

Betreuung und Weiterentwicklung eines Industrie-Serviceportals

Unternehmen

Unser Kunde ist der weltweit führende Anbieter von Produktions-, Transport-, Gebäude- und Lichttechnik. Mit der informationstechnischen Integration von Produktplanung und Produktion ist er bislang der einzige Anbieter, der die Prozesse von produzierenden Unternehmen an sämtlichen Stellen der Wertschöpfung beschleunigen kann.

Um einen bestmöglichen Service und Support zu bieten, stellt unser Auftraggeber seinen Kunden ein globales Internetportal zur Verfügung. Neben diversen technischen Dokumentationen findet man hier u.a. Volltextsuche, FAQs, diverse Fachforen sowie eine Expertensuche. Die Dokumente werden in diversen Sprachen angeboten. Je nach Privilegien kann sich der Nutzer einloggen und erhält entsprechend seiner Bedürfnisse zusammengestellte Inhalte.

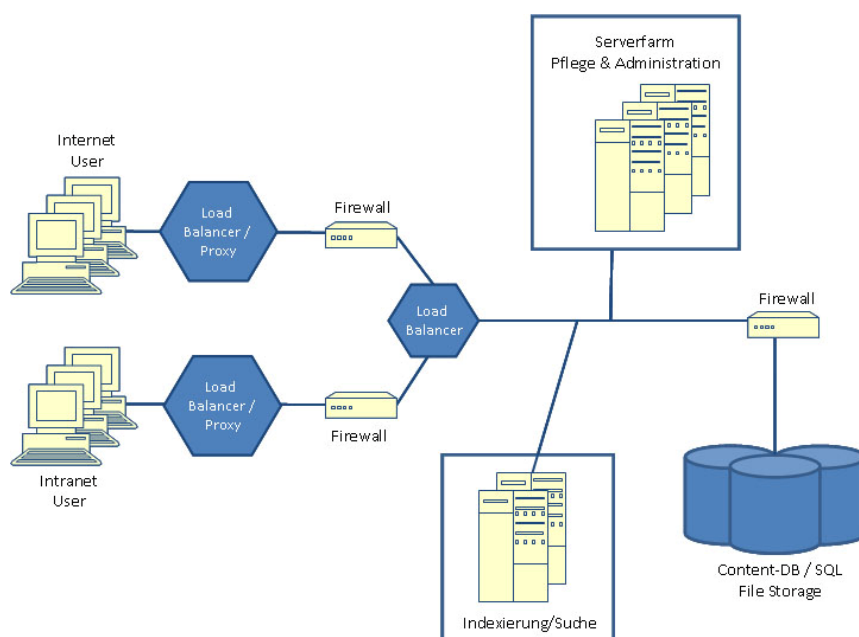
Dies geschieht auf der Basis der ECM-Software Livellink, heutiger Bestandteil der Opentext ECM Suite.

Herausforderung

Da das Portal weltweit stark frequentiert wird, ergaben sich eine Reihe neuer Anforderungen, um es noch benutzerfreundlicher zu machen. Neben dem Einbau von Features aus dem Bereich der Web 2.0-Technologien wie z.B. RSS-Feeds gab es vor allem in den Bereichen Dokumenten- und Workflowmanagement erhebliches Verbesserungspotenzial, um die Nutzbarkeit und Performance des Portals zu erhöhen.

Basis hierfür waren Anforderungsprofile des Kunden, die es abzuschätzen und umzusetzen galt.

Des weiteren sollte die Performance vor allem im Down- und Uploadbereich verbessert werden, um die Effizienz und Attraktivität des Online-Services noch weiter auszubauen. Dies war eine große Herausforderung vor allem im Hinblick auf die weltweite Nutzung und Verfügbarkeit des Portals.



Übersicht über die Hardware des Serviceportals

Rahmenbedingungen

Sehr heterogenes System mit vielen Schnittstellen zu externen Applikationen.

Internationalisierung, Regionalisierung

Sehr komplexe Rollen-/Berechtigungsverwaltung

Strikte Überwachung der Performancevorgaben

Anforderungen

RSS-Feed für neue Artikel

Integration einer neuen Baumstrukturkomponente

Integration von Extranets

Regionalisierung

Archivierungsfunktion (Livetime Management)

Produkt- und Leistungsindex (mit phonetischer Umsetzung für Russisch, Chinesisch, etc.)

Filterfunktion zur Suche von Beiträgen

Optimierung der Benutzerverwaltung und –struktur

Massen-Checkout von Dokumenten

Import und Export von Dokumenten

Überwachung des Newsletters

Integration eines Online Editors

Integration Webservices

SINTEC Leistungen

Technisch

Erstellung von Realisierungsprofilen in enger Abstimmung mit dem Kunden

Entwicklung, Integration, Test und Support

Code-Implementierung in Livelink 9.1

Entwicklung von HTML- und Weblingo-Templates

Programmierung & Anpassungen von Datenbanken bzw. Datenstrukturen und -zugriffen

Optimierung von Programmcode

Second- / Third-Level-Support für das Portal

Automatisierung von Updates (Dokumentimport)

Erstellung von weiteren Features / Services je nach Bedarf

Organisatorisch

Know-How-Weitergabe und Kompetenzaufbau in Entwicklungsprozessen / Methodik

Nutzen

Durch das bereits vorhandene Know-How von Seiten der SINTEC konnten die Anforderungen zügig realisiert und eingeführt werden. Täglich eine Million Klicks auf das Portal zeugen von einer hohen Servicequalität und Akzeptanz durch den Anwender. Allein die Anzahl der Beiträge, die aus diversen Dokumenten in unterschiedlichen Sprachen bestehen, hat sich seit der Einführung vor knapp fünf Jahren nahezu verzehnfacht. Performance und Verfügbarkeit sind unabhängig vom stetig wachsenden Datenvolumen (aktuell ca. 1,3 TB) konstant hoch.

Technologie und Tools

Programmiersprachen: HTML, DHTML, OpenScript, WebLingo, JavaScript, CSS, XML, RSS, SQL

Tools: Office, Visual SourceSafe 6.0c, SQL Navigator 5.5, Opentext Livelink 9.1SP3, Opentext Livelink Builder, Oracle 9i

Plattformen: Windows

Architektur/Web: Verteilte Web-Applikation nach MVC Pattern

Datenbanken: Oracle, SQL Server

Komponenten: CISCO Firewalls und LoadBalancer, FCS PrimePower Reverse Proxies, Solaris 9, Apache 1.3 / 2.0

Server (Microsoft): Windows 2003 EE, IIS6 +, Livelink 9.1 SP3

Betriebssystem: Windows

Virtualisierung: LoadBalancer, ReverseProxy

Sicherheit: CISCO Firewall

SINTEC Leistungen

✓ Software-Entwicklung

Individualsoftware / Produktsoftware

Embedded Software

Applikations-Integration

Branchenübergreifende Anwendungsentwicklung

Migrationen und Portierungen

✓ System- und Datenbank-Programmierung

✓ Analyse und Optimierung von Architektur, Datenmodell und Quellcode

Produktnahe Entwicklung

✓ Test Services

✓ IT & Technologie Services

✓ Installation, Konfiguration, Administration und Monitoring von Systemen und Datenbanken

Software-Verteilung

Aufbau und Betrieb von Help Desks

✓ Second-/Third-Level-Support für Systeme und Datenbanken

Netzwerkkonzeptionierung / -implementierung

Auswahl, Bewertung und Konsolidierung von Serversystemen

System Management

Backup und Recovery

Problem- und Engpassanalyse

✓ Applikationsunterstützung

✓ Benutzerverwaltung / Rollenmanagement

✓ Business Solutions

SAP- und Microsoft-Lösungen

✓ Portale / Web-Applikationen

✓ Web 2.0-Technologien

✓ Dokumentenmanagement

✓ Workflowmanagement

Business Intelligence-Lösungen

Product Lifecycle Management

✓ Consulting

IT Strategieberatung

✓ Architekturberatung für Applikationen, Datenbanken und Systeme

✓ Lastenheft-/Pflichtenhefterstellung

Geschäftsprozessmanagement nach div. Standards

✓ Methoden-Know-How

Technologieberatung und Systemauswahl

Performanceanalyse und Tuning