung im Business Portal unter dem Reiter "Meine Services" könnte dazu führen, dass die anderen Angebote des Business Portals übersehen werden
- die persönliche Gestaltung soll stärker hervorgehoben werden, zum Beispiel durch Vergrößerung des Bildes der Abteilung und einen auffälligeren Button zum Kontaktieren von HR
- die Kategorien der Suche könnten durch einen Farbwechsel bei der Aktivierung und einen Zwischenraum zwischen den Buttons hervorgehoben werden
- die Kategorien sollen bei der Suche und der Caseerstellung identisch und in gleicher Reihenfolge angeboten werden, sortiert nach den meistgewählten Themen

Der Einwand, dass durch die priorisierte Platzierung des Case Managements im Business Portal andere Anwendungen übersehen werden könnten, ist wichtig und eventuell auch korrekt. Doch das Case Management ist eine der zentralen HR Anwendungen, weshalb seine Priorisierung von besonderer Bedeutung ist. Außerdem wird in der Suche des Case Managements auf die anderen Anwendungen im Business Portal verwiesen.

Eine auffälligere persönlichere Gestaltung bei der Integration ist ohne die Minimierung der zentralen Suchfunktion nicht machbar. Dies liegt darin begründet, dass die Rahmengröße der Anwendung durch das Business Portal vorgegeben wird. Jedoch kann bei der Umsetzung darauf geachtet werden, den Button zur Caseerstellung durch eine besondere farbliche Gestaltung hervorzuheben. Die Suchkategorien können mit Unterstützung von Farbe auffälliger entworfen werden.

Ferner sollte der Hinweis, die Kategorien in Suche und Caseerstellung gleich zu halten sowie diese nach einer meistgenutzten Reihenfolge zu sortieren, umgesetzt werden. Dies schafft für die Anwender Wiedererkennungswert und eventuell auch eine höhere Trefferquote bei der Suche.

6. Lösungsentwurf

Auf Basis des in Kapitel 5 erarbeiteten Mockups zur funktionalen und grafischen Gestaltung der Integration des Case Managements in das Business Portal von Beiersdorf und nach Rücksprache mit dem Anbieter Hunite, entstand nach der Analyse der technischen Umsetzungsmöglichkeiten und der Kosten der Lösungsentwurf zur Integration.

In der theoretischen Analyse stellte sich heraus, dass im Groben drei Möglichkeiten der Realisierung bestehen:

1. Seitengestaltung durch Hunite und Einbinden der Webanwendung in das Business Portal
2. Seitengestaltung auf Seiten von Beiersdorf über ein Web Dynpro und Aufruf von einzelnen Web-Seiten des Case Managements
3. Seitengestaltung und Funktionalität auf Seiten von Beiersdorf über ein Web Dynpro und Nutzung einzelner Webservices zur Datenübertragung

Es stellte sich jedoch heraus, dass in dieser Arbeit von Umsetzungsmöglichkeit 1 abgesehen wird, da Hunite sein Case Management als Standardprodukt anbietet und keine individuelle Lösung für den Kunden entwickelt. Möglichkeit 2 erfordert eine Umsetzung der Integration durch Entwicklung auf Seiten Beiersdorfs und Hunites, einerseits die Erstellung eines Web Dynpro und andererseits die Bereitstellung von Web-Seiten. Beides gilt als umsetzbar. Die unter 3 genannte Variante wurde hingegen abgelehnt, da bei dieser Umsetzung Funktionalitäten des Case Managements in einem Web Dynpro durch Beiersdorf nachgebildet werden müssten.

Die Entscheidung fiel somit auf Lösungsmöglichkeit 2. Dies bedeutet, dass nur ein Teil der Integration auf Seiten von Beiersdorf umgesetzt wird und zwar die Seitenzusammenstellung über ein Web Dynpro. Die Gestaltung der einzelnen einzubindenden Web-Seiten übernimmt Hunite. Daraus ergibt sich, dass in dieser Arbeit der technische Entwurf und auch die Implementierung auf den Entwicklungsanteil von Beiersdorf beschränkt wird, wobei der Entwurf entsprechend der vorherigen Lösungserarbeitung in Kapitel 5 auch Vorgaben für die Gestaltung der von Hunite zu erstellenden Web-Seiten macht.

6.1. Benutzeroberfläche

Die grafische Benutzeroberfläche des Case Managements für das Business Portal gliedert sich in drei Bereiche, dargestellt in Abbildung 6.1. Alle Bereiche sollen eine Scrollfunktion anbieten, falls der anzuzeigende Bereich die Größe des Rahmens übersteigt.



Abbildung 6.1.: Seitenaufteilung für das Case Management

Im ersten Bereich befindet sich die Suchfunktion des Case Managements, diese soll aus einem Eingabefeld zur Stichwortsuche bestehen sowie einem Themenkatalog aus sechs Kategorien. Diese finden sich auch in der Caseerstellung wieder. Die Kategorien des Themenkatalogs sind aktivier- und deaktivierbar. So wird die Möglichkeit einer variablen Suche geboten: nur Stichwort, nur Thema oder eine Kombination aus beidem. Bei der reinen Themensuche werden die aktuellsten und meist gesuchtesten Ergebnisse aus dem betreffenden Themengebiet angezeigt. Beim ersten Aufruf der Seite für das Case Management werden die Suchergebnisse angezeigt, die am aktuellsten sind und am häufigsten aufgerufen wurden. Ihre Titel werden als Verknüpfung dargestellt und sie erhalten einen Hinweis darauf, zu welcher Kategorie und Subkategorie sie gehören. Die Gliederung des ersten Bereichs wird in Abbildung 6.2 aufgezeigt.

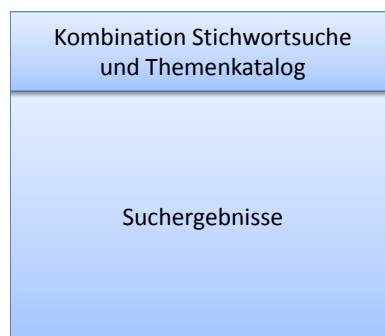


Abbildung 6.2.: Gliederung Seitenbereich 1: Suchfunktion und -ergebnisse

Der zweite Bereich, abgebildet in Abbildung 6.3, besteht zum Großteil aus der Begrüßung. Diese enthält ein Bild der Abteilung HR Service und einen Willkommenstext, der von der Fachabteilung vorzugeben ist. Außerdem befindet sich in diesem Bereich ein Button, der die Caseerstellung in einem Pop-up öffnet, die Beschriftung "Fragen Sie HR Service" trägt und grafisch hervorgehoben ist. Das Pop-up zur Caseerstellung wird die in Tabelle 6.1 aufgeführten Felder mit jeweiliger Beschriftung enthalten.

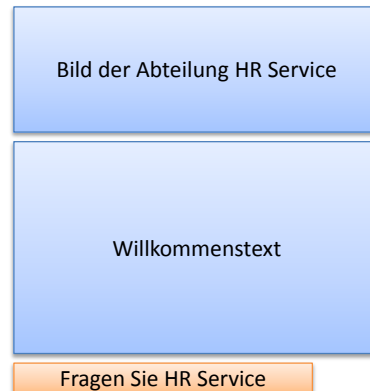


Abbildung 6.3.: Gliederung Seitenbereich 2: Begrüßung und Absprung zur Caseerstellung

Der dritte Bereich beinhaltet die Caseübersicht, diese zeigt eine Liste aller offenen oder kürzlich geschlossenen Cases des Anwenders mit ihrem Titel, Eröffnungsdatum und Status an. Der Titel dient als Verknüpfung und bietet einen Absprung in die Casedetails. Der Status wird als Symbol dargestellt. Die Casedetails werden beim Auswählen eines Cases in der Übersicht in einem Pop-up eingeblendet, welches die Felder der Tabelle 6.2 umfasst. Lediglich die Felder Anhänge, Kommentar und gewünschtes Antwortdatum sind eingabebereit.

Für alle drei Bereiche der Benutzeroberfläche gilt es, die vorgegebenen Farben des Beiersdorf Konzerns zu verwenden. Des Weiteren sollen Verknüpfungen zum Case Management in verschiedenen Informationsquellen zu HR Themen angeboten werden, so zum Beispiel im Blue Net und im Blue Planet.

Feld- bezeichnung	Feldtyp	Label- bezeichnung	Labeltext	Kommentar
subject	Dropdown	lbl_subject	Betroffener Mitarbeiter	Enthält den Anwender und seine Mitarbeiter.
category	Dropdown	lbl_category	Kategorie	Inhalt durch die Fachabteilung vorzugeben.
subcategory	Dropdown	lbl_subcategory	Subkategorie	Abhängig von der Kategorie, durch die Fachabteilung vorzugeben.
title	Text	lbl_title	Titel	Freitext.
description	Text	lbl_description	Beschreibung	Begrenzte Zeichenanzahl, durch Fachabteilung vorzugeben und formatierbar.
attachments	Dateiliste	lbl_attachments	Anhänge	Hochladen von Dateien des Formats .pdf, .docx und .jpg über einen Button, diese werden dann als Link in der Liste der Anhänge angezeigt.
wish	Datum	lbl_wish	Antwort gewünscht bis	Das Datum ist durch einen Kalender auswählbar, aber darf nicht vor dem Ende der vereinbarten SLA liegen.
btn_send	Button			Erhält die Aufschrift "Senden" und öffnet die Caseerstellung in einem Pop-up.

Tabelle 6.1.: Felder der Caseerstellung

Feld- bezeichnung	Feldtyp	Label- bezeichnung	Labeltext	Kommentar
status	Text	lbl_status	Status	Zusätzlich zum geschriebenen Status soll dieser auch mit dem Symbol aus der Caseübersicht angezeigt werden.
opendate	Datum	lbl_opendate	Eröffnungsdatum	
subject	Dropdown	lbl_subject	Betroffener Mitarbeiter	
category	Dropdown	lbl_category	Kategorie	
subcategory	Dropdown	lbl_subcategory	Subkategorie	
responsible	Text	lbl_responsible	Bearbeiter	
title	Text	lbl_title	Titel	
description	Text	lbl_description	Beschreibung	
response	Text	lbl_response	Antwort	Enthält die durch den HR Bearbeiter gegebene Rückmeldung.
attachments	Dateiliste	lbl_attachments	Anhänge	
comment	Text	lbl_comment	Kommentar	Hier kann der Ersteller des Cases Ergänzungen vornehmen.
wish	Datum	lbl_wish	Antwort gewünscht bis	
btn_send	Button			Erhält die Aufschrift "Senden". Aktualisiert einen Case und bestätigt dies mit dem von der Fachabteilung zu definierenden Text in einem Pop-up.

Tabelle 6.2.: Felder der Casedetailsicht

6.2. Technische Spezifikation

Die Integration des Case Managements erfolgt über eine Web Dynpro Anwendung, welche in das SAP NetWeaver Portal eingebunden wird. Die Bereitstellung der Anwendung geschieht durch das SAP HCM, in dem die entsprechende Entwicklung stattfindet, da es sich bei der Anwendung um eine HR Anwendung handelt. Das SAP HCM ist bereits an das Business Portal von Beiersdorf angebunden.

Kontextsicht

Einen Einstieg in die technische Spezifikation bietet die Kontextsicht in Abbildung 6.4. In ihr werden, da es sich bei dieser Arbeit um eine Integration handelt, drei Systeme betrachtet: SAP NetWeaver Portal (Portal), SAP HCM und Case Management. Sie werden hierbei im Zusammenhang mit der Nutzung des Case Managements betrachtet.

So gibt es 2 Arten von Anwendern, die über das Portal auf das Case Management zugreifen: die Kunden und die Dienstleister. Zu den Kunden gehören Mitarbeiter, Führungskräfte und der HR Business Partner. Die Dienstleister sind die Personen, die den Case der Kunden entgegennehmen. Sie setzen sich zusammen aus: HR Business Partnern, HR Generalisten, HR Experten und HR Spezialisten.

Das Portal selbst ist über HTTP mit dem SAP HCM verbunden und dies wiederum über HTTP mit dem Case Management. Daneben sind, wie bereits im Kapitel [Technische Grundlagen](#) erläutert, das Portal, das SAP HCM und auch das Case Management mit anderen Fremdsystemen verbunden:

- Das SAP SRM und [BI](#) stellen wie das SAP HCM Anwendungen für das Portal bereit.
- Das SAP Monitoring System überwacht die Erreichbarkeit des Portals.
- Das [Active Directory](#) stellt Benutzer und Berechtigungen für das Portal und das Case Management zur Verfügung.
- Das SAP PI ermöglicht die Anbindung von Fremdanwendungen an das SAP HCM.

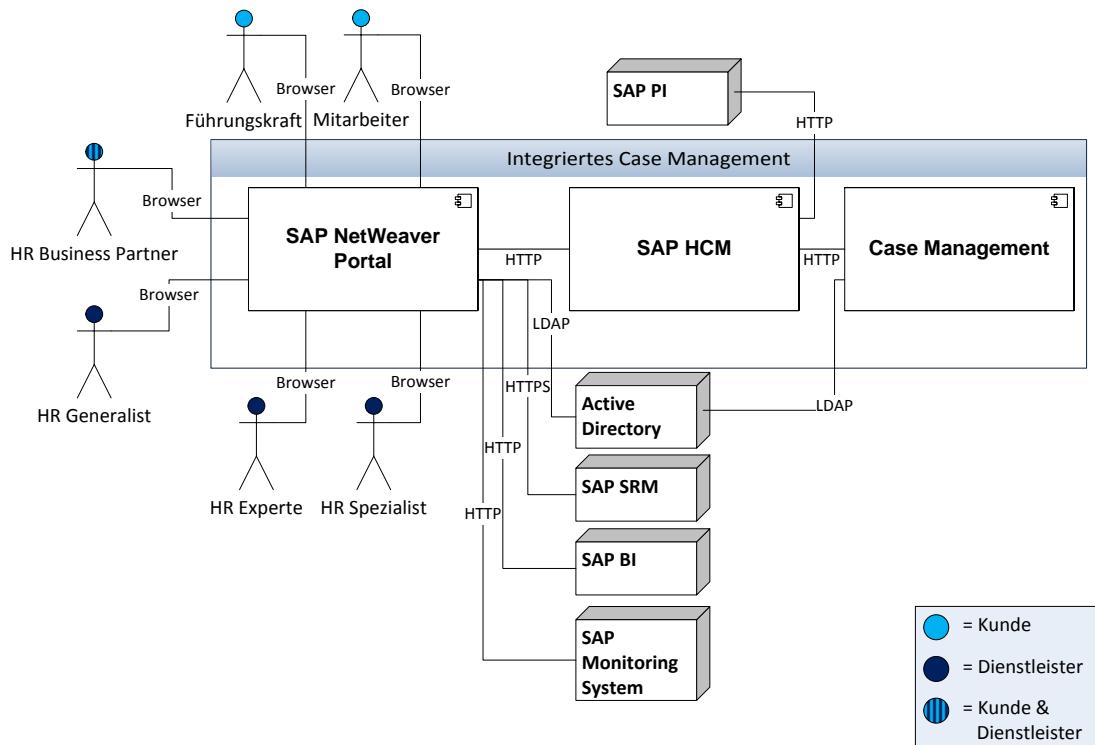


Abbildung 6.4.: Kontextsicht

Komponentenschnitt

Die Zusammenarbeit zwischen den in der Kontextsicht vorgestellten Systemen soll nun im Komponentenschnitt näher betrachtet werden. So wird in Abbildung 6.5 dargestellt, über welche Schnittstellen die Systeme kommunizieren. Alle drei Systeme befinden sich im Netzwerk von Beiersdorf. Das Portal greift über die Web Dynpro Anwendung ZHR_CASEMANAGEMENT im SAP HCM auf deren Komponente zu, die für die Darstellung des Case Managements verantwortlich ist. Die Web Dynpro Komponente selbst ruft zur Realisierung der Seitenbereiche Web-Seiten auf, die vom Case Management bereitgestellt werden: Search, Caseoverview, Cascreation.

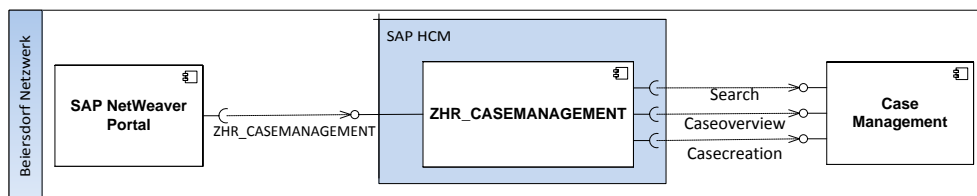


Abbildung 6.5.: Komponentenschnitt

Verteilungssicht

Die daraus entstehende Gesamtstruktur zur Integration des Case Managements in das Portal wird in Abbildung 6.6 dargestellt. Beginnend beim Portal, hat dieses per HTTP Zugriff auf das SAP HCM, welches die Web Dynpro Anwendung für das Case Management bereitstellt. Diese greift wiederum über HTTP auf die im Komponentenschnitt aufgeführten Web-Seiten des Case Managements zu. Das Case Management selbst nutzt das SAP HCM jedoch auch als Datenquelle zum Importieren von Daten mit einem Webservice über HTTPS. Die Verteilungssicht dient dazu, einen Gesamtüberblick über die Architektur der Integration zu erhalten.

Laufzeitsicht

Die Zusammenarbeit zwischen den Systemen beim Systemaufruf durch einen Anwender wird in der Laufzeitsicht in Abbildung 6.7 skizziert. Für die Anwender ist zum Zugriff auf das Case Management das Portal zu nutzen, welches die Web Dynpro Anwendung ZHR_CASEMANAGEMENT über das SAP HCM aufruft. Die Anwendung fragt dann die Suchseite und die Caseübersichtsseite als Web-Seiten des Case Managements ab. Die eigentliche Funktionsabbildung findet somit im Case Management selbst statt und das Web Dynpro dient hauptsächlich der Seitenaufteilung. Beim Auswählen des Buttons zur Caseerstellung durch den Anwender befindet sich dieser bereits über das Portal auf der Web Dynpro Anwendung, welche direkt aus dem Case Management die Web-Seite zur Caseerstellung in einem Pop-up aufruft.

Portalintegration

Um den technischen Entwurf zu vervollständigen, wird abschließend die Integration der zu erstellenden Web Dynpro Komponente in das Portal mit Abbildung 6.8 aufgezeigt. Im Portal ist ein iView zu erstellen, welches die Web Dynpro Anwendung ZHR_CASEMANAGEMENT integriert. Über diese Anwendung erfolgt der Aufruf der entsprechenden Web Dynpro Komponente mit ihrem Window und dem entsprechenden View.

6. Lösungsentwurf

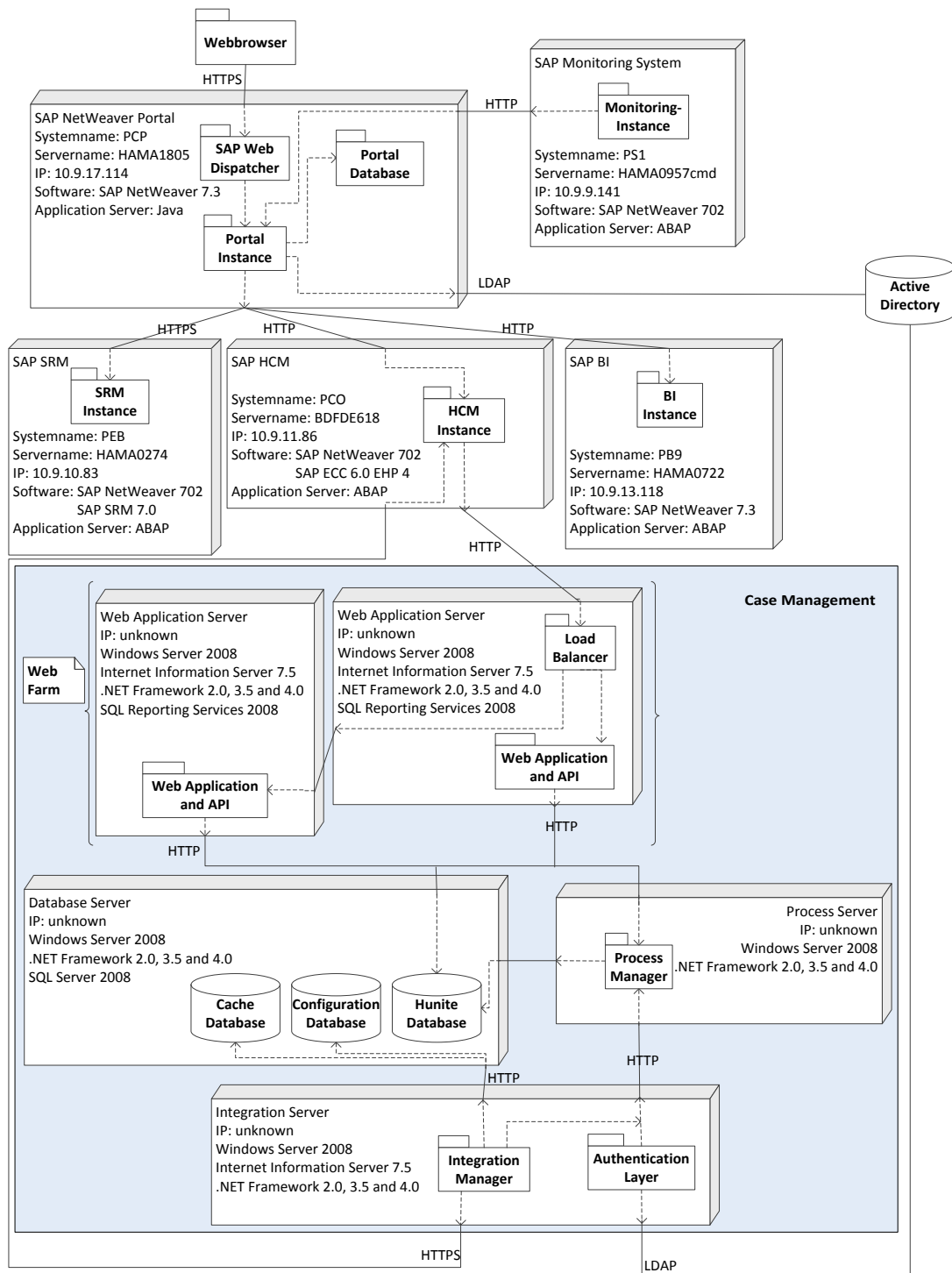


Abbildung 6.6.: Verteilungssicht

6. Lösungsentwurf

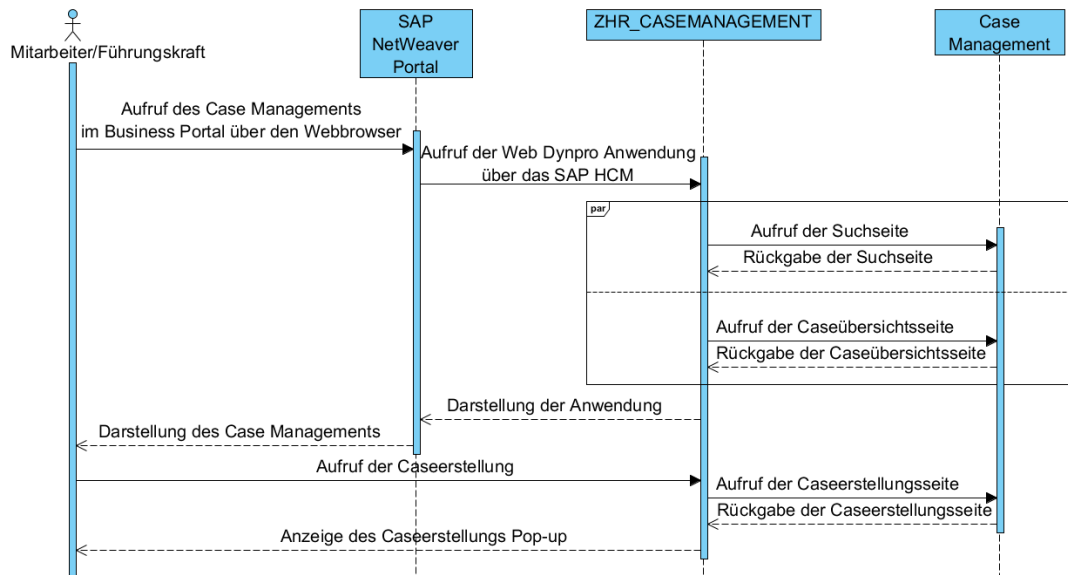


Abbildung 6.7.: Laufzeitsicht

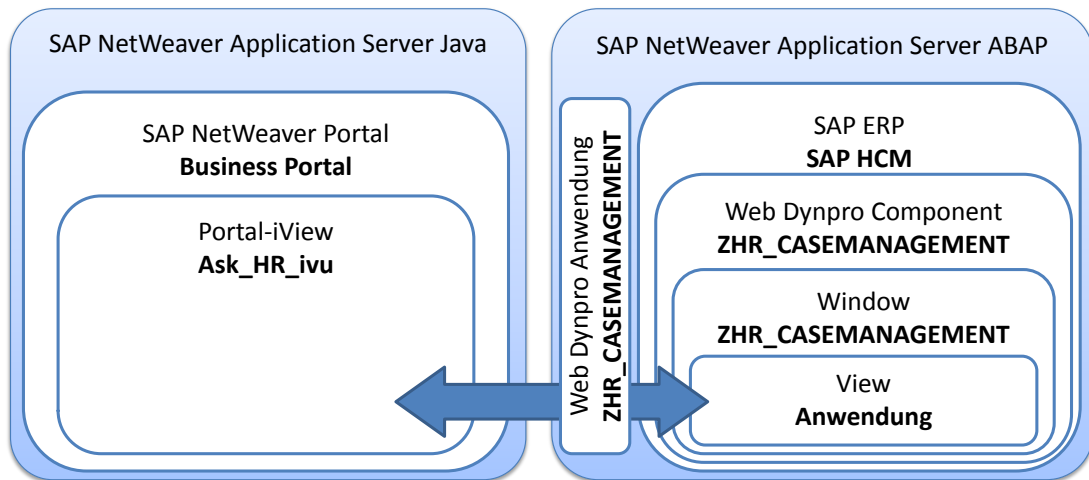


Abbildung 6.8.: Die Portalintegration bei Beiersdorf

6.3. Darstellung der Beispielszenarien

Als Ergänzung zum Entwurf sollen nun die in Abschnitt 2.4 vorgestellten Beispielszenarien zur exemplarischen Darstellung eines Cases nach der Integration des Case Managements betrachtet werden.

So verändert sich bei der Anfrage durch einen Mitarbeiter zur Jahressonderzahlung vor allem der Informationsfluss, siehe Abbildung 6.9. Durch die Integration des Case Managements in das Business Portal kann dieser eine Suche nach HR Themen vornehmen und sich dort über die Jahressonderzahlung informieren. Ist die Höhe der Jahressonderzahlung für den Mitarbeiter trotzdem nicht verständlich, eröffnet dieser einen Case direkt im Case Management. Der Case gelangt in den zentralen Eingangskorb der HR Generalisten. Der HR Generalist prüft die Daten des Mitarbeiters im SAP HCM. Kann er keinen Grund für die veränderte Höhe der Jahressonderzahlung feststellen, leitet er den Case über das Case Management an das HR Spezialisten Team der Abrechnung weiter. Dieses prüft die Berechnung der Jahressonderzahlung. Nachdem die Spezialisten den Grund für die Abweichung der Jahressonderzahlung ermittelt haben, pflegen sie diesen als Antwort im Case Management ein. Der Mitarbeiter wird über die Lösung seines Cases, automatisiert vom Case Management, informiert.

In Abbildung 6.10 findet sich der Case zur Beauftragung einer Fahrkarte wieder. Auch hier wird der Schritt zur Einholung von Informationen jetzt über das Case Management abgewickelt, ohne dass ein HR Mitarbeiter beteiligt ist. Erst bei der Auftragserteilung für eine Fahrkarte wird ein Case angelegt, welcher vom HR Generalist sofort bearbeitet und abgeschlossen werden kann.

Das letzte Beispielszenario umfasst den Case, der durch eine Führungskraft gestartet wird. Auch hier verändert sich der Informationsfluss. Die Führungskraft kann sich vorab im Case Management über Gehaltserhöhungen informieren, bevor sie einen Auftrag zur Gehaltserhöhung für einen Mitarbeiter absetzt. Da es sich beim Auftraggeber um eine Führungskraft handelt, wird der Case anders als die vorherigen direkt in den Eingangskorb des zuständigen HR Business Partners geleitet. Dieser prüft das Anliegen der Führungskraft und leitet den Case bei Zustimmung zur Gehaltserhöhung an das Team der HR Generalisten weiter. Diese führen die notwendigen administrativen Schritte aus und schließen den Case ab, siehe hierzu Abbildung 6.11.

6. Lösungsentwurf

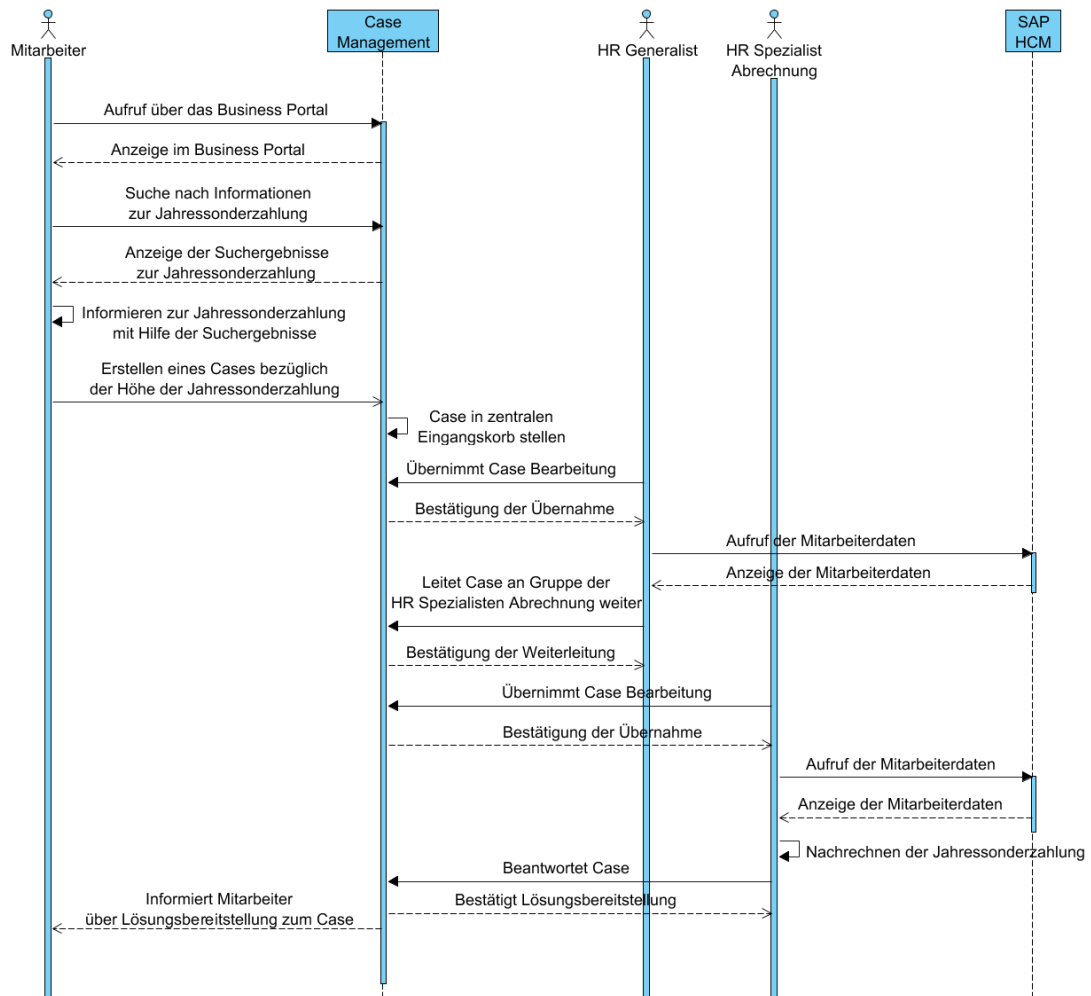


Abbildung 6.9.: Case: Anfrage vom Mitarbeiter zur Jahressonderzahlung mit Case Management

6. Lösungsentwurf

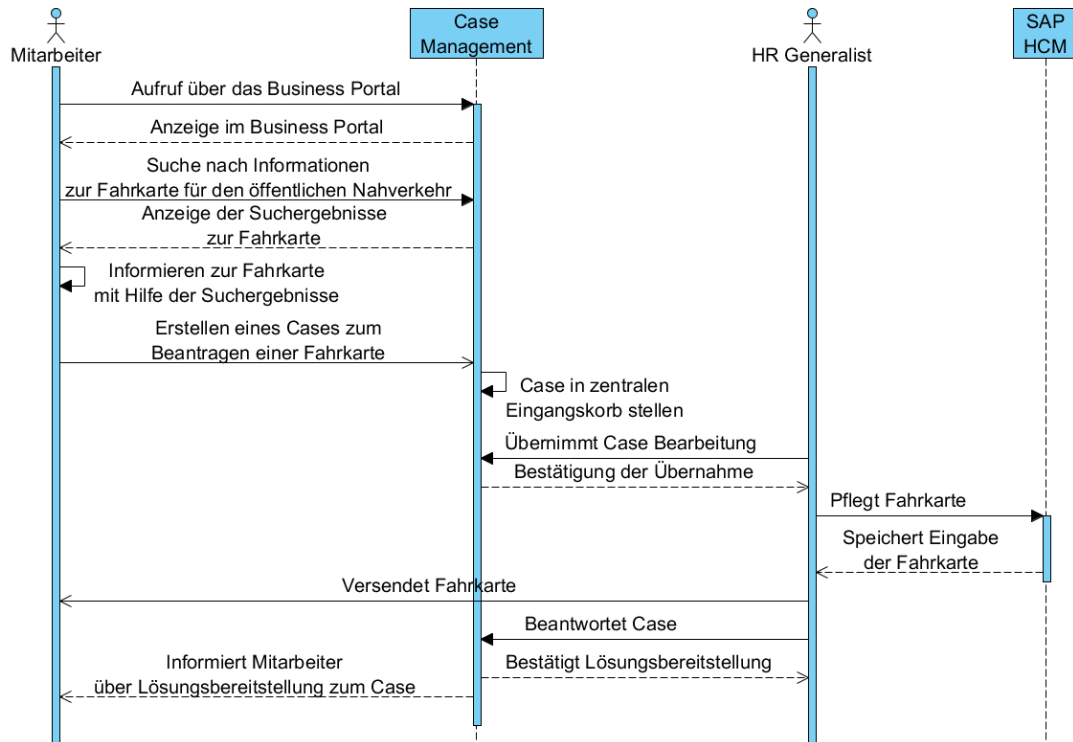


Abbildung 6.10.: Case: Auftrag vom Mitarbeiter zur Fahrkarte mit Case Management

6. Lösungsentwurf

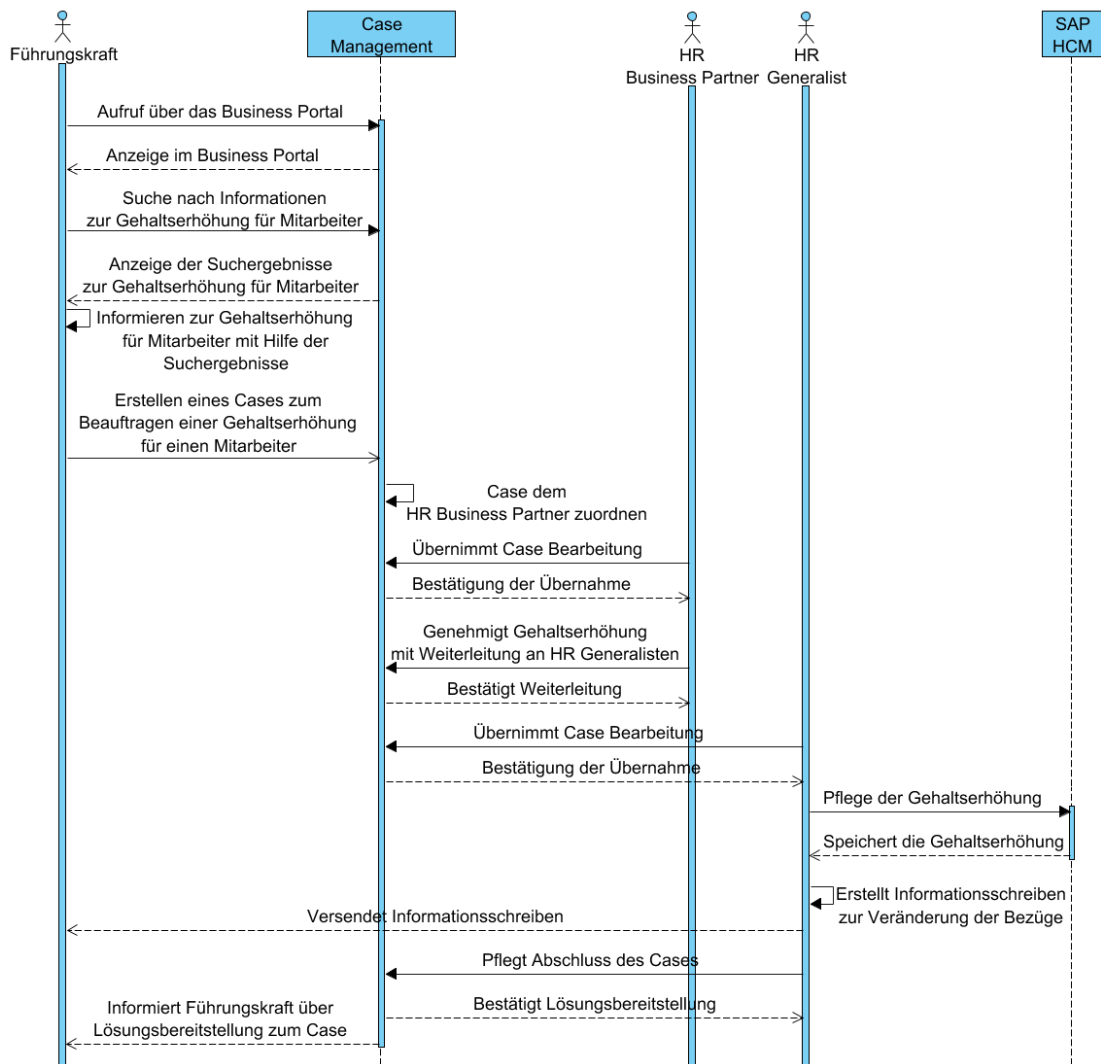


Abbildung 6.11.: Case: Auftrag von der Führungskraft zur Gehaltserhöhung für einen Mitarbeiter mit Case Management

7. Lösungsimplementierung

Die in Kapitel 5 [Lösungsentwicklung](#) erstellte und in Kapitel 6 [Lösungsentwurf](#) spezifizierte Lösung zur Integration des Case Managements in das Business Portal von Beiersdorf wird in diesem Kapitel umgesetzt. Zuerst wird die Implementierung und anschließend der Test durchgeführt.

Zur Realisierung der Integration sind Tätigkeiten im SAP HCM und im SAP NetWeaver Portal erforderlich. Die Web Dynpro Komponente wird im SAP HCM entwickelt und anschließend in das SAP NetWeaver Portal eingebunden. Wie anfänglich bereits erwähnt, wird das SAP NetWeaver Portal im Weiteren mit dem Begriff Portal abgekürzt.

7.1. Umsetzung im SAP HCM

Schritt 1: Erstellung der Web Dynpro Komponente

Im Entwicklungssystem des SAP HCM wird im Object Navigator die Web Dynpro Komponente ZHR_CASEMANAGEMENT mit einer Beschreibung, einem Window und einem View angelegt, siehe Abbildung 7.1. Die erstellte Web Dynpro Komponente enthält bereits die Hauptbestandteile: Component-Controller, Interface-Controller, Interface-View, der View ANWENDUNG und das Window ZHR_CASEMANAGEMENT, verbildlicht in Abbildung 7.2. Beim Aufruf der Web Dynpro Komponente wird das Window ZHR_CASEMANAGEMENT angesprochen, welches wiederum den als Standard definierten View ANWENDUNG aufruft.

Schritt 2: Gestaltung des View

Nun wird der View ANWENDUNG zur Darstellung des Case Managements für Beiersdorf angepasst. Das Layout des Basiscontainers wird auf MatrixLayout gesetzt, um die Elemente innerhalb des Views tabellenartig anzuordnen und den Beginn einer neuen Zeile selbst bestimmen zu können.

Beginnend mit dem ersten Seitenbereich erfolgt die Integration der Search-Web-Seite über das Oberflächenelement iFrame (Inline-Frame). Ein iFrame dient der Strukturierung von Views

7. Lösungsimplementierung

und bindet Webinhalte in ihrem definierten Bereich ein. Die für ein iFrame spezifischen Eigenschaften werden in Tabelle 7.1 beschrieben.

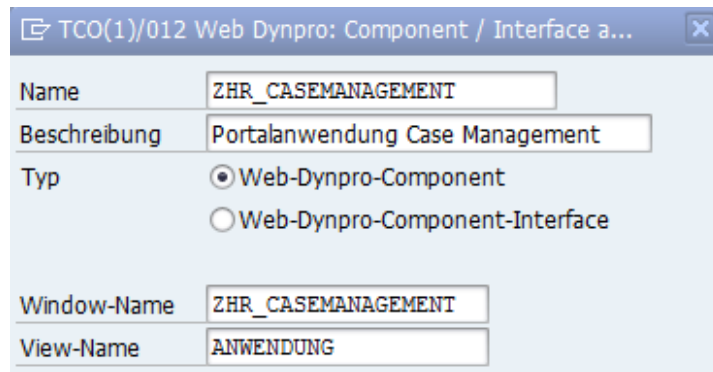


Abbildung 7.1.: Anlegen der Web Dynpro Komponente ZHR_CASEMANAGEMENT

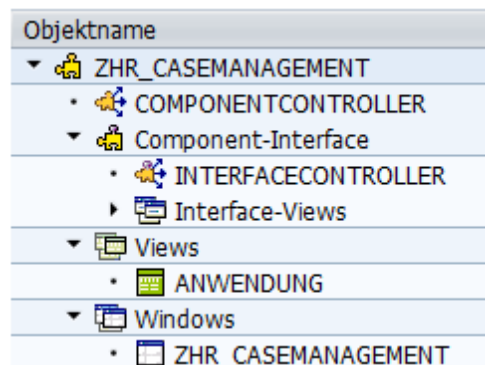


Abbildung 7.2.: Initiale Inhalte der Web Dynpro Komponente ZHR_CASEMANAGEMENT

Eigenschaft	Beschreibung
border	Legt fest, ob das iFrame von einem Rahmen umgeben werden soll oder nicht.
height	Bestimmt die Höhe des iFrames.
scrollingMode	Bestimmt, ob das iFrame die Möglichkeit des Scrollen anbietet. <ul style="list-style-type: none"> • auto: Scrollbalken werden automatisch angeboten. • both: beide Scrollbalken werden immer angeboten. • none: es werden keine Scrollbalken angeboten.
source	Bestimmt die URL, die im iFrame geladen werden soll.
width	Bestimmt die Breite des iFrames.

Tabelle 7.1.: iFrame spezifische Eigenschaften [vgl. SO11, S.474]

7. Lösungsimplementierung

Das iFrame FRAMESEARCH wird in dem Basiscontainer des Views angelegt, es erhält die Höhe 600px und Breite 650px. Dies entspricht im Verhältnis der vorgegebenen Seitenaufteilung aus dem [Lösungsentwurf](#) in Abbildung 6.1. Ein Rahmen für das iFrame ist nicht gewünscht und auch der scrollingMode steht im Standard auf "auto", welches den Anforderungen entspricht. Anzugeben ist des Weiteren die Eigenschaft source, sie erhält den Wert:

- <http://casemanagement-t.global.bdfgroup.net/search>

Diese Adresse entspricht der bereitgestellten Such-Web-Seite des Case Management Entwicklungssystems. Eine Darstellung der iFrame Eigenschaften erfolgt in Abbildung 7.3.

Für die Strukturierung des rechten Seitenbereichs muss zunächst ein sogenannter TransparentContainer angelegt werden. Das ist ein Container, der keine visuelle Darstellung besitzt und beliebig viele Oberflächenelemente aufnehmen kann. Genutzt wird er hier als Layout-Container, was bedeutet, dass er die in ihm befindlichen Elemente gruppiert. Das ist erforderlich, um eine vertikale Aufteilung des rechten Seitenbereichs vorzunehmen. Deshalb wird der TransparentContainer neben dem FRAMESEARCH platziert. Er wird die Elemente des Willkommensbereichs und der Caseoverview jeweils untereinander beinhalten. Die Eigenschaften des Containers werden in Abbildung 7.4 aufgezeigt.

Eigenschaft	Wert	Binding
Eigenschaften (IFrame)		
Id	FRAMESEARCH	
border	<input type="checkbox"/>	
contextMenuBehaviour	inherit	
contextMenuId		
enabled	<input checked="" type="checkbox"/>	
height	600px	
scrollingMode	auto	
source	http://casemanagement-t.global.bdfgroup.net...	
tooltip		
visible	visible	
width	650px	

Abbildung 7.3.: Eigenschaften des iFrames FRAMESEARCH

Eigenschaft	Wert	Binding
Eigenschaften (TransparentContainer)		
Id	RIGHTPART	
Layout	MatrixLayout	
Layoutdaten	MatrixData	

Abbildung 7.4.: Eigenschaften des TransparentContainers

Innerhalb des Containers wird im ersten Schritt ein Beispielbild als Platzhalter für das spätere Abteilungsfoto eingebunden. Hierzu wird ein sogenanntes MIME-Objekt in der Web Dynpro Komponente über Importieren angelegt, wiedergegeben in Abbildung 7.5. Ein MIME-Objekt entspricht dem Multipurpose Internet Mail Extensions Object und beschreibt Objekte zur visuellen Darstellung in Webanwendungen, wie zum Beispiel ein Bild. Anschließend wird das Bild über das Oberflächenelement Image in den Container eingebunden.

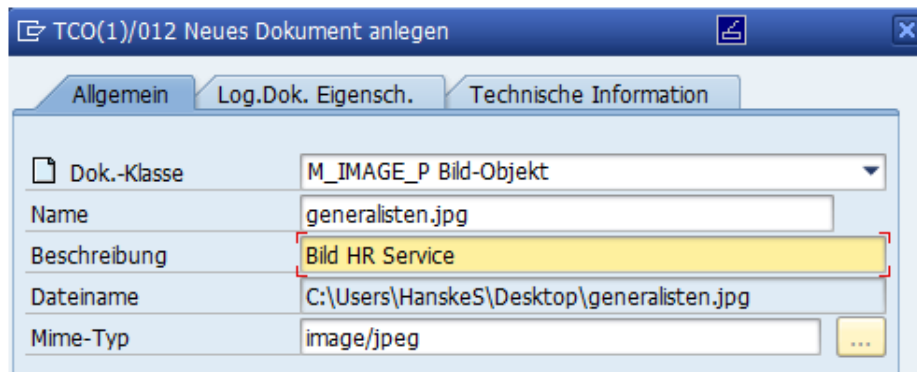


Abbildung 7.5.: Importieren des Beispielbildes als MIME-Objekt

Es folgt das Anlegen des Willkommenstextes für das Case Management im SAP HCM, um diesen anschließend einzubinden. Der zentrale Ablageort für Texte in SAP Systemen ist das Online Text Repository. Es stellt, unabhängig vom Web Dynpro Framework, Dienste für die Bearbeitung und Verwaltung, vor allem für sprachabhängige Texte, bereit. Intern identifiziert es die Texte über eindeutige Nummern. Das Anlegen des Textes erfolgt über den Online Text Repository Browser (siehe Abbildung 7.6). Der Aliasname des angelegten Willkommenstextes lautet ZP_ESS/CASEMANAGEMENT_WELCOME und dient dem Aufruf aus dem Web Dynpro Umfeld heraus [vgl. SO11, S.1011ff.].

Für die Einbindung des angelegten Textes wird im Container ein TextView angelegt: TXT_WELCOME. Er dient dem Anzeigen von mehrzeiligen Texten in einem View. Hier sind die Zusatzeigenschaften text und wrapping relevant. Die Eigenschaft text erhält den Wert: \$OTR:ZP_ESS/CASEMANAGEMENT_WELCOME, über den auf den zuvor angelegten Willkommenstext zugegriffen wird. Die Eigenschaft wrapping sorgt bei ihrer Aktivierung dafür, dass der Text umgebrochen wird, wenn nicht genügend Platz im umgebenden Layout zur Verfügung steht. Zusätzlich wird die Eigenschaft LayoutDaten auf MatrixHeadData gesetzt, damit der Text unter dem zuvor eingefügten Bild angezeigt wird.

7. Lösungsimplementierung

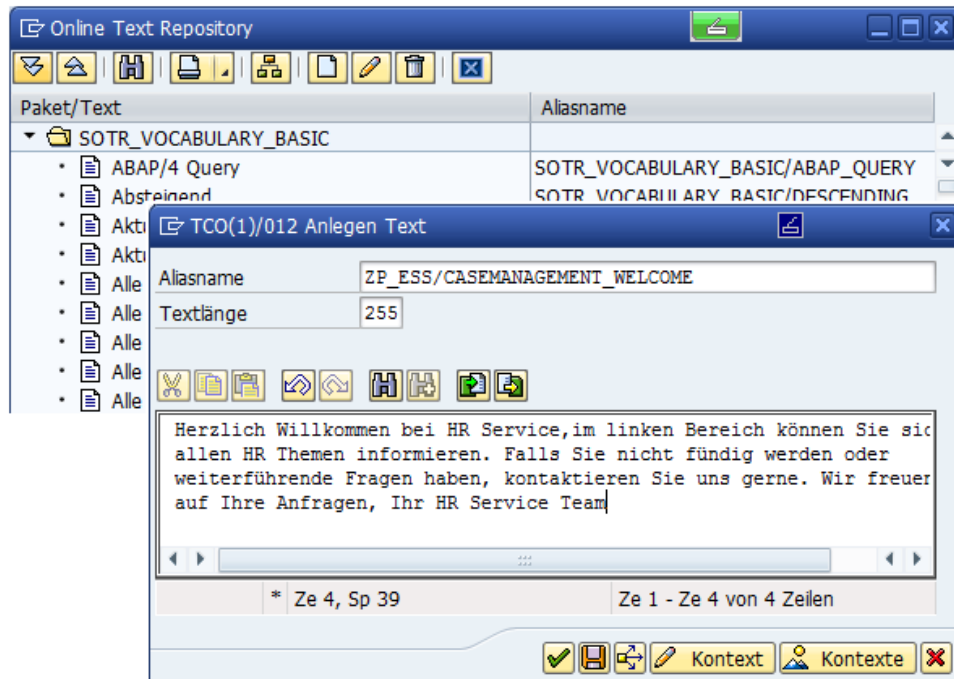


Abbildung 7.6.: Online Text Repository

Im nächsten Schritt wird der Button zur Caseerstellung angelegt, dieser fungiert zunächst als leere Hülle, bis in [Schritt 3](#) seine Funktionalität entwickelt wird. Ein Button ist eine Schaltfläche auf der Benutzeroberfläche und löst definierte Aktionen aus. Der Button `BTN_CASECREATION` wird mit der Eigenschaft `text` "Fragen Sie HR Service" angelegt und bekommt für die Darstellung in einer neuen Zeile ebenfalls die Eigenschaft `MatrixHeadData` in den `LayoutDaten` gesetzt.

Abschließend wird im `TransparentContainer` das `iFrame` für die Implementierung der Case-overview-Web-Seite des Case Management Entwicklungssystems angelegt. Es erhält folgende Eigenschaften:

- `Id`: `FRAMEOVERVIEW`
- `LayoutDaten`: `MatrixHeadData`
- `height`: `300px`
- `scrollingMode`: `auto`
- `source`: `http://casemanagement-t.global.bdfgroup.net/caseoverview`
- `width`: `250px`

Schritt 3: Button zur Caseerstellung

Hinter den Button zur Caseerstellung wird jetzt der Aufruf der Web-Seite zur Caseerstellung umgesetzt. Hierzu wird bei dem Ereignis onAction ein Methodenaufruf hinterlegt, siehe Abbildung 7.7. Die Aktion CASECREATION wird angelegt und im gleichen Schritt automatisch auch das Outbound-Plug CASECREATION, welches die weitere Navigation ermöglicht. Da jedoch durch das Auswählen des Buttons kein View-Wechsel erfolgen soll, wird das Outbound-Plug nicht benötigt und direkt gelöscht. Die entstandene Methode heißt ONACTIONCASECREATION.

Eigenschaft	Wert	Bindi..
Eigenschaften (Button)		
Id	BTN_CASECREATION	
Layoutdaten	MatrixHeadData	
activateAccessKey	<input type="checkbox"/>	
...		
text	Fragen Sie HR Service	
...		
Ereignisse		
onAction	CASECREATION	

Abbildung 7.7.: Eigenschaften des Buttons

Zum Aufruf eines Pop-ups, das die Web-Seite zur Caseerstellung öffnet, wurde folgender Code in der Methode ONACTIONCASECREATION entwickelt:

```

1 method ONACTIONCASECREATION .
2   data: lo_window_manager type ref to if_wd_window_manager,
3         lo_api_component type ref to if_wd_component,
4         lo_window type ref to if_wd_window,
5         url type string.
6
7   lo_api_component = wd_comp_controller->wd_get_api( ).
8   lo_window_manager = lo_api_component->get_window_manager( ).
9   url = 'http://casemanagement-t.global.bdfgroup.net/casecreation'.
10
11  call method lo_window_manager->create_external_window
12    exporting url = url
13    has_menubar = abap_false
14    receiving window = lo_window.
15

```

```
16 call method lo_window->set_window_position
17     exporting
18         left      = 500
19         top       = 300.
20
21 call method lo_window->set_window_size
22     exporting
23         width    = '500'
24         height   = '500'.
25
26 lo_window->open( ).
27 endmethod.
```

Listing 7.1: Code zur Erzeugung des Pop-ups zur Caseerstellung

Um ein Pop-up zu erzeugen, muss zunächst über den Component-Controller (wd_comp_controller) auf die Web Dynpro Komponente (lo_api_component) zugegriffen werden und über diese auf den Window Manager (lo_window_manager). Dieser wird benötigt, um über die Methode create_external_window ein externes Fenster zu erstellen. Dem externen Fenster wird über den Parameter url die Adresse der Web-Seite zur Caseerstellung im Case Management übergeben und mit dem abap_false Kennzeichen die Menübar des öffnenden Fensters deaktiviert, da es sich hier um ein Pop-up handelt. Das Fenster wird an die Variable lo_window gebunden, um im Anschluss über die Methoden set_window_position und set_window_size die Position und Größe des Pop-ups zu definieren, bevor das erstellte Pop-up über die Methode open angezeigt wird.

Schritt 4: Erstellung der Web Dynpro Anwendung

Um die erstellte Web Dynpro Komponente für das Portal aufrufbar zu machen, wird die Web Dynpro Anwendung ZHR_CASEMANAGEMENT angelegt. Dies geschieht über das Menü der Komponente: Anlegen → Web Dynpro Anwendung. Erreichbar ist die hier angelegte Anwendung unter der automatisch generierten URL:

- http://BDFDE612.Global.BDFGroup.net:8000/sap/bc/webdynpro/sap/zhr_casemanagement

Sie ruft den Interface-View ZHR_CASEMANAGEMENT auf, welcher zum View ANWENDUNG führt.

Schritt 5: Aktivierung der Web Dynpro Komponente

Zum Abschluss wird die angelegte Entwicklung: Web Dynpro Komponente, Component-Controller, Window, View und Anwendung, aktiviert. Dies ist notwendig, um den Aufruf der Entwicklung gegenüber allen Systembenutzern und außerhalb des Systems zu ermöglichen.

7.2. Umsetzung im Portal

Die entwickelte Web Dynpro Komponente wird in das SAP NetWeaver Portal über einen iView eingebunden, der im Portal Content Studio angelegt wird, aufgezeigt in Abbildung 7.8. Das Anlegen erfolgt in dem neuen Ordner Hunite, da im Portal zur Strukturierung alle iViews zu einer Anwendung gebündelt werden. Der iView wird als Web Dynpro iView ABAP deklariert. Dies besagt, dass es ein Web Dynpro der Programmiersprache [ABAP](#) einbindet und die nötigen Eigenschaften bereitstellt. Im ersten Schritt erfolgen nachstehende Angaben:

- Name: Ask HR
- iView-ID: Ask_HR_ivu
- iView-ID-Präfix: com.bdf
- Originalsprache: Deutsch
- Beschreibung: Haben Sie Fragen oder andere Anliegen an HR, dann sind Sie hier richtig.

Die ID dient hier der eindeutigen Identifizierung des Objektes. Der Präfix entspricht der Namenskonvention für Beiersdorf. Die Originalsprache ist deutsch, da eine Nutzung nur in dieser Sprache vorgesehen ist. Die Beschreibung ist von HR noch zu definieren und dient hier als Beispiel zur Beschriftung der Kachel. Direkt im Anschluss werden die Web Dynpro Angaben vorgenommen:

- System: sap_humanresources_de
- Namensraum: sap
- Anwendungsname: ZHR_CASEMANAGEMENT
- Web Dynpro Client: HTML
- Konfigurationsname: -
- Applikationsparameter: -

7. Lösungsimplementierung

Hinter dem hier angegebenen Quellsystem verbirgt sich das SAP HCM, in dem sich die Web Dynpro Anwendung befindet. Der Namensraum ist der Standard Namensraum für Web Dynpro Anwendungen und der Web Dynpro Client sorgt für die Visualisierung der Anwendung in HTML. Die anderen Parameter sind für diese Implementierung nicht relevant.

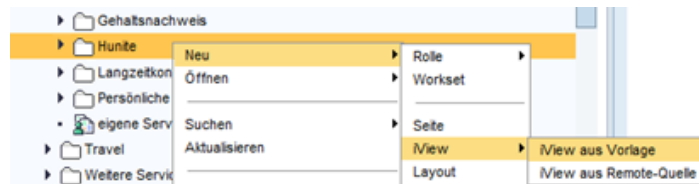


Abbildung 7.8.: Anlage des iViews

Die weiteren Eigenschaften des iViews sind vielfältig, deshalb soll im Folgenden nur auf die Eigenschaften eingegangen werden, die vom Standard abweichen. Die Anwendung soll anders als im Standard innerhalb des Portals angezeigt werden und nicht in einem neuen Fenster. Hierfür wird diese Eigenschaft eingesetzt:

- Im neuen Fenster starten: Im Portal-Content-Bereich anzeigen

Ebenfalls ist als Symbol für die Kachel in diesem Fall eigentlich ein Fragezeichen, welches noch von der verantwortlichen Abteilung erstellt und in das Portal importiert werden muss, anzugeben. Um beispielhaft aufzuzeigen, an welcher Stelle das Symbol hinterlegt werden muss, wurde ein anderes Symbol über den Namen für das Attribut ausgewählt:

- Piktogramm: bdf-icon-development.png

Die Priorität des iViews wird gesetzt, damit die Kachel als erste Anwendung erscheint:

- Sortierpriorität: 5.0

Der iView wird zum Schluss jeweils der Rolle für den Reiter "Meine Rollen" und "Meine Services" zugeordnet und ist somit fertig deklariert.

Es folgt die Implementierung der Zusatzinformationen, die auf der Kachel über Symbole angeboten werden sollen: Ansprechpartner und Schulungsunterlagen. Hierzu wird jeweils ein iView des Formats "related Links Template" angelegt. Dies ist im Portal von Beiersdorf die Vorlage für das Anlegen eines verwandten Themas, welches in der Kachel verknüpft wird. Die iViews bekommen jeweils einen Namen, eine iView-ID, einen iView-ID-Präfix und die Originalsprache deutsch, sichtbar in Abbildung 7.9 und 7.10. Anschließend werden sie mit dem Case Management iView verknüpft, aufgezeigt in Abbildung 7.11.

7. Lösungsimplementierung

iView-Assistent

Zurück Weiter > Fertig stellen Abbrechen

Schritt 1:

Name: *

iView-ID:

iView-ID-Präfix (Beispiel: com.companyname):

Originalsprache:

Beschreibung:

Abbildung 7.9.: iView Ansprechpartner

iView-Assistent

Zurück Weiter > Fertig stellen Abbrechen

Schritt 1:

Name: *

iView-ID:

iView-ID-Präfix (Beispiel: com.companyname):

Originalsprache:

Beschreibung:

Abbildung 7.10.: iView Schulungsunterlagen

Übersicht Ask HR x

Eigenschaften Berechtigungen Objektbasierte Navigation Verwandte Themen Dynamische Navigation Deltalink-Tracer

Views oder Seiten als verwandte Themen zu 'Ask HR' hinzufügen
 Verwandte Themen werden im Navigationsbereich zur Laufzeit angezeigt.

Ausblenden Anzeigen Entfernen Öffnen

Status	Objekttyp	Related Link	Zugeordnet zu
		Contact Person	portal_content/bdf_central_portal/my_Services/HCM/Hunite/com.bdf.Ask_HR_ivu
		training documents	portal_content/bdf_central_portal/my_Services/HCM/Hunite/com.bdf.Ask_HR_ivu

Abbildung 7.11.: Einbinden der verwandten Themen

Die beiden neu angelegten iViews werden über HTML Coding mit Inhalt gefüllt, da sie als HTML-Seiten angelegt wurden. In der Seite der Ansprechpartner werden hauptsächlich das Bild und die Telefonnummer von HR Service eingebunden, siehe Listing 7.2. Auf der Seite der Schulungsunterlagen sollen später ein Benutzerhandbuch und eventuell andere Schulungsmaterialien verlinkt werden, die im Blue Net zur Verfügung stehen. Hierfür wurden im Code beispielhaft zwei Verknüpfungen eingefügt, aufgezeigt in Listing 7.3.

```
1 <html>
2 <head><title>Ansprechpartner</title></head>
3 <body lang=DE style='tab-interval:35.4pt'>
4 [...]
5   
8   <br>
9   <br>
10  <b>HR Service: -9999</b>
11  [...]
12 </body>
13 </html>
```

Listing 7.2: Codeausschnitt zur HTML-Seite Ansprechpartner

```
1 <html>
2 <head><title>Handb?cher / Schulungsunterlagen</title></head>
3 <body lang=DE style='tab-interval:35.4pt'>
4 [...]
5   Ask HR
6   [...]
7   Folgende Unterlagen k&ouml;nnen wir Ihnen anbieten:
8   <li>
9     <a href="http://germany.global.bdfgroup.net/Jobhelfer/HR.aspx"
10      target="_blank">
11       Handbuch
12     </a>
13   </li>
14   <li>
15     <a href="http://germany.global.bdfgroup.net/Jobhelfer/HR.aspx"
16      target="_blank">
17       Schulungsunterlagen
18     </a>
19   </li>
20   [...]
21 </body>
22 </html>
```

Listing 7.3: Codeausschnitt zur HTML-Seite Schulungsunterlagen

7.3. Implementierungstest

Anders als vom Test erwartet, werden hier die vom Case Management angebotenen Web-Seiten nicht funktionieren. Der Grund liegt darin, dass erst in dieser Arbeit das Konzept zur Integration des Case Managements entworfen wurde. Hunite arbeitet deshalb noch an der Umsetzung der Web-Seiten. Da die Umsetzung in dieser Arbeit für Beiersdorf im SAP Standard stattfindet und Web Dynpro ABAP nur die Möglichkeit bietet, Web-Seiten über ein iFrame einzubinden, müssen etwaige Probleme, die beim Aufruf der Web-Seiten auftreten, durch Hunite behoben werden. So ist gesichert, dass Hunite die im Entwurf angegebenen Web-Seiten mit ihren Funktionen bereitstellen wird und keine Änderungen an der erstellten Web Dynpro Komponente notwendig sind. Da die Web-Seiten noch nicht zur Verfügung stehen, kommt es in den iFrames zur Anzeige einer Fehlermeldung.

Die Tests der umgesetzten Integration wurden in mehreren Stufen durchgeführt, so lässt sich zum einen die Web Dynpro Anwendung selbst testen, das Ergebnis findet sich in Abbildung 7.12 wieder. Außerdem lässt sich der Aufruf der Web Dynpro Anwendung über den Browser innerhalb des Beiersdorf Netzwerks testen, da die Anwendung unter der Adresse http://BDFDE612.Global.BDFGroup.net:8000/sap/bc/webdynpro/sap/zhr_casemanagement erreichbar ist. Der Aufruf der Caseerstellung über den Button wird in Abbildung 7.13 exemplarisch nur ein Mal dargestellt, da dies eine Funktion der Web Dynpro Komponente ist und sich diese beim Aufruf der Web Dynpro Komponente über die Anwendung durch das Portal nicht verändern wird.

Im nächsten Schritt lässt sich nach dem Anlegen der iView selbst über die sogenannte Preview Funktion testen. Auch im Entwicklungssystem des Portals ist über den Aufruf von "Meine Services" oder "Meine Rollen" der neu angelegte iView sofort als Kachel sichtbar.

Die als iView angelegten verwandten Themen, Ansprechpartner und Schulungsunterlagen lassen sich ebenfalls über die Preview Funktion testen sowie nach dem Verknüpfen im Portal über die Kachel einsehen, visualisiert in Abbildung 7.14. Die gesamte Einbindung der Case Management Anwendung in das Portal ist erfolgreich, wie in Abbildung 7.15 ersichtlich.

7. Lösungsimplementierung

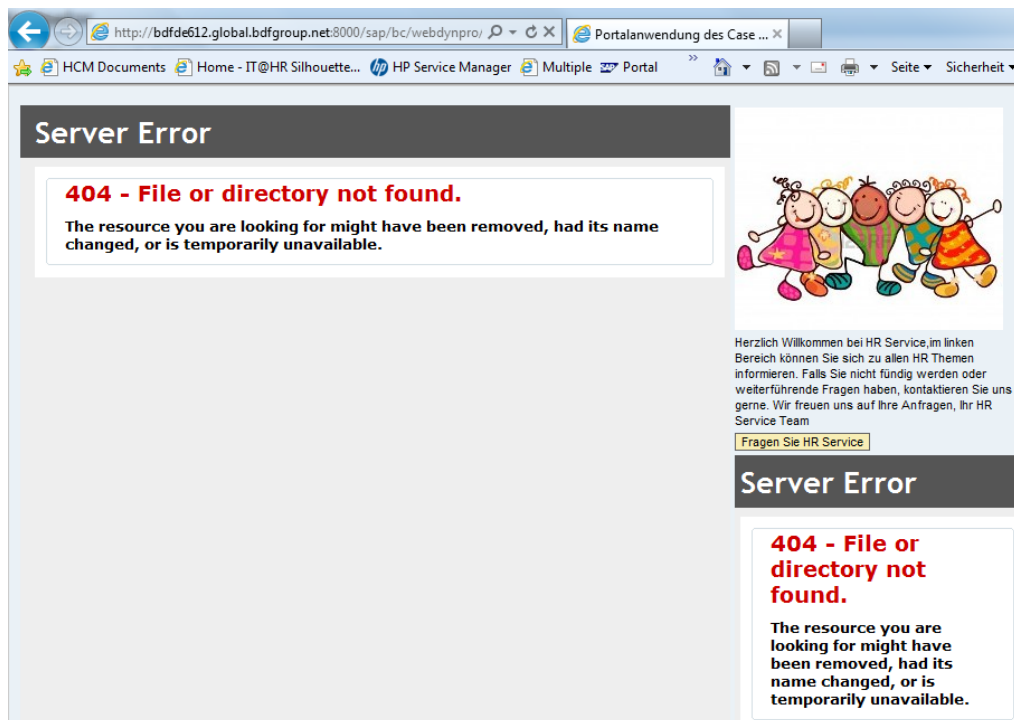


Abbildung 7.12.: Test der Web Dynpro Anwendung

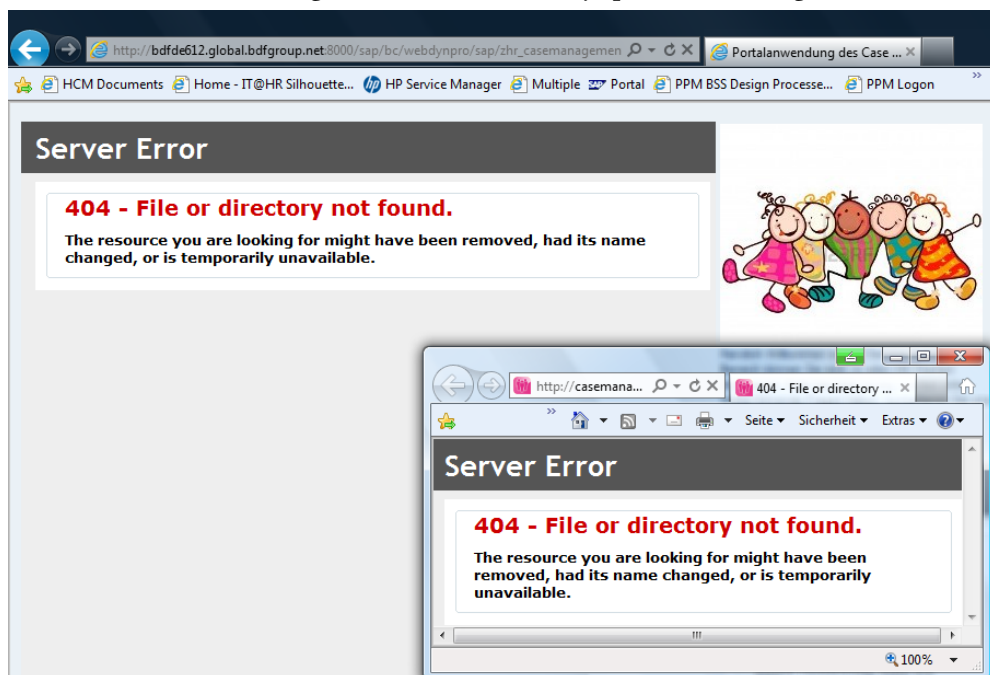


Abbildung 7.13.: Test der Caseerstellung

7. Lösungsimplementierung

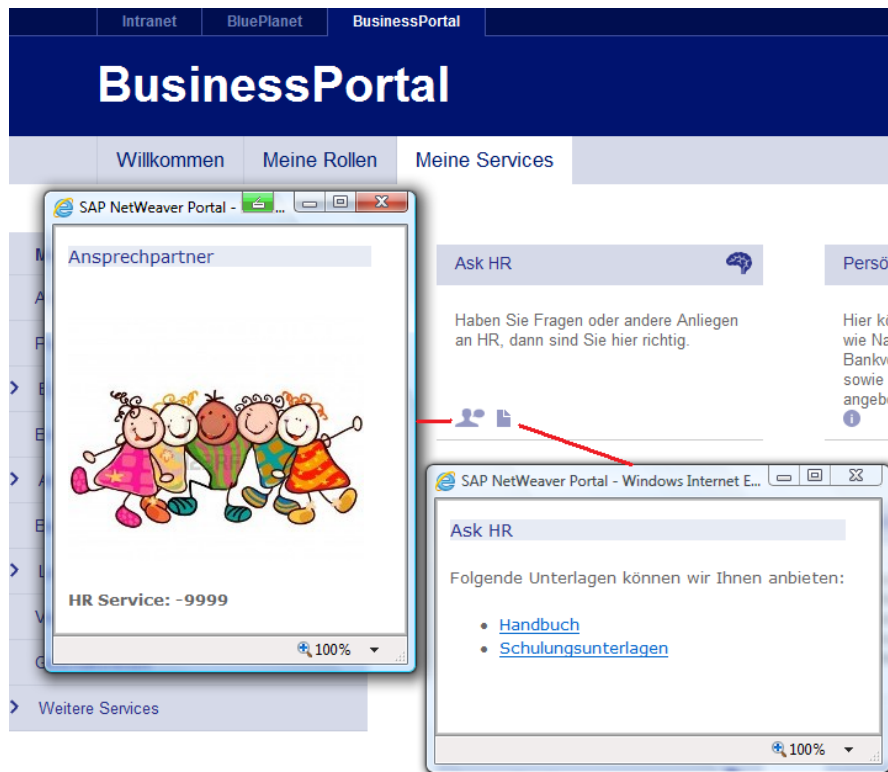


Abbildung 7.14.: Test der verwandten Themen

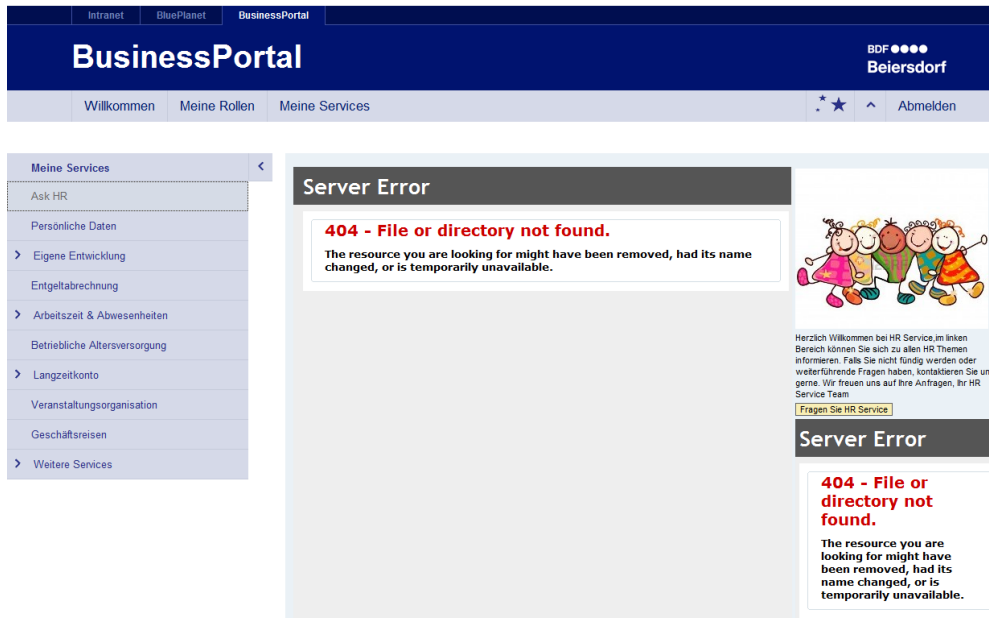


Abbildung 7.15.: Test der Case Management Anwendung im Portal

7. Lösungsimplementierung

Alle Tests, die zum jetzigen Zeitpunkt bereits durchgeführt wurden, waren erfolgreich. So wurden Bilder, Texte und Buttons an der gewünschten Position angezeigt und auch der Aufruf der Web Dynpro Anwendung über den iView verlief fehlerfrei. Ebenfalls ließen sich die Zusatzseiten Ansprechpartner und Schulungsunterlagen über die Symbollinks im Portal aufrufen und entsprachen den Vorgaben. Jedoch wird es nach der Bereitstellung der Web-Seiten im Case Management durch Hunite nötig sein, den Aufruf der Seiten in der Anwendung erneut und auch deren bereitgestellten Funktionen erneut zu testen. Dies wird nach den Beiersdorf Standards mit einer Software zur Testdokumentation geschehen.

8. Schlussbetrachtung

Zum Abschluss dieser Arbeit folgt eine Zusammenfassung und ein Ausblick zur Integration des Case Managements in das Business Portal von Beiersdorf.

Zusammenfassung

Durch Anwendung der empirischen Analyse wurde ein Entwurf zur Gestaltung der Integration erarbeitet, der die Mitarbeiter zur regelmäßigen Wiederverwendung des Case Managements motivieren und Berührungs- sowie Veränderungsängste abbauen soll. Die Gestaltung erfolgte in einer möglichst leicht verständlichen Struktur und beinhaltet dennoch alle benötigten Funktionalitäten für eine erfolgreiche Nutzung des Case Managements durch den Mitarbeiter. Dies dient dazu, möglichst viele Benutzer an die Anwendung heranzuführen. Eine Pilotimplementierung des Entwurfs konnte im Entwicklungssystem des Business Portals vorgenommen werden, jedoch ist es nach der Entwicklung der benötigten Web-Seiten erforderlich, durch Hunite einen umfangreichen Integrationstest vorzunehmen. Weitere Arbeiten für Beiersdorf sind hierbei nicht vorzusehen, denn die Pilotimplementierung erfolgte im SAP Standard. Deshalb müssen bei Problemen etwaige Anpassungen durch Hunite vorgenommen werden.

Innerhalb des Projektes zur Einführung des Case Managements bei Beiersdorf ist diese Arbeit ein wichtiger Schritt, um die Mitarbeiter in die Nutzung des neuen Systems einzubinden, ohne dass diese einem wahrnehmbaren Technologiewechsel ausgesetzt werden. Dieser wird jedoch erst gegen Ende der Einführung des Case Managements zum Tragen kommen, da das Case Management zu Beginn nur innerhalb von HR verwendet wird. Trotzdem gibt diese Arbeit für das Projektteam und HR einen hilfreichen Ausblick auf den Fokus des Projektes: die Einbindung des Mitarbeiters und ein besseres Verständnis von der zukünftigen Nutzung. Es zeigt den Mehrwert für Mitarbeiter und HR auf, auch wenn für HR die eigentlichen Funktionen des Case Managements schon eine Verbesserung darstellen.

Das Projekt ergänzt damit ein umfassendes IT-Programm der Personalabteilung, welches zu effektiveren und effizienteren Arbeitsprozessen führen soll. Hierbei ist das Case Management

eine wichtige Voraussetzung für die Zielerreichung, da damit in Zukunft alle administrativen Aufgaben des Bereichs abgewickelt werden. Es bildet die Basis für die Einführung und Einhaltung standardisierter Prozesse.

Ausblick

Diese Arbeit bietet die Grundlage für die benutzerfreundliche Integration des Case Managements in das Business Portal von Beiersdorf. Ebenfalls von großer Bedeutung für den Erfolg des Case Managements ist hierbei auch ein funktionierendes Change Management bei Beiersdorf.

Die Einführung der in der Arbeit entwickelten Integration wird im Frühjahr nächsten Jahres für alle Mitarbeiter der Hamburger Tochtergesellschaften von Beiersdorf erfolgen. Erst dann wird eine Bewertung des hier erzielten Ergebnisses möglich sein. Die Integration wird maßgeblich für den Erfolg des Case Managements bei Beiersdorf verantwortlich sein, denn nur wenn die Mitarbeiter von dem Mehrwert durch die Nutzung des Case Managements überzeugt werden, kann dieses mit seiner integrierten Suche zu einem Qualitätsgewinn für den Mitarbeiter und HR führen.

Anhang

A. Interviewleitfäden

A.1. Interviewleitfaden Mitarbeiter

Datum: _____ Beginn: _____ Ende: _____

Name des Interviewpartners: _____

Funktion: _____

Nutzerrolle für das Case Management: _____

Frage	Antwortnotizen
Was sind nach meiner Schilderung ihre ersten Gedanken zum Casemanagement? Wo sehen sie Chancen?	
Wie häufig nutzen sie das Business Portal?	
Wofür nutzen sie das Business Portal?	
Haben sie schon mal eine Anfrage an HR gestellt, wenn ja welcher Art war diese?	
Auf welchem Wege haben sie die Anfrage an HR gestellt?	
Wenn ich ihnen nun die Navigationsstruktur des Business Portal zeige, wo würden sie die Möglichkeit zur Suche nach HR-Wissen mit der Möglichkeit eine Anfrage an HR zu stellen erwarten? Und wo würden sie eine Übersicht ihrer Anfragen an HR erwarten?	
Wenn ich ihnen nun die Such- und Anfragefunktion des Beispiels A zeige, was fällt ihnen hier positiv oder negativ auf?	
Was fällt ihnen bei der Betrachtung der Such- und Anfragefunktion des Beispiels B positiv oder negativ auf?	
Was fällt ihnen bei der Ansicht der Such- und Anfragefunktion des Beispiels C positiv oder negativ auf?	
Wenn sie sich nun die Anfrageübersicht in Beispiel D anschauen, welche Angaben und Funktionen würden sie hier zusätzlich erwarten, welche Angaben könnten ihrer Meinung nach auch weggelassen werden?	
Wo würden sie die Möglichkeit erwarten ihre Anfrage an HR zurückzuziehen?	
Wo würden die die Möglichkeit eine Anfrage an HR zu eskalieren erwarten?	
Wo würden sie die Funktion eine Anfrage an HR wiedereröffnen zu können erwarten?	
Welche Voraussetzungen müssten geschaffen werden, damit sie eine Suche nach HR Wissen mit eventueller anschließender Anfrage an HR in Zukunft über das Business Portal durchführen würden?	
Kommentare	

A.2. Interviewleitfaden Mitarbeiter aus dem HR Bereich

Datum: _____ Beginn: _____ Ende: _____

Name des Interviewpartners: _____

Rolle innerhalb HR: _____

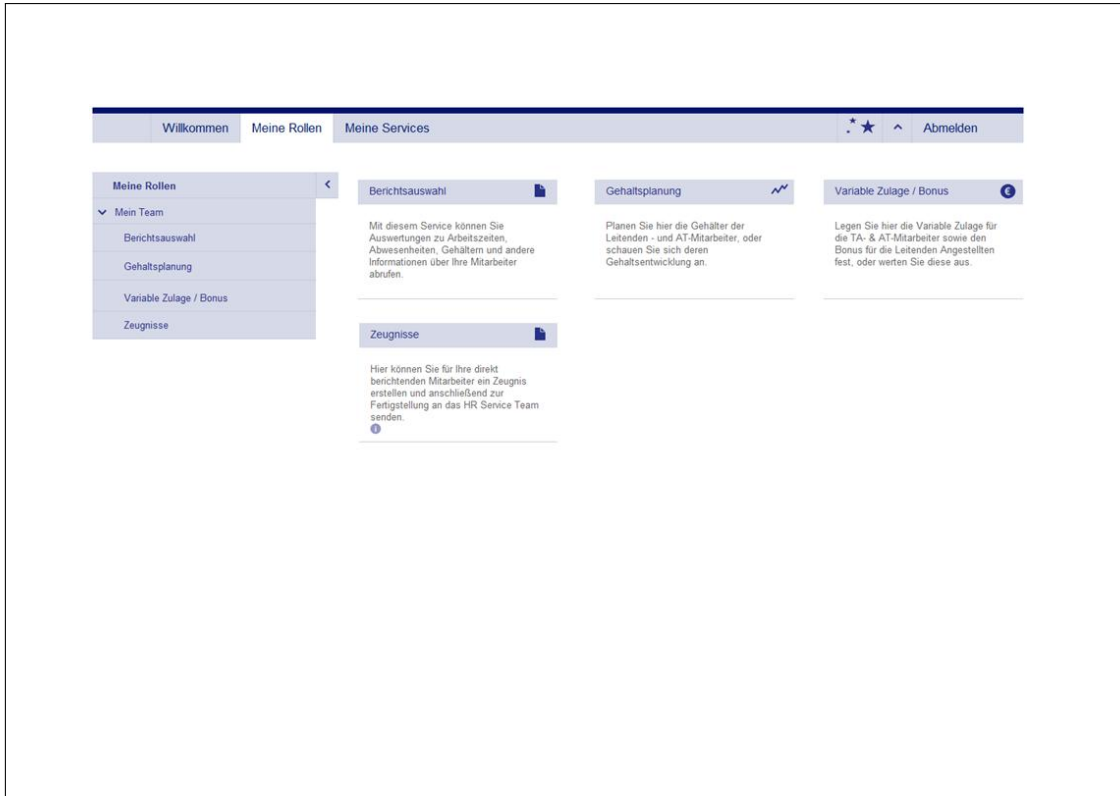
Nutzerrolle für das Case Management: _____

Frage	Antwortnotizen
Was sind nach meiner Schilderung ihre ersten Gedanken zum Case Management? Wo sehen sie Chancen?	
Wie häufig wird ihrer Erfahrung nach das Business Portal genutzt?	
Wofür wird das Business Portal genutzt bzw. was wird nicht genutzt?	
Wie sind ihre Erfahrungen, welche Art von Anfragen werden an sie gestellt?	
Und auf welchem Wege erreichen sie diese Anfragen?	
Wenn ich ihnen nun die Navigationsstruktur des Business Portal zeige, wo würden sie die Möglichkeit zur Suche nach HR-Wissen mit der Möglichkeit eine Anfrage an HR zu stellen erwarten? Und wo würden sie eine Übersicht ihrer Anfragen an HR erwarten?	
Wenn ich ihnen nun die Such- und Anfragefunktion des Beispiels A zeige, was fällt ihnen hier positiv oder negativ auf?	
Was fällt ihnen bei der Betrachtung der Such- und Anfragefunktion des Beispiels B positiv oder negativ auf?	
Was fällt ihnen bei der Ansicht der Such- und Anfragefunktion des Beispiels C positiv oder negativ auf?	
Wenn sie sich nun die Anfrageübersicht in Beispiel D anschauen, welche Angaben und Funktionen würden sie hier zusätzlich erwarten, welche Angaben könnten ihrer Meinung nach auch weggelassen werden?	
Wo würden sie die Möglichkeit erwarten eine Anfrage an HR zurückzuziehen?	
Wo würden die die Möglichkeit eine Anfrage an HR zu eskalieren erwarten?	
Wo würden sie die Funktion eine Anfrage an HR wiedereröffnen zu können erwarten?	
Welche Anforderungen stellen sie an die Suche nach HR Wissen und der eventuell folgenden Anfrage an HR über das Business Portal?	
Kommentare	

A.3. Struktur Beiersdorf Business Portal - Meine Services

The screenshot displays the 'Meine Services' section of the Beiersdorf Business Portal. The interface includes a top navigation bar with 'Willkommen', 'Meine Rollen', and 'Meine Services' tabs, along with a star icon and an 'Abmelden' (Logout) button. A left-hand navigation menu lists various service categories, including 'Persönliche Daten', 'Eigene Entwicklung', 'Arbeitszeit & Abwesenheiten', 'Betriebliche Altersversorgung', and 'Langzeitkonto'. The main content area is organized into a grid of service tiles, each with a title, a brief description, and a 'Weiterer Services' section. The tiles are: 'Persönliche Daten' (Personal Data), 'Eigene Entwicklung' (Personal Development), 'Gehaltsnachweis' (Salary Statement), 'Arbeitszeit & Abwesenheiten' (Working Time & Absences), 'Betriebliche Altersversorgung' (Company Pension), and 'Langzeitkonto' (Long-term Account). Each tile also features a small icon representing the service.

A.4. Struktur Beiersdorf Business Portal - Meine Rollen



A.5. Beispiel A

KUNDENSERVICE ONLINE

[Home](#) • [Meine Daten](#) • [Zählerstand](#) • [Rechnung](#) • [An-/Abmelden](#) • [Hilfe & Kontakt](#)

/ Kundenservice Online / Hilfe & Kontakt

Ihre Fragen, unsere Antworten

Über welches Thema möchten Sie sich informieren? Klicken Sie bitte auf die gewünschte Kategorie.

- [Abschläge \(Zahlungsplan\)](#)
- [Anmeldung bei Vattenfall \(Neukunden\)](#)
- [Ab- oder Ummeldung \(Bestandskunden\)](#)
- [Bankdaten](#)
- [Benutzername oder Passwort](#)
- [Dokumentenanzeige](#)
- [Persönliche Daten](#)
- [Tarife](#)
- [Rechnungsthemen](#)
- [Sonstiges](#)
- [Zählerstandserfassung](#)

Sie haben keine Antwort gefunden? Fragen Sie uns direkt! [Serviceteam kontaktieren](#)

[i Impressum](#) [i AGB](#) [i Datenschutz](#)

KUNDENSERVICE ONLINE

[Home](#) • [Meine Daten](#) • [Zählerstand](#) • [Rechnung](#) • [An-/Abmelden](#) • [Hilfe & Kontakt](#)

[/ Kundenservice Online / Hilfe & Kontakt](#)

Nehmen Sie mit uns Kontakt auf

Schreiben Sie uns Ihr Anliegen. Unsere Service Mitarbeiter setzen sich schnellstmöglich mit Ihnen in Verbindung.

Kontakt

Anrede *
Frau

Name * **E-Mail ***

Betreff * **Bereich ***

Ihre Mitteilung *

(noch 5000 Zeichen)

A.6. Beispiel B

Unser Team beantwortet gern Ihre Fragen
Kontakt per E-Mail

Bitte wählen Sie einen der Kontaktbereiche aus: *

Festnetz, Internet, TV Mobilfunk Unternehmen

Wählen Sie den Themenbereich Ihrer Anfrage: *

Bitte auswählen ...

1 Anfrage **2** Lösungsvorschläge **3** Kontaktdaten **4** Bestätigung

Ihre Anfrage: *

noch 1000 Zeichen

* Pflichtfelder

Sie möchten uns über andere Wege erreichen? [Weitere Kontakte](#)

Schließen ✕

Unsere Lösungsvorschläge für Sie:

- Was bietet Service 0700? [Lösung anzeigen](#)
- Welche Möglichkeiten bietet das Mediacenter? [Lösung anzeigen](#)
- Was bietet die Spieltagskarte? [Lösung anzeigen](#)
- Welche Vorteile bietet HD+? [Lösung anzeigen](#)
- Welche Angebote sind geschützt? [Lösung anzeigen](#)
- Welche TV-Bildformate bietet Entertain? [Lösung anzeigen](#)
- Welche Vorteile bietet CountryFlat 2? [Lösung anzeigen](#)

Zurück **Anfrage wurde gelöst** Weiter

Bitte wählen Sie einen der Kontaktbereiche aus: *

Festnetz, Internet, TV Mobilfunk Unternehmen

Wählen Sie den Themenbereich Ihrer Anfrage: *

Interesse an Neuvertrag

1 Anfrage 2 Lösungsvorschläge 3 **Kontaktdaten** 4 Bestätigung

Ihre Kontaktdaten

Anrede* Frau

Name* Mustermann

Vorname* Martina

Straße / Hausnummer* Musterstrasse 10

PLZ / Ort* 22045 Hamburg

E-Mail-Adresse* mustermann@gmx.de

Festnetzrufnummer* 040 123456789

Kundennummer 12345

Ihr Anliegen* Text aus Anfrage wird übernommen

Senden

Bitte wählen Sie einen der Kontaktbereiche aus: *

Festnetz, Internet, TV Mobilfunk Unternehmen

Wählen Sie den Themenbereich Ihrer Anfrage: *

Interesse an Neuvertrag

1 Anfrage 2 Lösungsvorschläge 3 Kontaktdaten 4 **Bestätigung**

Ihre Anfrage wurde versendet [Drucken](#)

Sehr geehrte(r) Frau Martina Mustermann,

vielen Dank für Ihre E-Mail an die Telekom. Wir kümmern uns gern um Ihr Anliegen, so dass Sie innerhalb der nächsten Tage von uns eine Antwort erhalten.

Mit freundlichen Grüßen
Ihre Telekom

Ihre Anfrage wurde wie folgt an den Kundenservice übermittelt:

Text aus Anfrage wird übernommen

[Neue Anfrage starten](#)
[Zurück zur Startseite](#)

A.7. Beispiel C

The screenshot shows the Amazon.de help page for the search term "rechnung". The page is divided into three main sections: a left sidebar with "Themen", a central main content area, and a right sidebar with "Hilfe zur Selbsthilfe" and "Hilfeseiten anderer Bereiche".

Hilfe

Themen

- Versand und Verfügbarkeit
- Rückgabe und Erstattung
- Bezahlen, Preise, Umsatzsteuer
- Bestellen
- Mein Konto
- Kindle
- Amazon MP3-Downloads
- Amazon Cloud Drive
- Amazon App-Shop
- Games- & Software-Downloads
- Geschenke und Gutscheine
- Amazon.de Marketplace
- Verkaufen bei Amazon.de
- Verlags- und Herstellerservice
- Ihr Einkaufserlebnis bei Amazon.de
- Sicherheitsgarantie und Geschäftsformaten
- Technische Hilfe
- Suchen und Finden
- Information for English speaking customers

Hilfeseiten durchsuchen: **In Hilfe suchen**

Siehe Ergebnisse in Verkäufer-Hilfe.

Suchergebnisse für "rechnung"

Bezahlen, Preise, Umsatzsteuer >

Ihre Rechnung / Ihr Lieferschein und Rechnungsduplikate

Hier finden Sie alle Informationen zu Rechnungen, Rechnungsduplikaten, notwendigen Angaben bei den unterschiedlichen Zahlungsmitteln und einiges mehr.

Bezahlen, Preise, Umsatzsteuer >

Zahlung auf Rechnung

Lesen Sie auf dieser Seite, unter welchen Bedingungen ein Kauf auf Rechnung bei uns möglich ist.

Bezahlen, Preise, Umsatzsteuer > Zahlung auf Rechnung >

Die häufigsten Fragen zur Zahlung auf Rechnung

Die wichtigsten Fragen und Antworten zum Kauf auf Rechnung.

Bezahlen, Preise, Umsatzsteuer > Ihre Rechnung / Ihr Lieferschein und Rechnungsduplikate >

Hilfe zur Selbsthilfe

- Information zur Lieferung oder Bestelungsversicht
- Zahlungsoptionen verwalten
- Artikel zurücksenden oder ersetzen
- Namen, E-Mail-Adresse oder Passwort ändern
- Adressbuch verwalten
- Allgemeines Hilfeforum

Kontaktieren Sie uns

Hilfeseiten anderer Bereiche

- Jetzt verkaufen
- Partnersprogramme
- Amazon Web Services
- Verlags- und Herstellerservice

Kontaktieren Sie uns

1 Zu welchem Thema können wir Ihnen helfen?

Meine Bestellung Kindle **Sonstiges**

Änderungen in Ihrem Kundenkonto
Klicken Sie auf die Schaltflächen rechts, um eine der Aktionen durchzuführen.
Sie können Ihre KontoEinstellungen auch direkt unter [Mein Konto](#) einsehen und ändern.
Falls Ihr Anliegen hier nicht gelöst werden kann, beschreiben Sie bitte unten Ihr Anliegen weiter, damit wir Ihnen helfen können.

Passwort vergessen?
Zahlungsarten verwalten
Prime-Mitgliedschaft verwalten
Geschenkgutscheine einlösen
Weitere Optionen anzeigen

Hilfe zur Selbsthilfe
Information zur Lieferung oder Bestellungsübersicht
Zahlungsoptionen verwalten
Artikel Zurücksenden oder ersetzen
Namen, E-Mail-Adresse oder Passwort ändern
Adressbuch verwalten

2 Bitte geben Sie uns weitere Informationen zu Ihrem Anliegen.

Bitte wählen Sie ein Thema < Bitte wählen Sie ein Thema >

3 Wie möchten Sie uns kontaktieren?

E-Mail **Telefon** **Chat**

Schicken Sie uns eine E-Mail **Rufen Sie uns an** Einen Chat beginnen

Geschätzte Wartezeit: 1 Minute

2 Bitte geben Sie uns weitere Informationen zu Ihrem Anliegen.

Bitte wählen Sie ein Thema Fragen vor der Bestellung

Bitte grenzen Sie Ihr Anliegen ein **Produktinformation oder Verfügbarkeit**

3 Wie möchten Sie uns kontaktieren?

E-Mail **Telefon** **Chat**

Schicken Sie uns eine E-Mail **Rufen Sie uns an** Einen Chat beginnen

Geschätzte Wartezeit: 2 Minuten

2 Bitte geben Sie uns weitere Informationen zu Ihrem Anliegen.

Bitte wählen Sie ein Thema

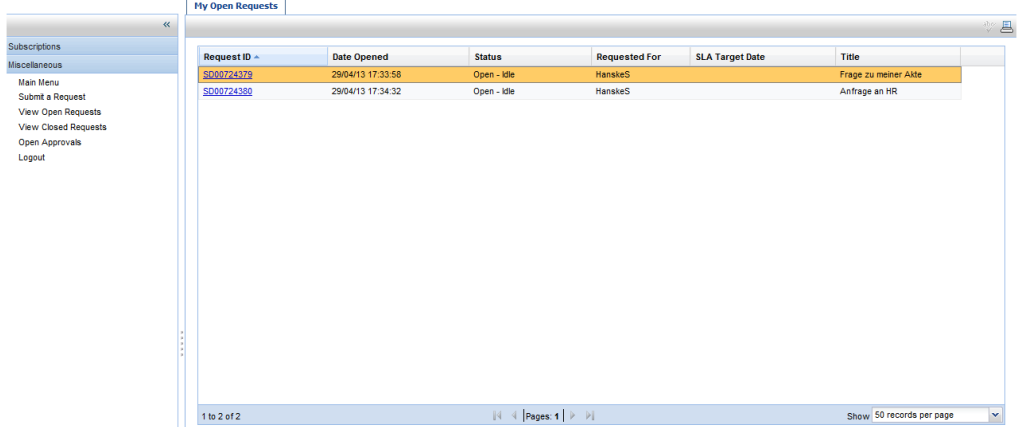
Bitte grenzen Sie Ihr Anliegen ein

Haben Sie das gewusst?
Sie können Ihr Adressbuch unter [Mein Konto](#) aktualisieren.

3 Wie möchten Sie uns kontaktieren?

<input type="button" value="Schicken Sie uns eine E-Mail"/>	<input type="button" value="Rufen Sie uns an"/> <small>Geschätzte Wartezeit: 2 Minuten</small>	<input type="button" value="Einen Chat beginnen"/>
---	---	--

A.8. Beispiel D

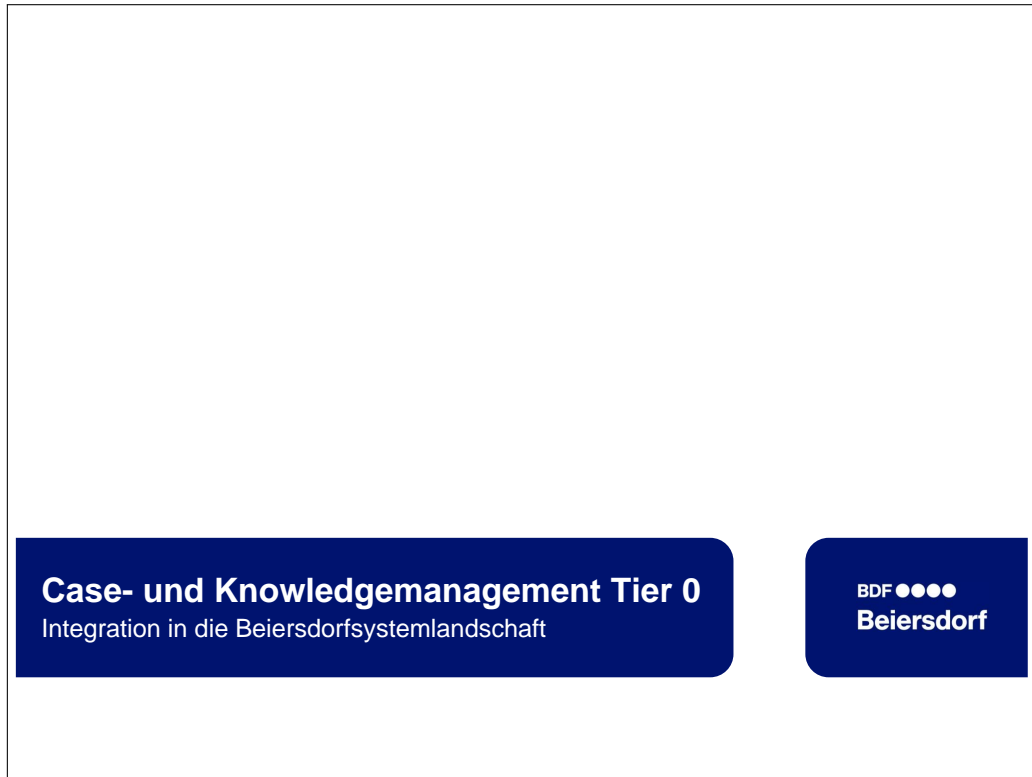


The screenshot displays a web application interface. On the left is a navigation menu with the following items: Subscriptions, Miscellaneous, Main Menu, Submit a Request, View Open Requests, View Closed Requests, Open Approvals, and Logout. The main content area is titled 'My Open Requests' and contains a table with the following data:

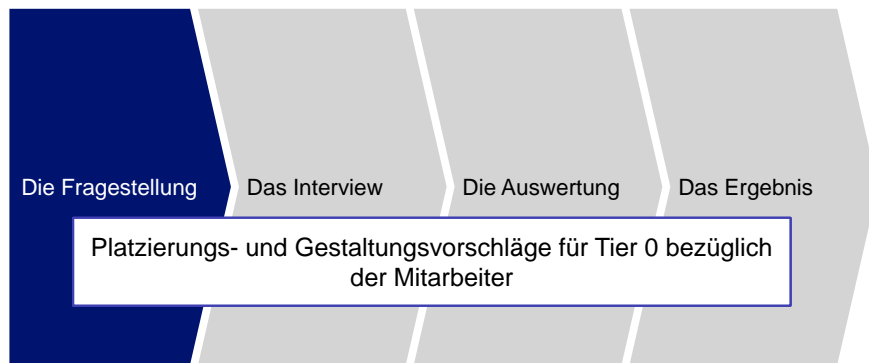
Request ID	Date Opened	Status	Requested For	SLA Target Date	Title
SD00724379	29/04/13 17:33:58	Open - idle	HanskeS		Frage zu meiner Akte
SD00724380	29/04/13 17:34:32	Open - idle	HanskeS		Anfrage an HR

At the bottom of the table, there is a pagination bar showing '1 to 2 of 2', 'Pages: 1', and 'Show: 50 records per page'.

B. Mockup Präsentation



Thema



Das Interview

Interviewleitfaden - Thematiken

- Platzierung
- Gestaltung der Suche
- Gestaltung der Caseerstellung
- Gestaltung der Caseübersicht
- Gestaltung Casebearbeitung

Auswahl der Interviewpartner

	Anwender	
	Kunde	Dienstleister
Mitarbeiter	3	
Führungskraft	3	
Generalist		3
Spezialist		2
Experte		1
Business Partner		1
Summe	7	7

Die Auswertung

Case- und Knowledge Managements Tier 0 - Integration in die Beiersdorfssystemlandschaft | Stefanie Hanske
19.07.2013 | Seite 6

Platzierung

Generell

- Intranet (3)
- Suche Intranet, Case Portal (1)
- Suche BluePlanet, Case Portal (2)
- **Portal (8)**

Im Portal

- **Neue ganz oben platzierte Kachel (5)**
- **Neuer Reiter (4)**
- Willkommenseite (2)

Verlinkungen

- **aus dem Intranet heraus von den HR-Seiten (4)**

Zusätze

- Wunsch nach dem Zugriff auch für externe Mitarbeiter (1)
- Wissen sollte nur an einer Stelle verfügbar sein (1)
- Muss einfach zu finden sein (1)
- Übersichtlichkeit durch aufgreifen des Kästchenformats erhalten (1)



- **Portal**
- **neue Kachel**
- **Verlinkungen aus dem Intranet**
- **“Kästchenformat“ des Portals beibehalten**

Case- und Knowledge Managements Tier 0 - Integration in die Beiersdorfssystemlandschaft | Stefanie Hanske
19.07.2013 | Seite 7

Platzierung - Vorschlag

Case- und Knowledge-managements Tier 0 - Integration in die Beiersdorfssystemlandschaft | Stefanie Hanske
19.07.2013 | Seite 8

BBF
Beiersdorf

Platzierung Links - Vorschlag

- Blue Planet
 - Knowledge
 - Communities
- Blue Net
 - Wir Mitarbeiter - Personalthemen
 - Business Plattformen - Human Resources
- BSS live
 - BSS&Ich – Human Resources
- ...

Case- und Knowledge-managements Tier 0 - Integration in die Beiersdorfssystemlandschaft | Stefanie Hanske
19.07.2013 | Seite 9

BBF
Beiersdorf

Suche



- Benutzerhandbuch anbieten
- Suche vor Caseerstellung platzieren
- Zentraler Absprung zur Caseerstellung

➤

- **Kombination aus Themenkatalog und Schlagwortsuche**
- **Top Themen anbieten**
- **Verweis auf Caseerstellung**
- **Benutzerhandbuch anbieten**

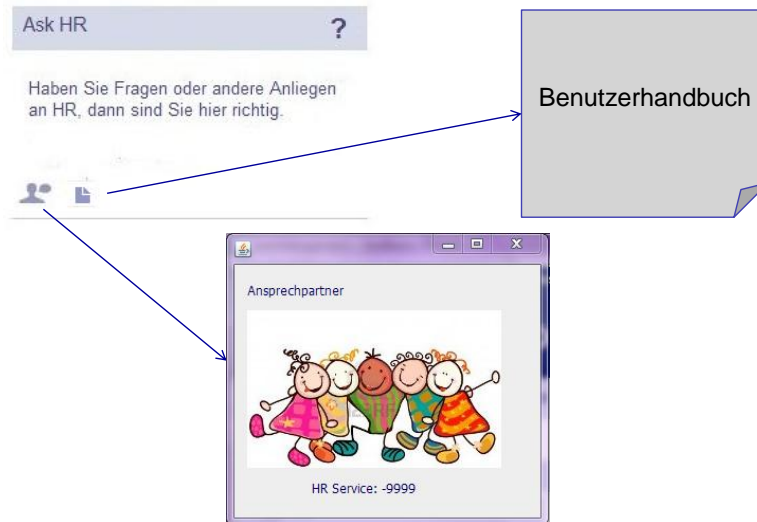
Suche

Themenkatalog	Schlagwortsuche	Top Themen
<ul style="list-style-type: none"> • knapp ~10 Themen (7) • griffige Themenbezeichnung für Mitarbeiter (2) • als Zusatzangebot (3) • Begriffserklärung anbieten(1) • keine Kategorie Sonstiges (1) • strukturierte Unterthemen (1) • Ansprechpartner/ServiceLine zum Themengebiet (1) 	<ul style="list-style-type: none"> • Autovervollständigung bei Schlagworteingabe (1) • Arbeiten mit Verknüpfungen ermöglichen (1) • Suche in einzelnen Themenblöcken ermöglichen (1) • letzte Suchergebnisse anbieten (1) 	<ul style="list-style-type: none"> • aktuelle/wiederholende Themen in den Mittelpunkt(3) • saisonale Top Themen (1)

➤

- **Themenkatalog**
 - **kurz und knapp**
 - **verständliche Themenbezeichnung**
 - **als Zusatzangebot**
- **Schlagwortsuche**
 - **Autovervollständigung**
 - **Verknüpfungen ermöglichen**
- **Top Themen**
 - **Aktuelles**
 - **Wiederholende Themen**

Suche Benutzerhandbuch - Vorschlag



Case- und Knowledge Managements Tier 0 - Integration in die Beiersdorfssystemlandschaft | Stefanie Hanske
19.07.2013 | Seite 12



Suche - Vorschlag

Suchbegriff

Abrechnung | Zeitwirtschaft | Altersvorsorge | Langzeitkonto | Weiterbildung | Bescheinigungen

Top Themen

Abrechnung > Sonderzahlungen
1. Jahressonderzahlung 2012

Abrechnung > Variable Pay
2. Variable Zulage

Betriebliche Leistungen > Mittagessen
3. Preise für das Mittagessen



Herzlich Willkommen bei HR Service, im linken Bereich können Sie sich zu allen HR Themen informieren. Falls Sie nicht fündig werden oder weiterführende Fragen haben, kontaktieren Sie uns gerne. Wir freuen uns auf Ihre Anfragen, Ihr HR Service Team

[Fragen Sie HR Service](#)

Case- und Knowledge Managements Tier 0 - Integration in die Beiersdorfssystemlandschaft | Stefanie Hanske
19.07.2013 | Seite 13



Suche - Suchergebnisse

Ein direkter Absprung zu Funktionen sollte gegeben sein	Suchergebnisse sollten thematisch eingeordnet werden	Ergebnisse sollten auch Prozesse wie Hochzeit oder Geburt umfassen	Lösungsergebnisse sollten verlinkt sein
Gute und knappe Präsentation der Suchergebnisse	Kurze Erläuterung der einzelnen Ergebnisse wäre sinnvoll	Lösungsvorschläge sollten nicht als Frage dargestellt werden	Ein kurzer Satz zur Erklärung des Titels wäre hilfreich

- Nicht zu viele Lösungsergebnisse pro Schlagwort präsentieren
- Ergebnisse sollten als Links präsentiert werden, so auch Absprung zu Funktionen
- Ergebnisdarstellung mit prägnantem Titel und Themeneinordnung

Case- und Knowledge Managements Tier 0 - Integration in die Beiersdorfssystemlandschaft | Stefanie Hanske
19.07.2013 | Seite 14

Suchergebnis - Vorschlag

Abrechnung
Zeitwirtschaft
Altersvorsorge
Langzeitkonto
Weiterbildung
Bescheinigungen

Suchergebnis

Abrechnung > Entgeltnachweis

1. Ihr Gehaltsnachweis

Abrechnung > Variable Pay

2. Variable Zulage

Abrechnung > Tarif

3. Tarifentgelttabelle

Abrechnung > Tarif

4. BV Entgeltbestimmungen

Abrechnung > Sonderzahlungen

5. BV Mehrarbeitsvergütung

Herzlich Willkommen bei HR Service, im linken Bereich können Sie sich zu allen HR Themen informieren. Falls Sie nicht fündig werden oder weiterführende Fragen haben, kontaktieren Sie uns gerne. Wir freuen uns auf Ihre Anfragen, Ihr HR Service Team

Fragen Sie HR Service

Case- und Knowledge Managements Tier 0 - Integration in die Beiersdorfssystemlandschaft | Stefanie Hanske
19.07.2013 | Seite 15

Caseerstellung - Felder

Kategorie	Titel	Beschreibung	Anhang	Dringlichkeit
<ul style="list-style-type: none"> • nur flache Hierarchie • so wenig Kategorien wie möglich, aber möglichst sprechend • über Dropdown • Anbieten von Zusatzfeldern je nach gewählter Kategorie • Übernahme der Kategorien aus Suche • als Freitextfeld • Hilfestellung hierbei wäre sinnvoll 	<ul style="list-style-type: none"> • Freitext 	<ul style="list-style-type: none"> • Begrenzung • genügend Zeichen ermöglichen • Möglichkeit der Formatierung 	<ul style="list-style-type: none"> • für Anliegen und Antwort sehr wichtig 	<ul style="list-style-type: none"> • nur im Text, sonst alles dringlich • mit Textinformation zur Bedeutung für Antwortzeit • in Form eines gewünschten Erledigungsdatum • lieber nicht ermöglichen



- **Kategorie: 2 Gliederungsstufen, Dropdown, wenig aber prägnante Kategorien**
- **freier Titel**
- **Dringlichkeit: Form gewünschtes Antwortdatum**
- **Beschreibung: großes aber begrenztes Textfeld**
- **Anhang**

Case- und Knowledge Managements Tier 0 - Integration in die Beiersdorfssystemlandschaft | Stefanie Hanske
19.07.2013 | Seite 16

BBF Beiersdorf

Caseerstellung - Zusätze

- Bestätigung im Caseprozess
- Lösungsvorschläge bei Themenauswahl
- Nochmals Abschieken und Serviceline als Kontaktweg anbieten
 - Geschätze Wartezeit
- Schlichte Gestaltung, nicht zu viele Felder
- Hilfebuttons, Erklärung zur Benutzung



- **schlichte Gestaltung**
- **Bestätigung im Caseerstellungprozess**

Case- und Knowledge Managements Tier 0 - Integration in die Beiersdorfssystemlandschaft | Stefanie Hanske
19.07.2013 | Seite 17

BBF Beiersdorf

Caseerstellung - Vorschlag

Betroffener Mitarbeiter: Stefanie Hanske

Kategorie: [Dropdown] Subkategorie: [Dropdown]

Betreff: [Textfeld]

Beschreibung: [Großes Textfeld]

Anhang hinzufügen

Antwort gewünscht bis: 29.07.2013

Senden

Caseerstellungsbestätigung - Vorschlag

Liebe Frau...

vielen Dank für Ihre Anfrage "Titel"...

Falls Sie bezüglich Ihrer Anfrage noch Rückfragen haben sollten, rufen Sie uns gerne unter XXX an oder ergänzen Sie ihre Anfrage hier "Link".

...

Ihr HR Service Team

OK

Caseübersicht

- kurz und knapp → simpel
 - als kleines Fenster
- gute Alternative zu E-Mails
- Historie, als Möglichkeit anbieten
- nur offene Cases
- Filtern und Sortieren ermöglichen



- Übersicht anbieten
- als Box im Portal einbetten
- offene und geschlossene Cases

Case- und Knowledge Managements Tier 0 - Integration in die Beiersdorf Systemlandschaft | Stefanie Hanske
19.07.2013 | Seite 20

BBF 
Beiersdorf

Caseübersicht - Felder

- Status
 - Symbole für Status oder Ampel
- Themenbereich
- Titel
- Eröffnungsdatum
- Bearbeiter
- Absprung zu Details
 - Anliegen, Antworten, Anhänge
 - Jederzeit Kommentar bzw. Ergänzung ermöglichen



- Eröffnungsdatum
- Titel
- Status als Symbol in Farbe
- Absprung in Details
 - Anliegen, Antworten, Anhänge, Kommentarmöglichkeit

Case- und Knowledge Managements Tier 0 - Integration in die Beiersdorf Systemlandschaft | Stefanie Hanske
19.07.2013 | Seite 21

BBF 
Beiersdorf

Caseübersicht - Vorschlag

Ihre Anfragen	
Inkorrekte Sonderzahlung 15.01.2013	
Lohnsteuerbescheinigung 09.07.2013	
Antrag HW-Fahrkarte 21.06.2013	

Case- und Knowledge Managements Tier 0 - Integration in die Beiersdorfssystemlandschaft | Stefanie Hanske
19.07.2013 | Seite 22

BBF 
Beiersdorf

Casebearbeitung

	Button		Mail	Serviceline	
	Übersicht	Details		Ansprechpartner	
Zurückziehen	3	5,5	2,5	1,5	0,5
Eskalieren	2,5	0	2	4	2,5
Wiedereröffnen	2	2	2	1	5

- Link zu Caseübersicht aus Mail heraus
- Reaktionsmöglichkeit aus Mail heraus
- Verweis auf Serviceline in Case- und Mails
- Einrichten einer Beschwerdebox
- Angabe des Bearbeiters in Mail



- Änderungsbutton in Case mit Kommentarmöglichkeit anbieten
- Ansprechpartner für Eskalation und Wiedereröffnung, alternativ Serviceline anbieten
- Verweis auf Serviceline und Link zum Case in Mails

Case- und Knowledge Managements Tier 0 - Integration in die Beiersdorfssystemlandschaft | Stefanie Hanske
19.07.2013 | Seite 23

BBF 
Beiersdorf

Casebearbeitung - Vorschlag

The screenshot shows a web-based case management interface. At the top, the title is 'Casebearbeitung - Vorschlag'. Below the title, there are several input fields and dropdown menus for case details: 'Eröffnungsdatum' (15.07.2013), 'Status' (In Arbeit), 'Betroffener Mitarbeiter' (Stefanie Hanske), 'Kategorie' (Abrechnung), 'Subkategorie' (Bescheinigungen), 'Bearbeiter' (Franziska Meier), and 'Titel' (Lohnsteuerbescheinigung). There are two text areas: 'Beschreibung' containing 'Bitte senden Sie mir meine Lohnsteuerkarte per Hauspost zu.' and 'Antwort' containing 'Liebe Frau Hanske, seit dem 01.01.20XX gibt es nur noch eine elektronische Steuerkarte...'. Below these are fields for 'Anhänge' and 'Kommentar'. At the bottom left, there is a dropdown for 'Antwort gewünscht bis' set to '03.08.2013' and a 'Senden' button. The Beiersdorf logo is visible in the bottom right corner of the interface.

Der Lösungsvorschlag

[Casemanagement\Casemanagement\dist\Casemanagement.jar](#)



Fragen? Vielen Dank!

**BDF ●●●●
Beiersdorf**

Literaturverzeichnis

- [AS09] APPEL, Wolfgang ; SCHÄFER, Frank: *Produktion von Personalservices: Das HR-Shared Service Center*. München : Oldenbourg, 2009. – ISBN 978-3-486-58896-5
- [Bal99] BALZERT, Helmut: *Lehrbuch Grundlagen der Informatik: Konzepte und Notationen in UML, Java und C++, Algorithmen und Software-Technik, Anwendungen*. Heidelberg and Berlin : Spektrum, Akad. Verl., 1999. – ISBN 978-3-827-40358-2
- [Bar12] BARTELS, Hans-Joachim ; BEIERSDORF HEAD OF HR & SERVICES (Hrsg.): *Präsentation von HR Update am 25.01.2012*. Hamburg, 2012
- [Bei09] BEIERSDORF AKTIENGESELLSCHAFT: *Jahresabschluss und Lagebericht zum 31.12.2008*. Hamburg, 2009
- [Bei12a] BEIERSDORF AKTIENGESELLSCHAFT: *Unternehmensvortrag*. 2012
- [Bei12b] BEIERSDORF SHARED SERVICES GMBH: *Unternehmenspräsentation*. Hamburg, 2012
- [Bei13a] BEIERSDORF AG: *Beiersdorf - Aktienkurs*. http://www.beiersdorf.de/Investor_Relations/Die_Beiersdorf_Aktie.html.
Version: 12.08.2013
- [Bei13b] BEIERSDORF AG: *Beiersdorf - Vorstand*. http://www.beiersdorf.de/%C3%9Cber_uns/Vorstand__Aufsichtsrat/Vorstand.html.
Version: 12.08.2013
- [Bei13c] BEIERSDORF AG: *Intranet von Beiersdorf*. <http://germany.global.bdfgroup.net/>. Version: 12.08.2013
- [Bei13d] BEIERSDORF AKTIENGESELLSCHAFT: *Geschäftsbericht 2012*. Hamburg, 2013
- [BH03] BERNHARD HOLTSCHKE, Andreas P. ; ACCENTURE (Hrsg.): *Unternehmenserfolg durch IT*. 18.03.2003

- [BHH03] BAUER, Hans H. ; HAMMERSCHMIDT, Maik ; HALLBAUER, Axel: *Das Employee-Portal als Instrument des internen Marketing: Analyse der Kosten und Benefits*. Mannheim : IMU, 2003. – ISBN 3893332979
- [BS05] BÜDENBENDER, Ulrich ; STRUTZ, Hans: *Gabler Kompakt-Lexikon Personal: 1000 Begriffe zu Personalwirtschaft, Personalmanagement, Arbeits- und Sozialrecht nachschlagen, verstehen, anwenden*. 2. Wiesbaden : Gabler, 2005. – ISBN 3-409-22284-7
- [Chl12] CHLEBEK, Paul: Praxis der User Interface-Entwicklung: Informationsstrukturen, Designpatterns, Vorgehensmuster. In: *Praxis der User Interface-Entwicklung* (2012)
- [Del11] DELOITTE: *IT-Business Balance Survey 2011: Finding common ground*. 19.01.2011
- [DIN08] DIN DEUTSCHES INSTITUT FÜR NORMUNG E.V.: *Ergonomie der Mensch-System-Interaktion - Teil 110: Grundsätze der Dialoggestaltung (ISO 9241-110:2006); Deutsche Fassung EN ISO 9241-110:2006*. <http://shan02.tib.uni-hannover.de/han/PerinormHAW-HAMBURG/https/secure.beuth.de/cmd%3Bjsessionid=41578291A06D24CBA010723AA5A4168C.3?workflowname=instantdownload&customerid=328165&docname=1464024&contextid=eeas&servicerefname=eeas&LoginName=bvollbrecht1>. Version: 00.09.2008
- [EKLR08] EDINGER, Jörg ; KRÄMER, Christian ; LÜBKE, Christian ; RINGLING, Sven: *Personalwirtschaft mit SAP ERP HCM: [betriebswirtschaftliche Anforderungen und ihre Realisierung in SAP ERP HCM ; Stammdaten, Customizing und Prozessbeispiele]*. 3. Bonn [u.a.] : Galileo Press, 2008 (SAP PRESS). – ISBN 978-3-898-42865-1
- [FH11] FISCHER, Peter ; HOFER, Peter: *Lexikon der Informatik (German Edition)*. 15. Dordrecht : Springer, 2011. – ISBN 3642151264
- [GC11] GELLERT, Ulrich ; CRISTEA, Ana D.: *Praxishandbuch Web Dynpro ABAP*. Berlin and Heidelberg : Springer-Verlag Berlin Heidelberg, 2011 (Xpert.press). – ISBN 3642113877
- [Gei11] GEISELMANN, Friedrich: *Prozessoptimierung im Personalbereich: Shared Service Center Human Resources. Kosten senken*. Düsseldorf : Management & Karriere, 2011. – ISBN 3929253194

- [GMW00] GRYZA, Cornelia ; MICHAELIS, Thorsten ; WALZ, Harald: *Strategisches Informationsmanagement: Das Intranet als entscheidender Faktor in der Unternehmenskommunikation*. Erlangen and München : Publicis-MCD-Verl., 2000. – ISBN 389578155x
- [Han09] HANSEN, Hans R.: *UTB. Bd. 2669: Wirtschaftsinformatik*. 10. Stuttgart : Lucius & Lucius, 2009. – ISBN 978-3-825-22669-5
- [HHR04] HEINRICH, Lutz J. ; HEINZL, Armin ; ROITHMAYR, Friedrich: *Wirtschaftsinformatik-Lexikon: Mit etwa 4000 Stichwörtern und 3700 Verweistichwörtern, einem Anhang deutsch-, englisch- und französischsprachiger Abkürzungen und Akronyme, einschlägiger Fachzeitschriften und Lehr- und Forschungseinrichtungen, Verbände und Vereinigungen sowie einem englischsprachigen und einem deutschsprachigen Index*. 7. München [u.a.] : Oldenbourg, 2004. – ISBN 978-3-486-27540-7
- [Hun12] HUNITE: *Hunite Präsentation für Beiersdorf*. 04.07.2012
- [Hun13] HUNITE: *Architecture and Infrastructure*. 1.1. 06.05.2013
- [Kiw13] KIWUS, Manfred ; HANSKE, Stefanie (Hrsg.): *Architektur des Beiersdorf Business Portal: Gespräch*. 16.04.2013
- [KK06] KELLER, Horst ; KRÜGER, Sascha: *ABAP objects: ABAP-Programmierung mit SAP NetWeaver*. 3., aktualisierte und erw. Aufl.; 3., vollst. neu geschriebene Aufl. Bonn : Galileo Press, 2006 (SAP Press SAP NetWeaver essentials). – ISBN 3898423581
- [MHS08] MAST, Claudia ; HUCK-SANDHU, Simone: *Unternehmenskommunikation: Ein Leitfad*. 3. Stuttgart : Lucius & Lucius, 2008. – ISBN 978-3-828-20433-1
- [Müh07] MÜHLBRADT, Frank W.: *Wirtschaftslexikon: Daten, Fakten und Zusammenhänge*. 9. Berlin : Cornelsen Scriptor, 20]07. – ISBN 978-3-589-22444-9
- [NKK07] NICOLESCU, Valentin ; KRUMHOLTZ, Helmut ; KLAPPERT, Katharina: *SAP NetWeaver Portal*. 1. Bonn : Galileo Press, 2007 (SAP PRESS). – ISBN 978-3-836-21025-6
- [OA06] OERTIG, Marcel ; ABPLANALP, Christoph: *Neue Geschäftsmodelle für das Personalmanagement: Von der Kostenoptimierung zur nachhaltigen Wertsteigerung*. Neuwied and München : Luchterhand, 2006. – ISBN 978-3-472-06479-4
- [Pie13] PIEKENBROCK, Dirk: *Gabler Kompakt-Lexikon Wirtschaft: 4.500 Begriffe nachschlagen, verstehen, anwenden*. 11., akt. Aufl. 2013. Korr. Nachdruck 2012. Wiesbaden : Springer

- Fachmedien Wiesbaden and Imprint: Springer Gabler, 2013 (SpringerLink : Bücher).
– ISBN 978-3-658-00008-0
- [Pro11] PROJEKTTEAM HR SILHOUETTE: *Informationsblatt zu HR Silhouette*. 2011
- [Pro13a] PROJEKTTEAM BLUE PLANET: *BluePlanet@Beiersdorf: Enabling the Collaborative Organization 2013*. Hamburg, 13.02.2013
- [Pro13b] PROJEKTTEAM HR SILHOUETTE: *HR Silhouette Strategy Update*. Hamburg, 04.04.2013
- [Pro13c] PROJEKTTEAM VORSTUDIE CASE AND KNOWLEDGEMANAGEMENT: *Präsentation des Case- und Knowledgeagements vor dem Enterprise Architecture Board*. Hamburg, 15.01.2013
- [Run13] RUNGE, Timo ; STEFANIE HANSKE (Hrsg.): *Kommunikationsplattformen bei Beiersdorf: Gespräch*. 25.04.2013
- [Rus13] RUSKOWSKI, Holger ; HANSKE, Stefanie (Hrsg.): *Das Business Portal von Beiersdorf: Gespräch*. 18.04.2013
- [SAP13] SAP AG: *SAP Web Dispatcher - SAP Library*. http://help.sap.com/saphelp_nw73ehp1/helpdata/de/48/8fe37933114e6fe1000000a421937/content.htm. Version: 2013
- [SK05] SCHÄFFER-KÜLZ, Ute G.: *Mitarbeiterportale und Self-Service-Systeme: Eine empirische Untersuchung der Auswirkungen und Gestaltungsparameter unter Verwendung des Technologie-Akzeptanzmodells*. 1. Frechen : DATAKONTEXT-Fachverl, 2005. – ISBN 389577250x
- [SO11] SCHWAIGER, Roland ; OFENLOCH, Dominik: *Web Dynpro ABAP: Das umfassende Handbuch ; [die Referenz zur Standard-UI-Technologie von SAP ; vollständige Darstellung von UI-Elementen, Standardkomponenten, Eingabehilfen, Entwicklungswerkzeugen u.v.m. ; mit zahlreichen Beispielen und Empfehlungen für die tägliche Praxis]*. 1. Bonn : Galileo Press, 2011 (SAP PRESS). – ISBN 978-3-836-21522-0
- [Ulr97] ULRICH, David: *Human resource champions: The next agenda for adding value and delivering results*. Boston : Harvard Business School Press, 1997. – ISBN 0-87584-719-6
- [Ver01] VERING, Matthias: *Der E-Business workplace: Das Potenzial von Unternehmensportalen*. 1. Bonn : Galileo Press, 2001. – ISBN 3898421341

- [Web12] WEBER, Rainer: *Technologie von Unternehmenssoftware: Mit SAP-Beispielen*. Berlin and Heidelberg : Springer Berlin Heidelberg, 2012 (SpringerLink : Bücher). – ISBN 3642244238
- [Wij13] WIJNBEGEN, Ronald ; HANSKE, Stefanie (Hrsg.): *Das IT-Programm HR Silhouette: Gespräch*. 15.04.2013
- [WP01] WALKER, Alfred J. ; PERRIN, Towers: *Web-based human resources: The technologies and trends that are transforming HR*. New York : McGraw-Hill, 2001. – ISBN 007136515X
- [Zim11] ZIMMER, Torsten: Prozessintegration mit SAP NetWeaver PI 7.1: Eine Einführung in die Architektur der Prozessintegration anhand von Fallstudien unternehmensinterner sowie unternehmensübergreifender Geschäftsprozesse der Logistik. In: *Prozessintegration mit SAP NetWeaver PI 7.1*. (2011)

Glossar

ABAP	Advanced Business Application Programming, Programmiersprache in SAP-Systemen [vgl. FH11 , S.12].
Active Directory	Ein Verzeichnisdienst von Microsoft für Windows Server, der auf X.500 basiert. Er erfasst alle vernetzten Ressourcen eines Unternehmens und teilt diese in Domänen. [vgl. FH11 , S.21].
API	Application Programming Interface, dies bezeichnet eine Anwendungsprogrammierschnittstelle, welche die Menge aller zulässigen Systemanrufe der angeschlossenen Systeme beschreibt. Die API regelt, wie ein Dienstauftrag an eine angeschlossene Instanz zu entwickeln ist [vgl. FH11 , S.45].
Backendsystem	Teil des IT-Systems, mit dem der Benutzer nicht direkt zu tun hat, zum Beispiel Server.
Benchmarking	Bei dieser Methode werden Produkte oder Prozesse einer Organisation mit denen anderer bester Organisationen verglichen. Über auf diese Weise gewonnene Kenntnisse wird das Potenzial zur Leistungssteigerung der eigenen Organisation ermittelt [vgl. Müh07 , S.51].
Business Intelligence (BI)	Datenmanagement, bezeichnet den Prozess, Daten in Informationen zu transformieren, wobei die Daten direkt von den Quellstationen zur Zielstation übertragen werden [vgl. HHR04 , S.137ff.].
DAX	Der Deutsche Aktienindex umfasst die 30 wichtigsten deutschen Aktien, die an der Börse in Frankfurt gehandelt werden [vgl. Müh07 , S.172ff.].

EBIT	Operatives Ergebnis vor Zinsen und Steuern, das sich aus den Umsatzerlösen dividiert durch Material- und Personalaufwand, sonstige betriebliche Aufwendungen sowie den Abschreibungen errechnet [vgl. Müh07 , S.78].
EBIT-Umsatzrendite	Eine Kennzahl, die sich aus dem Verhältnis des EBIT zum Umsatz ergibt [vgl. Pie13 , S.437].
Legal & Labor Relations	Ist ein Kompetenzbereich, der sich mit folgendem auseinander setzt: Betreuung und Beratung aller Funktionsbereiche in arbeitsrechtlichen Fragestellungen, strategische Planung und Durchführung von Verhandlungen, Einhaltung gesetzlicher Bestimmungen bei der Erreichung der Unternehmensziele und Abstimmung der Personalpolitik in Deutschland [vgl. Pro11].
Lightweight Directory Access Protocol ..	Ist ein Abfrage- und Zugriffsprotokoll für Verzeichnisdienste im TCP-IP-Netzwerk, welches auf der X.500 Norm beruht [vgl. FH11 , S.515].
SAP	Ein eigenständiges Softwarehaus, das 1972 gegründet wurde und mittlerweile zu den Größten der Welt gehört. Es stellt die gleichnamige betriebswirtschaftliche Standardsoftware her, die zur Verwaltung in internationalen und auch Kleinstunternehmen verwendet wird. [vgl. FH11 , S.779].
SAP BI	Bezeichnet das Systemangebot von der SAP zur Business Intelligence .
SAP GUI	Ist das Anzeigeprogramm für SAP-Anwendungen [vgl. SO11 , S.27].
SAP NetWeaver	Ist ein Produkt der Firma SAP, das eine offene Integrations- und Anwendungsplattform zur Verfügung stellt. Es vereinheitlicht Prozesse über verschiedene Technologien hinweg und verbindet so heterogene Anwendungen. SAP NetWeaver ist die Grundlage für alle von der Firma SAP angebotenen Systemlösungen [vgl. Zim11 , S.8].

Servicelevel	Wird auch als Dienstgrad bezeichnet und stellt eine mess- und quantifizierbare Qualitätsstufe der Leistungserbringung durch einen Dienstleister dar [vgl. FH11 , S.807,S.239].
Single Sign-On	Berechtigt Anwender, mit einer einzigen Anmeldung auf mehrere Ressourcen zuzugreifen [vgl. FH11 , S.822].
SLA	Service Level Agreement, ist ein Vertrag zwischen Dienstleistungsnehmer und -geber, in dem die Parameter der Dienstleistung und deren Qualitätsniveau festgelegt sind [vgl. HHR04 , S.592].
Supplier Relationship Management (SRM)	Bezeichnet das Softwareprodukt von SAP, in dem die Prozesse der Beschaffung abgewickelt werden können.
variable Zulage	Bezeichnet eine Zulage zum Gehalt, die abhängig vom Erreichen der persönlichen und unternehmerischen Ziele gezahlt wird.
Vertriebslogistikaktivitäten	Bezeichnet die Aktivitäten, die im Vertrieb und in der Logistik anfallen.
WAP-Browser	Wireless Application Protocol Browser sind Browser die sich auf einem Handy befinden und es so ermöglichen, mit diesem Informationen aus dem Internet zu empfangen und zu versenden [vgl. FH11 , S.985].

Hiermit versichere ich, dass ich die vorliegende Arbeit ohne fremde Hilfe selbständig verfasst und nur die angegebenen Hilfsmittel benutzt habe.

Hamburg, 17. September 2013

Stefanie Hanske