



10 Einsatzbereiche von Rich Internet im Unternehmen

Inhalt: Ideen für den erfolgreichen Einsatz von Rich Internet Applikationen in e-Business, Marketing und Co.

Datum: Mai 2010

Autor: Michael Wimmer



1. Inhaltsverzeichnis

1.	Inhaltsverzeichnis	2
1.1	Für wen kann dieses Dokument nützlich sein?	4
1.2	Was soll dieses Dokument nicht leisten?	4
2.	Grundlagen	6
2.1	Flash, Flex und Rich Internet: Was bedeutet das?	6
2.2	Was bringt Rich Internet?	8
2.3	Vorteile von Rich Internet Applications	10
2.4	Der Mehrwert für Ihr Unternehmen	12
3.	Rich Internet im Unternehmens-einsatz	15
3.1	Case 1: Rich Internet im E-Commerce	15
3.2	Case 2: Rich Internet im Prozessmanagement	17
3.3	Case 3: Rich Internet im Reklamationsmanagement	19
3.4	Case 4: Dokumentenaustausch mit RIA	21
4.	RIA in der Marken- und Produkt-kommunikation	23
4.1	Case 6: RIA für interaktive Konfigurationslösungen	23
4.2	Case 7: Interaktive Markenwelten	25
4.3	Case 8: Produktpräsentation mit RIA	27
4.4	Case 9: Veranschaulichung komplexer Inhalte mit RIA	29
5.	RIA oder nicht RIA – das ist hier die Frage	31
6.	Ausblick: RIA und AIR – quo vadis?	32
7.	Noch Fragen?	33
8.	Über ecomplexx	34



Einführung

Mit dem Thema Rich Internet beschäftigen sich die Fachexperten bei ecomplexx bereits seit mehr als zehn Jahren – vornehmlich mit den vom Marktführer Adobe entwickelten Lösungen Flash und der professionelleren Variante Flex.

Als Silver Solution Partner von Adobe können wir schon auf ein recht beachtliches Repertoire von Rich Internet-Projekten in den verschiedensten Branchen und Anwendungsbereichen zurückblicken, wobei wir dabei vor allem auf unsere Referenzen im Konzernumfeld und gehobenen Mittelstand stolz sind. Viele unserer Rich Internet-Projekte sind auch durch unsere Zusammenarbeit mit Kunden im Bereich Content Management entstanden und wurden im Rahmen eines Website-Relaunches in Angriff genommen.

Wir kennen daher vor allem auch die strategischen Überlegungen auf dem Weg zu einer Rich Internet Applikation und wissen von den Gründen, die unsere Kunden immer wieder von dieser Technologie überzeugen. Und natürlich wissen wir daher auch, wie solche Applikationen aussehen müssen, damit Endkunden, Geschäftspartner oder Mitarbeiter diese auch gerne und intuitiv nutzen.

Mit einem Streifzug durch die Vielfalt der Anwendungsbereiche und Einsatzmöglichkeiten von Rich Internet versuchen wir, Ihnen ein möglichst umfassendes Bild davon zu vermitteln, was man auf Basis Rich Internet-Technologie so alles realisieren kann – und was diese Technologie gegenüber anderen Lösungen auszeichnet.

Wir freuen uns, Ihnen und Ihrem Website-Team in diesem Dokument einige nützliche Anregungen für die weitere Beschäftigung mit dem Thema und Antworten auf Ihre weiterführenden Fragen bieten zu können



1.1 Für wen kann dieses Dokument nützlich sein?

Man sollte das Thema Rich Internet nicht auf die technischen Aspekte reduzieren. Vielmehr sind Rich Internet Projekte häufig von einem konkreten, strategischen Zielszenario getrieben. Wir hoffen daher, dass insbesondere die folgenden Personen Nutzen aus unserem Dokument ziehen:

- Verantwortliche für E-Business-Aktivitäten oder Websites
- IT-Leiter und CIOs
- Marketingleiter
- Abteilungsleiter für den Bereich Internet

Dieses Dokument kann insbesondere dann hilfreich sein, wenn Sie ...

- mit dem Gedanken spielen, ein Rich Internet Projekt zu starten, und sich über die Technologie und die Einsatzmöglichkeiten informieren möchten,
- ein konkretes Website- oder Rich Internet-Projekt planen oder mitten in einem Projekt stecken,
- Ihr bereits implementiertes Projekt kritisch bewerten wollen.

1.2 Was soll dieses Dokument nicht leisten?

Am Anfang jedes Rich Internet-Projektes steht die entsprechende Strategie – basierend auf dem Wunsch nach einer trendigen, interaktiven Anwendung, nach der Verbesserung der Usability Ihrer Website oder nach einer Anwendung, die es Ihnen ermöglicht, die Geschäftsprozesse in Ihrem Unternehmen effizienter und standardisierter zu gestalten.



Wir wollen Ihnen dazu mit diesem Whitepaper ein Dokument in die Hand geben, das die Bandbreite der Möglichkeiten mit Rich Internet Technologie aufzeigt und Sie als Anregung für die Entwicklung Ihrer eigenen Rich Internet-Projektidee verwenden können.

Technische Ausführungen haben wir daher bewusst auf eine Erklärung der wichtigsten Begriffe rund um Rich Internet beschränkt. Auch ist dieses Dokument keine Anleitung für die Umsetzung von Rich Internet Projekten – diese Infos sind erst in einem späteren Stadium Ihres Projektes relevant, wenn Sie Ihre Anforderungen grundlegend definiert und eingegrenzt haben.

Um den Rahmen des Dokumentes nicht zu sprengen, haben wir außerdem Erläuterungen zum Tracking bzw. der Suchmaschinenoptimierung von Websites mit Rich Internet Applikationen oder Flash-Elementen ausgeklammert.



2. Grundlagen

Mittlerweile hat es sich in der Business-Welt herumgesprochen, dass es für den Unternehmenserfolg immer entscheidender wird, inwieweit das Internet professionell zur Vermarktung der Leistungen, zur Kommunikation und zur Übermittlung von Informationen genutzt wird.

Bisher wurden dazu meist klassische HTML-Seiten eingesetzt, die zwar ohne weiteres professionell gestaltet sein können, deren Erlebnis-Faktor aber in etwa auf das Lesen einer Unternehmens- oder Produktbroschüre beschränkt ist.

Gegenwärtige Internet-Technologien können entschieden mehr. Das Zauberwort lautet: Usability. Um sie zu erreichen, bedarf es ein paar Kunstgriffe. Und hier kommt die Rich Internet Technologie ins Spiel.

2.1 Flash, Flex und Rich Internet: Was bedeutet das?

Rich steht in diesem Fall für „reichhaltig“. Mit Rich Internet sind also Web-Anwendungen und Technologien gemeint, die über den HTML-Standard oder andere, konventionelle Websites hinausgehen und Ihren Besuchern reichhaltige Benutzererlebnisse ermöglichen.

Rich Internet Applikationen (abgekürzt „RIA“) sind Webanwendungen, die über dieselben oder ähnliche Funktionen wie Desktop-Anwendungen verfügen, zu ihrer Darstellung aber nur einen Webbrowser benötigen.

Um ein paar Beispiele zu nennen: In einer Rich Internet Applikation können Sie Daten eingeben, sortieren, bearbeiten oder grafisch darstellen. Sie können Listen umsortieren,



mit Drag & Drop arbeiten und vieles mehr – sprich, Sie können im Web plötzlich das bewerkstelligen, was Ihnen an Funktionalitäten aus Ihrer Windows-Umgebung bzw. Ihren Office-Programmen bekannt ist und die technischen Möglichkeiten, die Ihnen mit HTML-Seiten offenstehen, großteils übersteigt.



Die Daten sind dabei auf dem Webserver gespeichert, auf dem die Applikation liegt. Sie können völlig ortsunabhängig auf diese Applikation zugreifen, wie auf „klassische“ Webseiten – nur mit dem Unterschied, dass Sie damit wesentlich mehr erreichen können.

Einen wesentlichen, technischen Unterschied wollen wir noch hervorheben: Bei HTML-Seiten wird bei jedem Seitenaufruf die gesamte Seite neu geladen – also Bilder, Texte etc. im Gesamtpaket. Dadurch ergeben sich häufig längere Wartezeiten für User, die dann im schlimmsten Fall die Seite frustriert verlassen.

Rich Internet setzt hingegen auf die Trennung von Daten und Layoutinformation: Das User Interface der Applikation mit all seinen grafischen Elementen wird nur einmal beim ersten Aufruf übertragen. Bei neuen Requests oder Server-Interaktionen werden dann nur mehr Daten übermittelt. Dadurch ergeben sich dynamischere und kommunikativere Anwendungen.



Rich Internet bezeichnet also die Technologie hinter diesen interaktiven Anwendungen – Flash und Flex hingegen sind die Produkte von Adobe, mit denen Rich Internet Projekte vorwiegend in die Tat umgesetzt werden. Während Flash schon seit längerem eingesetzt wird und in erster Linie durch beispielsweise Flash-Intros im Web bekannt wurde, ist Flex die konsequente Weiterentwicklung von Flash für den professionellen Business-Einsatz.

Natürlich lassen sich Rich Internet Anwendungen nicht nur mit Flex umsetzen – fallweise setzen wir auch andere Technologien wie z.B. JavaScript-Frameworks ein. Flex ist allerdings unsere bevorzugte Technologie – weshalb Sie auch in diesem Paper vorwiegend Flex-Cases finden werden.

TECHNOLOGY

SOLUTIONS



Die bekanntesten Rich Internet Lösungen am Markt

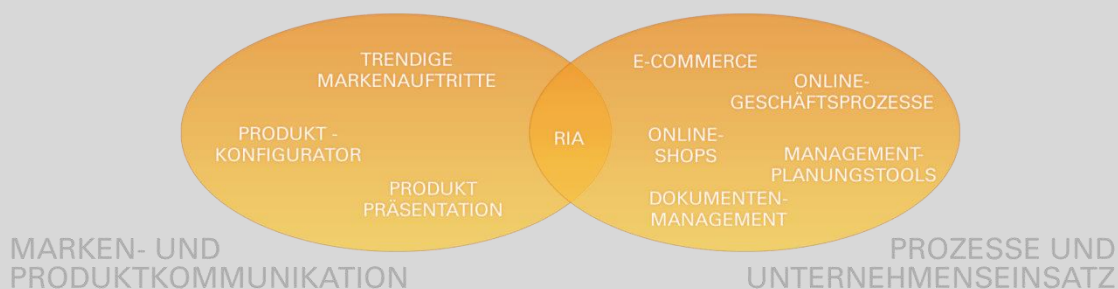
2.2 Was bringt Rich Internet?

Rich Internet Applikationen ermöglichen es einerseits, Ihre Website mit **interaktiven Elementen** aufzuwerten und andererseits **komplexe Abläufe** übersichtlich auf einer einzigen Webseite abzubilden. Im Fall eines Online-Shops zum Beispiel bedeutet dies: Zuerst stöbert der Kunde komfortabel durch Ihr Angebot – z.B. per **interaktivem Produktfinder**. Der anschließende, mehrstufige Bestellprozess wird nicht auf mehreren Seiten dargestellt, sondern in einem **übersichtlichen Interface**. Dadurch hat der User immer einen Gesamt-



überblick über den Prozess, den er durchläuft, und kann – mithilfe von Karteireitern oder Akkordeons - frei durch die einzelnen Schritte navigieren.

Durch die Entkopplung von Layoutinformationen und Daten kommt es zu keinen Wartezeiten während des Prozesses – und damit auch kaum zu Abbrüchen während der Online-Bestellung. Wenn der User sich entschlossen hat, das Produkt zu kaufen, dann soll dieser auch in keinster Weise von seinem Vorhaben aufgehalten werden. Je einfacher und intuitiv nutzbarer Ihre Applikationen gestaltet sind, desto deutlicher wird sich das in ihren Umsatzzahlen niederschlagen – nicht zuletzt deshalb, weil überzeugte Kunden Sie auch gerne mal an Freunde weiterempfehlen.



Einsatzbereiche von Rich Internet

Rich Internet ist allerdings viel mehr als eine intelligenter Darstellungweise für Online-Shops. ecomplexx setzt diese Technologie in erster Linie dazu ein, um **komplexe Business-Anwendungen und prozessgetriebene Applikationen** wie beispielsweise Reklamations- oder Usermanagement-Systeme, Produkt-Konfiguratoren, ja sogar Management-Planungstools im Web abzubilden. Mit Rich Internet lassen sich ganze Programme, die bisher lokal am PC ausgeführt wurden, ins Web übertragen – womit den Anwendern Flügel wachsen. Denn nun können Ihre Kunden, Mitarbeiter, Lieferanten oder Partner rund um den Globus mit Ihnen interagieren.



2.3 Vorteile von Rich Internet Applications

Unabhängig davon wie und wofür Sie Rich Internet einsetzen – die Summe der Vorteile dieser Technologie ergibt sich aus der zentralen Architektur, der Funktionalität und der Usability von Rich Internet Anwendungen.

2.3.1 Zentrale Architektur

- Maximale Reichweite: Ihre User können völlig ortsunabhängig und ganz einfach über einen Webbrowser auf Ihre Applikation zugreifen. Einer weiteren Person Zugang zu gewähren, kostet Sie maximal eine Minute für die Anlage eines User-Accounts.
- Im Vergleich zu lokal installierten Softwareprodukten entstehen weder Installationsaufwand noch Aufwand für Updates. Bei entsprechend vielen Mitarbeitern oder Lieferanten kann sich der Einsatz von RIA allein deshalb schon lohnen.
- Je nach Einsatzzweck können Sie Ihre Applikation über standardisierte Schnittstellen mit ihren Back-Office-Systemen integrieren – wie z.B. mit Ihrem ERP- oder CRM-System.
- Durch die intuitive Nutzbarkeit von RIA entstehen Ihnen nur geringe oder gar keine Kosten für die Schulung der Benutzer.

2.3.2 Funktionalität

- Rich-Internet-Anwendungen ermöglichen den reibungslosen Austausch von Daten. Diese werden zentral gespeichert und ermöglichen maximale Flexibilität im Datenzugriff – natürlich nur im Rahmen der individuellen Berechtigungen.



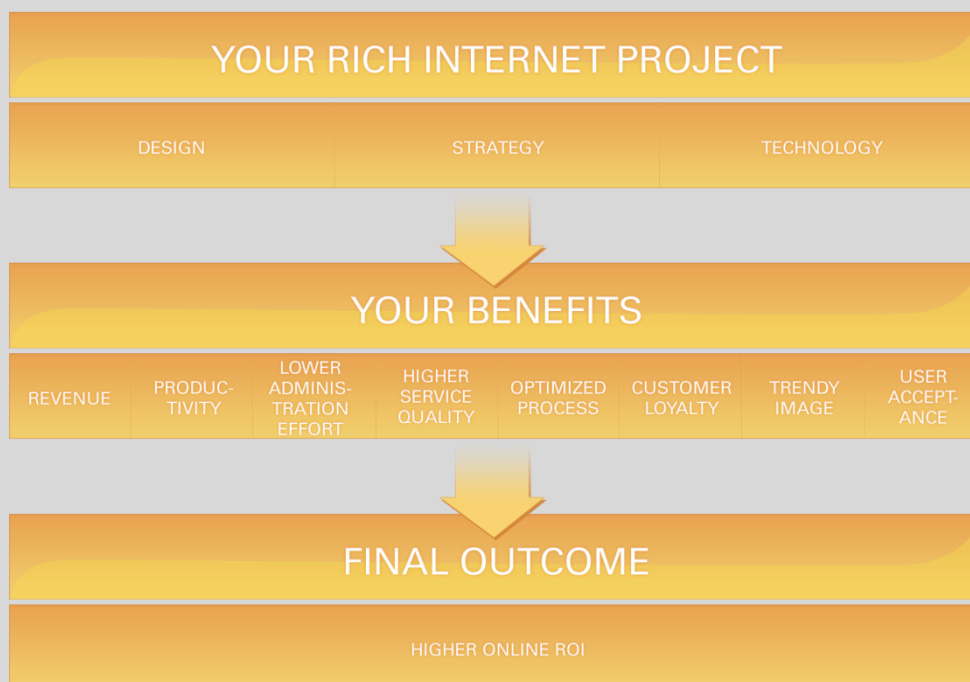
- Berechnungen und Datenverarbeitung können clientseitig stattfinden. Dadurch und durch die Trennung von Daten und Layout-Informationen ergibt sich für Ihr Unternehmen eine reduzierte Server- und Netzwerklast.
- Natürlich können RIA auch offline funktionieren. Mehr dazu verraten wir Ihnen in unserem Ausblick.

2.3.3 Usability

- Schluss mit passivem Durchblättern: RIAs interagieren mit ihren Nutzern. Diesen stehen dabei moderne Interaktionstechniken wie Drag & Drop zur Verfügung.
- Den Usern wird eine übersichtliche, intuitiv nutzbare Benutzeroberfläche präsentiert, mehrmaliges Laden von Layout-Informationen entfällt. So gelangt der User rasch an sein Ziel.
- User-Sessions werden nicht mehr so häufig abgebrochen. Insgesamt führt der Einsatz von Rich Internet zu mehr User-Interaktionen und so einer hohen Benutzerproduktivität.
- Richtig eingesetzt, erreichen Sie mit dem Einsatz von Rich Internet wesentlich intuitivere, reaktionsschnellere und überzeugendere Benutzererlebnisse. Und: Vergessen Sie nie, dass überzeugte User zu Multiplikatoren werden und Ihnen so kostenlos weitere überzeugte Nutzer beschere können.
- Auf den Punkt gebracht: Rich Internet Applikationen vereinen die Usability und funktionalen Möglichkeiten von Windows-Desktop-Anwendungen mit der Reichweite von Web-Applikationen.

2.4 Der Mehrwert für Ihr Unternehmen

Je nachdem, wie und wofür Sie in Ihrem Unternehmen Rich Internet einsetzen möchten: Neben mehr Umsatz und Produktivität, lassen sich mithilfe von durchdachten Rich Internet Anwendungen vor allem Prozessoptimierungen, ein verringerter Verwaltungsaufwand, höhere Servicequalität, loyalere Kunden und Lieferanten oder auch ein trendiges Unternehmensimage realisieren. Wenn Sie bei der Umsetzung Ihrer Applikation vor allem auf die Akzeptanz der Nutzer Wert legen, wird Ihr Rich Internet-Projekt in jedem Fall den ROI (Return On Investment) Ihres Unternehmens steigern.





2.4.1 Ein Beispiel aus der Praxis

Für den Fall, dass Sie eine konkrete Idee für eine Web-Applikation im Kopf haben, aber nicht wissen, ob sich der Entwicklungsaufwand lohnt: Kalkulieren Sie doch mal Pi mal Daumen durch, welche Einsparungen oder Mehrumsätze Sie generieren könnten – und vergessen Sie dabei nicht die Parameter, die sich nicht oder nur schwer in Zahlen ausdrücken lassen (wie Markenimage oder Mitarbeiterzufriedenheit).

Ausgangslage:

Sie vertreiben erklärungsbedürftige Produkte in einem internationalen Umfeld. Ihre zahlreichen Außendienstmitarbeiter beraten Ihre Kunden vor Ort und geben Bestellungen telefonisch, per Mail oder am nächsten Bürotag persönlich an Ihre Innendienst-Mitarbeiter weiter. Diese erfassen die Aufträge in SAP. Sie überlegen nun, eine Rich Internet Applikation mit Anbindung an SAP einzuführen, die es Ihren Mitarbeitern im Außendienst ermöglicht, Bestellungen direkt beim Kunden zu erfassen.

So berechnen Sie Ihren Mehrwert:

Versuchen Sie, die Zeit zu schätzen, die Ihre Außendienstmitarbeiter damit verbringen, abends oder an Bürotagen Bestellungen weiterzugeben. Rechnen Sie diese Zeit auf ein Jahr hoch und multiplizieren Sie sie mit dem durchschnittlichen Stundensatz Ihrer Außendienst-Mitarbeiter sowie deren Anzahl (international).

Addieren Sie dazu den Mehraufwand Ihrer Innendienst-Mitarbeiter, der durch Reklamationen entsteht, weil bei Bestellvorgängen Details durcheinander gebracht oder diese ganz vergessen wurden. Ermitteln Sie dann, mit welcher Verzögerung die Bestellungen Ihrer Kunden im Schnitt in SAP eingegeben werden und stellen Sie sich die Reaktion einer Ihrer Kunden vor, nachdem Sie ihm gesagt haben, dass seine Bestellungen in Zukunft immer um genau diese Zeit schneller geliefert werden. Freuen Sie sich über den (noch) imaginären Kunden, den er in seiner Begeisterung für Sie angeworben hat.



Erfinden Sie eine Kennzahl für die Steigerung der Servicequalität, die dadurch entsteht, dass sich Ihre Innendienst-Mitarbeiter nun verstärkt um persönliche Beratung und Reklamationen kümmern können. Stellen Sie fest, dass sogar Ihre Mitarbeiter nun zufriedener sind, weil Sie in Ihrer Branche als trendiger Vorreiter gelten.

Als I-Tüpfelchen verraten wir Ihnen nun noch, dass Sie über diese Applikation auch direkt beim Kunden den Status seiner laufenden Bestellungen abrufen können.

Ihr Fazit:

Spätestens an dieser Stelle stellen Sie fest: Der Einsatz einer Rich Internet Applikation ist für Ihr Unternehmen von – im wahrsten Sinne des Wortes – unschätzbarem Wert.



3. Rich Internet im Unternehmens- einsatz

Von diesem fiktiven Beispiel nun aber zur Praxis: In diesem Kapitel stellen wir Ihnen einige Rich Internet Lösungen vor, die wir für unsere Kunden umgesetzt haben.

Anhand von Praxisbeispielen möchten wir aufzeigen, welche höchst unterschiedlichen strategischen Herausforderungen sich mit modernen Applikationen auf Basis Rich Internet Technologie lösen lassen.

3.1 Case 1: Rich Internet im E-Commerce

Ein Beispiel für den Einsatz von Rich Internet im Bereich E-Commerce stellt das Lieferantenportal dar, das wir für das internationale Handelsunternehmen SPAR umgesetzt haben.

Die Herausforderung:

Das internationale Handelsunternehmen SPAR hatte das Ziel, den Austausch von Businessdaten zwischen SPAR und den einzelnen Lieferanten zu optimieren. Ein zu diesem Zweck gestaltetes Portal sollte die Verwaltung von Lieferanten und Artikeln maßgeblich erleichtern und so einen wichtigen Beitrag zur Automatisierung und Standardisierung der Prozesse im Bereich Qualitäts- und Reklamationsmanagement leisten.

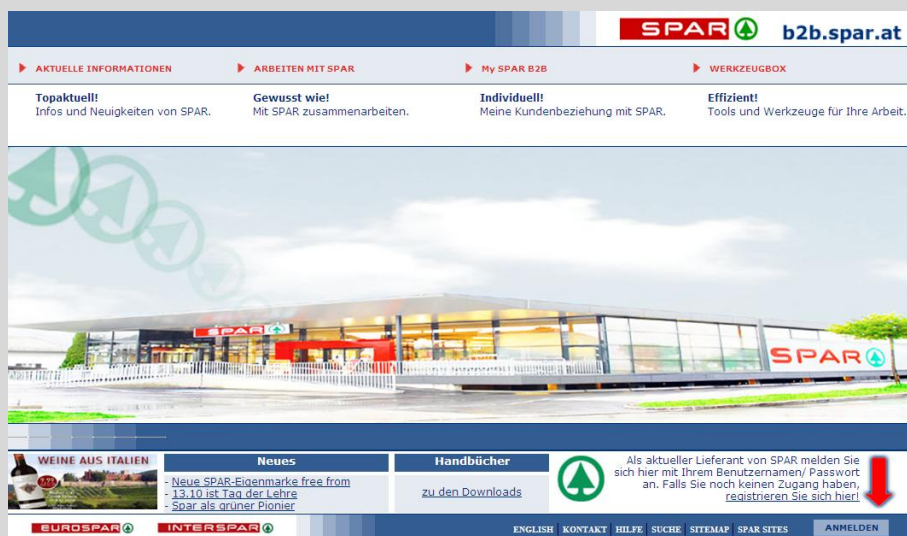


Die Lösung:

Das **Lieferantenportal „SPAR B2B Web“** (<http://b2b.spar.at>) enthält mehrere Rich-Internet-Applikationen auf Basis Adobe Flex. User können Informationen zu Lieferanten und Vorlieferanten eintragen und verwalten. Für jeden Lieferanten können mehrere Mitarbeiter angemeldet werden. Je nach deren Aufgaben oder Funktionen lassen sich die Zugriffsrechte individuell gestalten. Das Usermanagement des Portals erlaubt weiterhin die differenzierte Gestaltung der Inhalte und Applikationen des Portals für unterschiedliche Typen von Lieferanten.

Zur Qualitätssicherung werden SPAR-Eigenmarkenartikel – vor allem Frischwaren – regelmäßig und stichprobenartig im Labor überprüft. Die Laborwerte werden im neuen Portal eingegeben und können vom jeweiligen Lieferanten eingesehen werden.

Treffen mangelhafte Waren bei SPAR ein, so wird eine Reklamation von SPAR erfasst. Während zuvor aufwändig mit Formularen hantiert wurde, kann nun jeder Lieferant die ihn betreffenden Reklamationen im Portal einsehen. Die entsprechenden Artikel- und Bestelldaten werden über eine SAP-Schnittstelle geliefert.



Das Lieferantenportal b2b.spar.at



3.2 Case 2: Rich Internet im Prozessmanagement

Stellvertretend für unsere Prozessmanagement-Lösungen möchten wir Ihnen hier eine Lösung aus dem Bereich Logistik vorstellen: Den flex-basierten **Logistik-Leitstand der österreichischen SCHACHINGER Logistik Holding**.

Die Herausforderung:

Bei Schachinger war ein Zeitfenster-Buchungssystem für die Bewirtschaftung von Verladeboxen gefragt. Es sollte einem eingeschränkten Benutzerkreis möglich sein, analog zu einem Outlook-Terminplaner, Fahrzeuge zur Beladung in bestimmte Boxen zu einer bestimmten Zeit einzuplanen.

Das System sollte dezentrale Planung ermöglichen und flexibel erweiterbar sein. Der Logistik-Leitstand sollte als erweiterte Track & Trace-Kommunikationsplattform mit Zusatzfunktionen für die logistischen Leistungsbereiche der Schachinger Logistik Holding fungieren.

Bei der Gestaltung des neuen Systems musste auf logistische Besonderheiten wie z.B. die unterschiedlichen Fahrzeugtypen, einmalige und wiederkehrende Verladeaktivitäten, Vorbereitungszeiten und die unterschiedlichen Anforderungen der User Rücksicht genommen werden.

Die Lösung:

Das Projekt „Logistik-Leitstand“ (LLS) besteht aus einer Internet-Plattform mit Zugangsberechtigungssystem, die 4 User-Kategorien mit unterschiedlichen Berechtigungen unterscheidet. Dabei können auch Kunden auf das System zugreifen.



Die Funktionen des LLS basieren auf Rich Internet Technologie und greifen auf eine Auftragsdatenbank zu, welche alle relevanten Informationen enthält.

Zu den Funktionen zählt z.B. eine Sendungsauskunft (Tracking), in der die Auftragsdetails angezeigt werden. Der Tagesmonitor (Monitoring) stellt die wesentlichen Key-Facts eines Auftrages für ein bestimmtes Auswahlkriterium dar. Hier stehen einfache Abfragen zur Verfügung.

Das Reporting umfasst zeitraumbezogene Statistiken. Technisch gesehen handelt es sich dabei um einzelne SQL-Abfragen mit Reportgenerator in Tabellenform.

The screenshot shows the 'Zeitfensterbuchung' (Time Slot Booking) interface for 'Donnerstag, 10. Jänner 2008'. The interface includes a calendar on the left for December 2007 and January 2008, with the 10th of January selected. The main area displays a grid of time slots (from 09:00 to 14:00) across six boxes (Box 1 to Box 6). The following table summarizes the visible booking data:

Time Slot	Box 1	Box 2	Box 3	Box 4	Box 5	Box 6
09:00 - 09:45						
10:00 - 10:45	Transporte Dachzer (Oberlehner) Oberhuber 654654	Transporte Dachzer (Oberlehner) Unterbuchberger 654654		Transporte Dachzer (Oberlehner) Gruber KG 987695		
11:00 - 11:45	Transporte Dachzer (Oberlehner) Niedermeyer 654165					
12:00 - 12:45						
13:00 - 13:45						
14:00 - 14:45						

Zeitfenster-Buchung, Tagesansicht



3.3 Case 3: Rich Internet im Reklamationsmanagement

Als Spezialfall des Prozessmanagements möchten wir Ihnen nun noch die Lösung „Palfinger eClaim“ vorstellen, die wir für den international führenden Hersteller hydraulischer Hebe-, Lade- und Handlingsysteme umgesetzt haben.

Die Herausforderung:

Bisher gelangten Reklamationen bei Palfinger auf unterschiedlichsten Wegen vom Generalvertreter oder vom lokalen Servicepartner per Fax, Telefon oder EDI zu den einzelnen Produktionsstandorten – einen standardisierten Prozess gab es nicht. Die operativen Kosten waren enorm, und inkonsistente Entscheidungen im Fall von Reklamationen führten zu Unzufriedenheit unter den Partnern.

Die Herausforderung war es, den Reklamationsprozess zu automatisieren und zu standardisieren und dabei die lokalen Besonderheiten zu berücksichtigen. Die im Zuge des Projektes neu geschaffene Applikation musste weltweit verfügbar sein und direkt an SAP angebunden werden. Weitere Herausforderungen ergaben sich aus dem enormen Datenvolumen und den teilweise geringen Computerkenntnissen der ca. 5000 User.

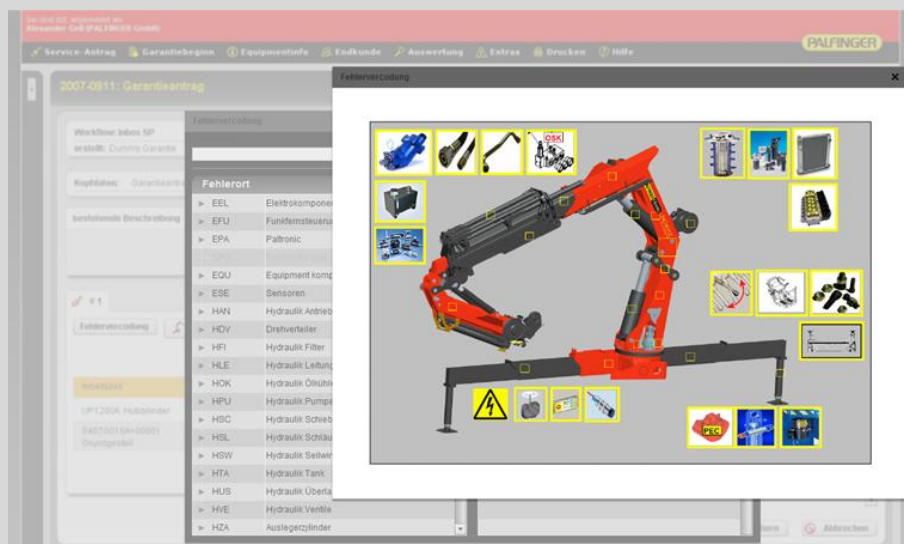
Die Lösung:

Die Eingabe von Reklamationen durch SAP-Anwender wurde ersetzt durch eine Rich-Internet-Applikation. Palfinger entschied sich für den Einsatz des Flex-Servers von Adobe.

Das komplexe neue System namens „eClaim“ erlaubt Palfinger die Steuerung des gesamten Reklamationsprozesses – von der lokalen Eingabe der Reklamation im Web bis zu ihrer Entscheidung und Abwicklung direkt in SAP.



Der standardisierte Entscheidungsprozess führte zu höherer Zufriedenheit bei Kunden und Servicepartnern. Die genaue und ausführliche Datensammlung und die Verwendung von über 15.000 Fehlercodes ermöglicht Palfinger außerdem, die Produktqualität laufend zu verbessern.



Palfinger - Rich Internet meets SAP



3.4 Case 4: Dokumentenaustausch mit RIA

Für unseren Kunden ENGEL setzten wir kürzlich das Projekt "edoX" (ENGEL Document Exchange) um. edoX ist eine flex-basierte Plattform für den Austausch von Dokumenten innerhalb des Unternehmens und mit relevanten Partnern.

Die Herausforderung:

Innerhalb des Unternehmens waren unterschiedliche Lösungen für den internen und externen Austausch von Daten und Dokumenten im Einsatz. Die Anforderungen seitens der einzelnen Abteilungen an eine Lösung zum Datenaustausch variierten stark.

Um den Dokumentenaustausch zu strukturieren, sollte eine zentrale, web-basierte Lösung eingeführt werden – ohne Beschränkungen der Dateigrößen, die den Datenaustausch per E-Mail bei größeren Dokumenten häufig behindern. Alle Mitarbeiter und externen Partner sollten diese neue Applikation für den Up- und Download von Dokumenten einsetzen können.

Die Lösung:

Die neue flex-basierte Lösung namens edoX erfordert keine zentralen Wartungsarbeiten für die Erstellung von Nutzer-Accounts oder das Management der Zugriffe oder Speicherkapazitäten.

Registrierte Nutzer können Dokumentensammlungen anlegen, verwalten und löschen. Sie können Dokumente up- und downloaden oder löschen sowie den Zugang anderer



User zu ihren Sammlungen verwalten. User können direkt in der Applikation angelegt oder über die Active Directory übernommen werden. Auch anonyme User sind möglich.

Jeder Nutzer verfügt über ein spezifisches Speichervolumen, dessen Auslastung immer im Kopfbereich des User Interface eingesehen werden kann. Da der Zweck der Applikation primär im Datenaustausch und nicht in der Datenspeicherung liegt, wird jede Sammlung mit einem genauen Ablaufdatum versehen. Dieses Datum legt fest, wann die Sammlung inklusive all ihrer Dokumente gelöscht wird. Einige vordefinierte File-Typen, wie mp3 oder exe, können nicht hochgeladen werden.

Zur leichteren Verwaltung können User zu Gruppen zusammengefasst werden. Diese erleichtern die Zuordnung von Zugriffsrechten zu ganzen Projektgruppen. Vorübergehende Nutzer können per Passcode (ein Link, der per Mail versandt wird) auf einzelne Sammlungen zugreifen.



ENGEL edoX – effizienter Dokumententransfer auf Basis Adobe Flex



4. RIA in der Marken- und Produktkommunikation

4.1 Case 6: RIA für interaktive Konfigurationslösungen

Einer der populärsten Einsatzbereiche der Rich Internet Technologie findet sich im Bereich der Produktkonfiguratoren. Im Rahmen des Website-Relaunches der SATTLER Gruppe, einem international tätigen Hersteller von technischen Spezialtextilien, haben wir einen interaktiven Markisenfinder umgesetzt.

Die Herausforderung:

Im Zuge des Relaunches der SATTLER-Webseite sollte das Informationsangebot im Web ausgeweitet und zielgruppengerecht aufbereitet werden. Der Fokus wurde dabei auf übersichtliche und umfassendste Produktinformationen gelegt.

Daraus entwickelte sich die Idee, Kunden zu ermöglichen, die Markise ihrer Träume interaktiv auszuwählen und auch gleich mit der eigenen Hausfront abzustimmen.



Die Lösung:

Der aus dieser Idee entstandene „Markisenfinder“, eine Rich Internet Applikation auf Basis Adobe Flex, ist das unbestrittene Highlight des neuen SATTLER-Webauftritts. Genau wie die Website selbst ist auch der Markisenfinder in 5 Sprachen verfügbar. Die sofortige Reaktion der Applikation auf Änderungen und die übersichtliche Präsentation der Produktinformationen ermöglichen die schnelle und spielerische Auswahl der idealen Markise. Der Markisenfinder wurde um eine HTML-Fallback-Lösung ergänzt. Darüber hinaus wurde auch eine Produkt-Wartungsoberfläche auf Basis Adobe Flex umgesetzt.

Wenn Sie Lust haben, Flex mal spielerisch auszuprobieren, finden Sie den Markisenfinder unter www.sattler-ag.com.

Der SATTLER-Markisenfinder



4.2 Case 7: Interaktive Markenwelten

Wie man Flash erfolgreich für die interaktive Präsentation einer Marke einsetzen kann, ist an einem unserer jüngsten Projekte in diesem Bereich ersichtlich: Der interaktiven Visign-Badwelt von Viega, einem führenden Anbieter im Bereich Installationstechnik.

Die Herausforderung:

Viega suchte nach einer flexiblen Möglichkeit, über die Website neue Kundenpotentiale zu erschließen und von ihren qualitativen Bad-Lösungen zu begeistern – und zwar ohne Änderungen an der bestehenden Webseite vornehmen zu müssen. Mithilfe einer Online-Kampagne sollten die Produkte der Visign-Produktlinie informativ und kundengerecht präsentiert und Viega als Innovator in seiner Branche positioniert werden.

Die Lösung:

In der interaktiven Visign-Badwelt von Viega kann der Nutzer mit der Flash-basierten Anwendung interagieren und so spielerisch Musterbäder erkunden, in denen die innovative Produktlinie vorgestellt wird.

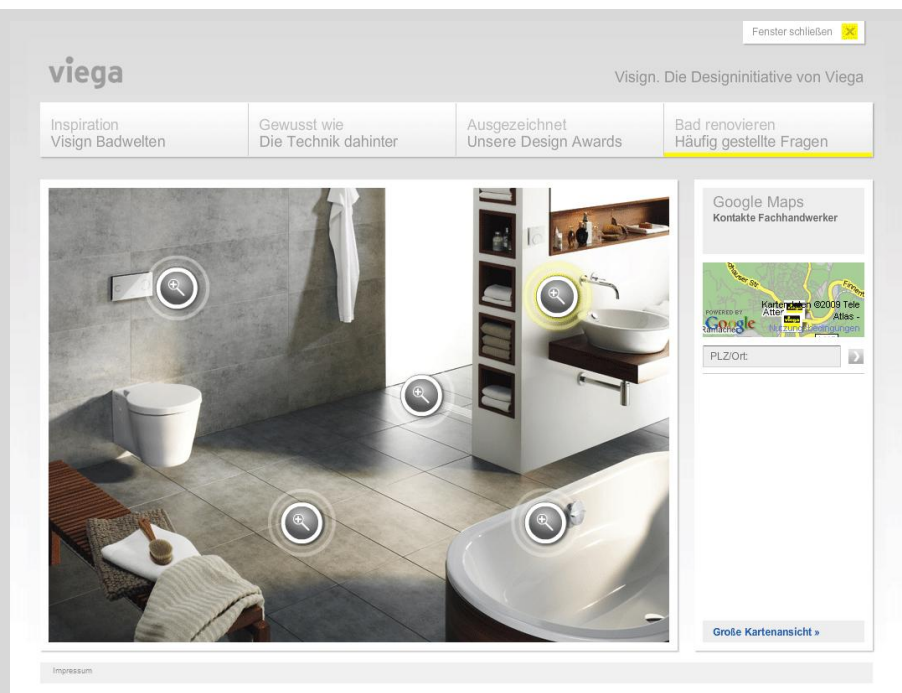
Die Kampagne steht dabei ganz im Zeichen der aktuellen Wohntrends, nach denen das Bad seinen rein zweckmäßigen Status immer mehr einbüßt und zur Wellness- und Wohlfühloase aufgewertet wird.

Die Online-Kampagne wurde nahtlos in die bestehende Website und das Content Management System von Open Text Web Solutions (vormals RedDot CMS) integriert. Den Web-Verantwortlichen ist es so möglich, die neue Kampagne innerhalb ihrer gewohnten Arbeitsoberfläche zu bearbeiten, ohne sich in eine neue Backend-Anwendung einarbeiten zu müssen.



Zusätzlich zur Produktpräsentation und -information enthält die Anwendung auch eine Suchfunktion, mit deren Hilfe der Besucher den nächstgelegenen Fachpartner bzw. die nächste Badausstellung ermitteln kann. Dadurch wird dem Interessenten der direkte Kontakt zu Viega erleichtert.

Die Visign-Badwelt ist online unter www.viega.de/visign aufrufbar.



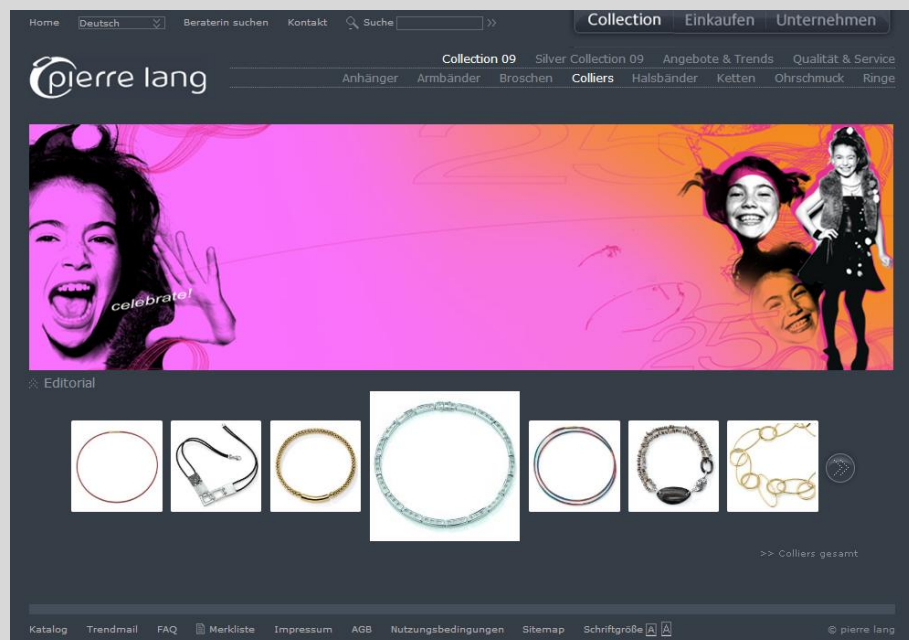
Die virtuelle Visign-Badwelt von Viega

4.3 Case 8: Produktpräsentation mit RIA

Dieser Case ist mittlerweile unser Lieblings-Vorzeigexemplar. Immerhin haben wir für das Pierre Lang Projekt 2008 auch den begehrten RedDot Solutions Award bekommen. Auf unserer Website unter <http://www.ecomplexx.com/pierre-lang.aspx> können Sie den Kurzfilm dazu abrufen.

Die Herausforderung:

Die Marke Pierre Lang steht für Schmuckstücke höchster Qualität sowie für vielfältige, außergewöhnliche Designs und persönlichen Kundenservice. Beim Relaunch war eine ansprechende und wartungsarme Darstellung der aktuellen Schmuckkollektionen gefragt.



www.pierrelang.com



Die Lösung:

Die aktuellen Kollektionen werden in einem flex-basierten Produktkatalog dargestellt. Die Produktdaten werden dabei automatisch über eine SAP-Schnittstelle geliefert.

Auch wenn der flex-basierte Produktkatalog mit SAP-Anbindung in diesem Fall nur einen verhältnismäßig kleinen Teil des Gesamtprojektes darstellt: Das stylische Ergebnis kann sich auf jeden Fall sehen lassen. Machen Sie sich selbst ein Bild und besuchen Sie einfach mal die Seite www.pierrelang.com. Der Mehrwert für Pierre Lang liegt klar in der wartungsarmen Produktdarstellung und dem trendigen, imagetreuen Markenauftritt im Web.

Zur professionellen Produktkommunikation werden häufig professionelle PIM-Systeme (Produkt-Information-Management-Systeme) eingesetzt. Diese ermöglichen die zentrale Wartung und automatische Weiterverarbeitung Ihrer Produktinformationen (vor allem der marketingrelevanten Infos) in unterschiedlichsten Vertriebskanälen.

Ob sich der Einsatz einer professionellen PIM-Lösung im individuellen Fall Ihres Unternehmens lohnt, verraten Ihnen gerne unser PIM-Experten.





4.4 Case 9: Veranschaulichung komplexer Inhalte mit RIA

Sport+Markt ist eines der führenden Forschungs- und Beratungsunternehmen im internationalen Sportbusiness und ist unter anderem für die Premier League tätig, die höchste Spielklasse im englischen Fußball.

Die Herausforderung:

Sport+Markt ist im Spannungsfeld zwischen Markt, Sponsoren und Clubs tätig und erhebt sowie analysiert marketingrelevante Informationen, die als Grundlage für eigene Beratungsleistungen und Kundenentscheidungen dienen. Aufgabe von ecomplexx war es, diese Informationen zu strukturieren und online in einem ansprechenden Format darzustellen.

Die Lösung:

Die Lösung besteht in einem modernen E-Book auf Basis Adobe Flash, das im Corporate Design der Premier League umgesetzt wurde und nun mit Animationen, Videos und aktuellen Inhalten gefüllt wird. Die E-Book-Inhalte werden personalisiert für Clubs, Sponsoren, Mitglieder der Premier League und für Gäste ausgeliefert.

Das neue E-Book stellt eine aktuelle, zentralisierte und personalisierte Darstellungsform der gesammelten Informationen dar, die zuvor in dieser Fülle und Genauigkeit nicht möglich war. Es erlaubt damit diversen Management-Zielgruppen, Fans und anderen Stakeholdern interessante Einblicke in die Welt des Sports. Fans können nun online vor allem durch die lebendig und interaktiv aufbereiteten Ergebnisse einer einzigartigen Umfrage blättern, an der weltweit 50.000 Fans teilnahmen.



BARCLAYS PREMIER LEAGUE FAN SURVEY 2008/09

BARCLAYS PREMIER LEAGUE 2008/09

A SEASON OF TWO HALVES
The 2008/09 Barclays Premier League season was, to borrow a football cliché a game of two halves. By Christmas it was Liverpool and Chelsea setting the early pace at the top of the Barclays Premier League, while

LEAGUE TABLE

Position	Club	P	W	D	L	GD	PTS
1	Manchester United	38	28	6	4	44	90
2	Liverpool	38	25	11	2	50	86
3	Chelsea	38	25	8	5	44	83
4	Arsenal	38	20	12	6	31	72

SHOW ALL

TOP GOAL SCORERS

Position	Player	Club	Goals
1	Nicolas Anelka	Chelsea	19
2	Cristiano Ronaldo	Liverpool	18
3	Steven Gerrard	Liverpool	16
4	De Souza Robinho	Manchester City	14

SHOW ALL

Die Public Version des neuen E-Book: fansurvey.premierleague.com



5. RIA oder nicht RIA – das ist hier die Frage

Wie sieht es mit dem Einsatz von RIA in Ihrem Unternehmen aus?

Der innovative Einsatz von Rich Internet empfiehlt sich immer dann, wenn Sie

- eine Webanwendung mit hoher Usability anbieten möchten
- um die Akzeptanz Ihrer Online-Anwendung fürchten, wenn die Benutzung mit langen Ladezeiten für Datentransfers verbunden ist
- Geschäftsprozesse, die sonst nur z.B. lokal in Ihrem ERP- oder CRM-System möglich sind, ortsunabhängig abwickeln möchten, da die betroffenen Mitarbeiter mobil sind bzw. sein müssen
- Daten in Online-Applikationen (wie z.B. einer Online-Reklamationsmanagement-Lösung) schnell von beiden Seiten übermitteln möchten
- sich mit einer innovativen Webanwendung oder Website von der Konkurrenz abheben möchten
- in einem Marktumfeld tätig sind, in dem coole Webdesigns und innovative Webanwendungen ohnehin ein Muss sind, um bei Ihrer Zielgruppe zu landen.

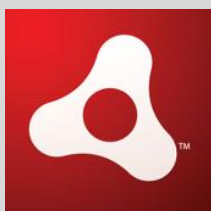
Die Nase vorne hat immer der, der seine Kundenerwartungen nicht nur erfüllt, sondern übertrifft.



6. Ausblick: RIA und AIR – quo vadis?

Soviel ist klar: Die Bedeutung und der Einsatz von interaktiven Web-Applikationen wird in den nächsten Jahren noch deutlich zunehmen. Verantwortlich dafür sind nicht nur unsere Mobilität und der Konkurrenzdruck, der in fast allen Branchen herrscht, sondern vor allem auch die zunehmenden Anforderungen seitens der User. Diese haben sich mittlerweile mit den Technologien der Web 2.0-Ära angefreundet und gewöhnen sich daran, sich überall im Web interaktiv einbringen zu können. Interaktive Anwendungen im Web wurden bisher häufig als nette Zusatzfeatures angesehen, werden aber immer mehr ein Muss für alle, die vorne dabei sein wollen.

Eine bereits erfolgreiche Weiterentwicklung von Adobe Flex dazu ist AIR: Diese Technologie ermöglicht es Ihnen, mit Ihrer Rich Internet Applikation auch offline weiterzuarbeiten und die Datentransfers anschließend durchzuführen, sobald wieder eine Internet-Verbindung verfügbar ist. Damit ist selbst die letzte Einschränkung web-basierter Applikationen außer Kraft gesetzt und Ihre Flexibilität maximiert.



Adobe Flex und AIR: die perfekte Symbiose

Doch keine Angst – wir wollen Ihnen damit nicht das Ende der HTML-Ära ankündigen. Rich Internet Applikationen laufen normalerweise innerhalb von normalen (HTML-basierten) Webseiten. Sie sollen diese schließlich nicht ersetzen, sondern um genau die fehlenden, benutzerfreundlichen Anwendungen erweitern, nach denen Ihre Besucher heutzutage verlangen.



7. Noch Fragen?

Damit sind wir – wenn auch ohne Anspruch auf Vollständigkeit – am Ende. Wir hoffen, dass wir Ihnen einige Anregungen und Ideen geben konnten, die Ihnen bei Ihrer Online-Strategie oder Ihrem Rich Internet Projekt helfen.

Natürlich steht Ihnen das ecomplexx-Team jederzeit für ein Gespräch zur Verfügung – wir freuen uns auf Ihr Feedback und Ihre Fragen.

ecomplexx Austria

Carl-Blum-Strasse 3

A – 4600 Wels

T: +43 7242 71000 – 0

F: +43 7242 71000 – 14

E: wels@ecomplexx.com

ecomplexx Germany

Alte Garten 60-62

D – 51371 Leverkusen

T: +49 214 33017 – 0

T: +49 214 33017 – 20

E: leverkusen@ecomplexx.com

Michael Wimmer (michael.wimmer@ecomplexx.com) ist als Director Technology Austria für die gesamte Projektentwicklung in Wels verantwortlich und kümmert sich insbesondere um technischen Support, Qualitätssicherung und Mitarbeiterentwicklung. Sie erreichen ihn unter der Durchwahl +43 (7242) 71000 24.



8. Über ecomplexx

Als Full-Service-Web-Dienstleister und Experte in Sachen Rich Internet und Content Management ist ecomplexx Ihr Partner für die Herausforderungen des E-Business-Zeitalters und die Umsetzung digitaler Kommunikations-, Content- und Geschäftsprozesse in Ihrem Unternehmen.

Schwerpunkte unserer Arbeit sind dabei:

- Beratung und internationales Projektmanagement
- Enterprise Content Management
- Rich-Internet-Anwendungen
- Product Information Management
- Online-Geschäftsprozesse

Wir realisieren für unsere Kunden international erfolgreiche Webprojekte und helfen Ihnen als Full-Service-Web-Dienstleister, die digitale Kommunikation für die Steigerung Ihrer Zugriffszahlen, die Unterstützung Ihrer Marketing- und Vertriebsaktivitäten und letztlich für einen starken Return Ihrer Online-Investments zu nutzen.

Seit 1996 arbeiten wir an unseren Standorten in Österreich, Deutschland, Frankreich und UK erfolgreich für Unternehmen wie ATOMIC, Red Bull, SPAR, Verbund, Vivatis oder Wilo, die auf unsere individuellen Lösungen für die Nutzung des Internets und der neuen Informationstechnologien vertrauen.



SOLUTION PARTNER
Silver



sitecore®
Certified Solution Partner

CELUM

ALWAYS AHEAD.



webtrends