

catWorkX entwickelt Service-Portal der zweiten Generation für Sharp Electronics

„Durch die immer kürzer werdenden Innovationszyklen und dem Trend, immer vielfältigere Funktionen in immer komplexer werdende Geräte zu integrieren, muss der technische Service für alle Beteiligten quasi rund um die Uhr und sieben Tage die Woche erreichbar sein. Dazu ist es besonders wichtig, so viele Informationen wie möglich online abrufbar vorzuhalten, um einen Servicefall so einfach wie möglich abzuwickeln. Das ist heute nur mit modernen und leistungsfähigen Portallösungen über das Internet möglich. Insofern haben wir mit dem neuen bzw. in seiner Leistungsfähigkeit erweiterten Sharp-e-Service-Portal einen weiteren Schritt in Richtung Erhöhung der Servicebereitschaft und Servicequalität getan.“

Klaus Kießling,
Servicemanager Sharp

Nachdem bereits vor einigen Jahren für SHARP Electronics erfolgreich das Crystal-Clear Service Portal entwickelt wurde, das wesentliche Geschäftsprozesse im Service-Bereich vom Printmedium ins Internet überträgt, beauftragte Sharp erneut die IT-Spezialisten von catWorkX.

Herausforderung:

Die Herausforderung bestand darin, das existierende, rudimentäre Portal-System für den Fachhandel auf eine neue, benutzerfreundlichere technologische Plattform zu überführen, um die auf den Kunden zugeschnittenen Arbeitsabläufe und Prozesse zu optimieren. Hierbei handelt es sich im Wesentlichen um SHARP-Serviceleistungen wie Bestellungen oder Retouren und allgemeine Informationen zu den SHARP-Produkten. Darüber hinaus sollte das neue Portal als modulares System konzipiert werden, um eine zukünftige Erweiterung mit unterschiedlichen Features zu ermöglichen. Ein wesentlicher Aspekt war letztlich auch die Differenzierung in der Führung des Portals auf lokaler und internationaler Ebene.

Lösung:

Auf Basis einer detaillierten Analyse und den Ergebnissen aus den Workshops entwickelten die Spezialisten von catWorkX in Abstimmung mit SHARP ein neues e-Service-Portal, welches das Open Source Content Management System Plone einsetzt, das wiederum auf dem Web Application Server Zope basiert. Dieses lizenzfreie Tool wurde auf die Bedürfnisse von SHARP zugeschnitten und durch entsprechende Eigen- und Partnerprodukte individualisiert. Bei dem neuen Portal handelt es sich um ein geschlossenes Benutzerportal, d.h. ein über Autorisierung und Registrierung gesteuertes Rollen-Rechte-System, bei dem verschiedene Rollen wie z. B. SHARP-Mitarbeiter oder Fachhändler definiert und dem User gemäß seiner Funktion entsprechende Nutzungsrechte zugeteilt werden.

Das neue Portal zeichnet sich insbesondere dadurch aus, dass kundenspezifische Abläufe und Prozesse in dem Content Management System direkt abgebildet werden. Basierend auf dem Konzept des „Live Editing“ können alle Inhalte über einen „Edit-Button“ in Abhängigkeit von der rollenspezifischen Zugriffsberechtigung genau dort bearbeitet werden, wo der Benutzer sie im Dokument sieht. Dadurch wird die redaktionelle Bearbeitung der Seiten erheblich vereinfacht. Folglich ist kein technologisches Know-how erforderlich und der Benutzer kann sich ausschließlich auf das Erfassen der Inhalte in den betreffenden Dokumenten konzentrieren.



Der Wechsel auf das Plone-Portal ermöglichte die Einführung bzw. Weiterentwicklung unterschiedlicher Funktionen: So wurde die Suchfunktionalität deutlich erweitert und eine verbesserte Retourenfunktion für Fachhändler integriert. Darüber hinaus wurden spezielle Features wie die Händlerumfrage oder der FAQ-Bereich neu geschaffen. Dieser kann nach bestimmten FAQ-Objekten wie Kategorie oder Produkt katalogisiert werden, wobei sich die zugehörigen Inhalte leicht modifizieren lassen. Neu sind ebenfalls Terminobjekte wie z. B. das Ankündigen und Anmelden bei Schulungen oder technischen Trainings. Serviceangebote wie Bestellformulare für Ersatzteile oder Zubehör runden das Funktionsangebot ab.

Da sämtliche Inhalte des Plone-Portals mehrsprachig angeboten werden können, erlaubt der Wechsel auf das neue SHARP e-Service-Portal eine internationale und länderspezifische Führung. Damit trägt SHARP Electronics seiner Funktion als Headquarter Rechnung und ermöglicht seinen jeweiligen Tochtergesellschaften verschiedene Funktionen auf den lokalen Internetseiten zu integrieren. So wurden zum Beispiel Internetpräsenzen speziell für die Länder Österreich und Frankreich kreiert und umgesetzt.

Die von catWorkX entwickelte schlüsselfertige Lösung ist plattform- und browserunabhängig und kann problemlos auf unterschiedlichen Betriebssystemen und Internetbrowsern eingesetzt werden. Das neue Portal beschleunigt in hohem Maße die gesamte SHARP-Service-Prozesskette im Spannungsfeld zwischen Internationalisierung und Lokalisierung, sodass Durchlaufzeiten, Pflegeaufwand und Rückfragen minimiert werden. Dadurch erhält SHARP ein hochaktuelles, flexibles und ausbaufähiges sowie kosten- und zeiter sparendes Portal, welches dem geforderten Self-Service-Gedanken vollends Rechnung trägt.

Highlights zusammengefasst:

- ▼ Einsatz des durch Eigen- und Partnerprodukte individualisierten Open Source Content Management System Plone
- ▼ Geschlossene Benutzergruppe mit Registrierung und Autorisierung und entsprechenden Nutzungsrechten
- ▼ Kundenspezifische Abläufe und Prozesse werden direkt abgebildet
- ▼ Vereinfachung der redaktionellen Bearbeitung der Seiten über ein Live Editing-Konzept
- ▼ Abbildung des Retourenprozesses mit Faxgateway für Belege



Über SHARP:

SHARP Electronics ist weltweit der führende innovative Entwickler und Hersteller von LCD Technologie sowie elektrotechnischer Bauteile der Bereiche Opto-, Infrarot- und Flash Memory-Elektronik. Weltweit erzielen ca. 55.000 Mitarbeiter einen Jahresumsatz von etwa 15 Milliarden Euro.