



## Warum sollten Sie Ihr SAP Portal analysieren? 4 augenöffnende Erkenntnisse von Mundipharma

Wie oft loggen sich Ihre Benutzer in das Portal ein? Welche Seiten werden am häufigsten besucht? Können Sie diese Fragen über den ROI Ihres SAP Portals ehrlich beantworten? Sweetlets präsentiert Ihnen ein Kunden-Feedback über die Verwendung von Click Stream und warum die Analyse für ein erfolgreiches Portal unverzichtbar ist.

*„Wir verwenden Click Stream nun schon über zwei Jahre lang und haben die vielfachen Updates eingespielt. Wir haben gesehen, wie sich dieses Produkt von einem ‚nice to have‘ zu einem Analyseprogramm entwickelt hat, ohne das wir nicht mehr auskommen. Es ist das vollständige Statistiktool, das im SAP Portal fehlt.“*

**Daniel Stasiak, Senior Consultant Web Applications/Portal Enterprise Applications, Mundipharma**

Vor der Einführung des SAP Enterprise Portals nutzte Mundipharma einen Microsoft IIS basierten Server als Intranet-Weblösung samt komfortablen Statistiktool für die Analyse der Nutzung. Der ROI dieser Neueinführung hatte eine hohe Bedeutung. Darüber hinaus wusste Mundipharma, um dieses neue Portal erfolgreich zu gestalten, würde ein neues Set von Analysewerkzeugen notwendig sein. Aber welche? Diese Tools müssen wichtige Aufgaben wie das Aufdecken von Nutzungsmustern und die Darstellung der wesentlichen Verwendungsdaten erfüllen.

Es gab da ein Problem... die anfänglichen Suchergebnisse für ein Portal Analyseprogramm sahen nicht sehr vielversprechend aus. Die passende und benutzerfreundliche Lösung, die sie suchten, schien im SAP Portalbereich nicht verfügbar zu sein.

### Die Frustration – Die letzte Rettung

Mundipharmas umfassende Suche nach einem Analysetool für das SAP Portal brachte keine zufrieden stellende Ergebnisse. Frustration machte sich breit und das Team war fast vor die Situation gestellt, auf die Vorteile aus den gewohnten Berichten verzichten zu müssen. *„Verwöhnt durch ein komfortables Analyse Tool, fehlte uns bei vielen Berichten die Detailebene“*, kommentiert Daniel Stasiak.

### Die Lösung – Aus Skepsis wird Überzeugung

Nach einer Diskussion mit einem externen Berater über ihre enttäuschenden Suchergebnisse bekam Mundipharma einen Hinweis auf eine mögliche Lösung. Die Anwendung kam von einer Softwaremarke namens „Sweetlets“ und von dem Produkt Click Stream gab es eine kostenlose Demo-Version. Daniel Stasiak erinnert sich noch heute: *„Nachdem ich aufgehört hatte, über den Namen Sweetlets zu lachen, sahen wir uns die Website an und entschieden uns, Click Stream auszuprobieren, bevor wir alles verlieren würden.“*



Pentland Firth Software GmbH  
Unterer Anger 3  
80331 Munich, Germany

Telefon: +49 (0)89 / 59 08 37-0  
E-Mail: info@sweetlets.com  
Internet: www.sweetlets.com



Mundipharma Straße 6  
65549 Limburg a. d. Lahn  
Deutschland

Telefon: +49 (0)6431 / 7 01-0  
Fax: +49 (0)6431 / 7 42-72  
Internet: www.mundipharma.de

*„Und wenn Sie Support benötigen? Ich muss sagen, dass ich in meiner 25-jährigen IT-Erfahrung noch nie einen so schnellen und fachkundigen Service erhalten habe wie von diesem Unternehmen, Bravo! Ich empfehle dieses Produkt jedem, der eine Analyse der Nutzung seines SAP Portals wünscht. Falls Sie Zweifel an der Seriosität meiner Kommentare haben, können Sie sich gerne mit mir in Verbindung setzen.“*

**Daniel Stasiak, Senior Consultant Web Applications/ Portal Enterprise Applications, Mundipharma**

Click Streams einfache Installation und die überaus benutzerfreundliche Bedienung waren eine unerwartete aber willkommene Überraschung für das Mundipharma IT Team!

Neben vielen anderen Ergebnissen, die Click Streams intuitive Berichte lieferten, gab es für Mundipharma vier wesentliche Erkenntnisse über die Wichtigkeit einer Portal Analyse. Diese möchten wir mit Ihnen teilen. Es sind nur Beispiele, bei denen Transparenz und Kenntnis über Nutzerstatistiken in Ihrem Intranet über Erfolg oder Misserfolg ihres Portals entscheiden können.

## 1. Erkenntnis – Zahlen lügen nicht!

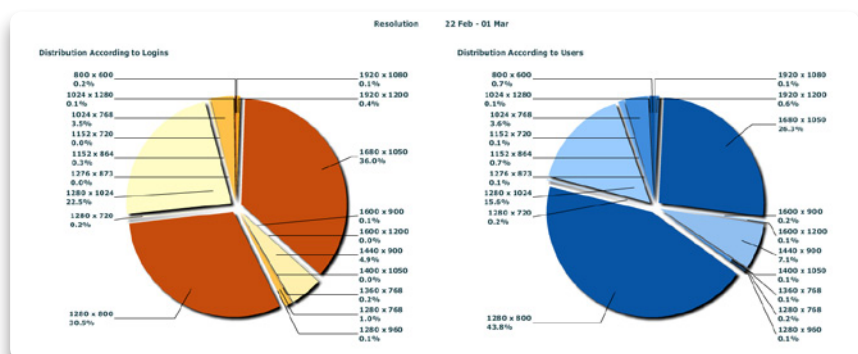
Zu allererst eine kostensparende Tatsache, die Sie von Ihrem aufmerksamen IT-Team erhalten und die eigentlich jeder im Portalbereich kennt. Mundipharma hat viel Zeit für die Erstellung und Aktualisierung ihrer abteilungsspezifischen Seiten im Intranet aufgewendet. Nachdem die Statistiken einige Monate lang verfolgt wurden, erkannten die IT-Teams, dass viele Kollegen diese Seiten weder betrachteten noch verwendeten – die Seiten, für deren Entwicklung und Pflege Mundipharma so viele Stunden aufgewendet hatte! *„Deshalb wurde entschieden, die Wichtigkeit dieser Seiten zu reduzieren und den Abteilungen diese Erkenntnis mitzuteilen... mit Beweisen“*, erklärt Daniel Stasiak.

Aber das war erst der Anfang.

## 2. Erkenntnis – „Fakten, Fakten, Fakten!“

Zweitens erhielt Mundipharma wertvolle Erkenntnisse darüber, wer das Publikum für diese Seiten war. Zunächst wurden spezifische Seiten für die „normalen“ Kollegen erstellt. Nach Verwendung des Click Stream „Traffic Reports“ wurde entdeckt, dass die „normalen“ Kollegen die Informationen bereits hatten. In Wirklichkeit besuchten neue Kollegen diese „normalen“ Seiten am häufigsten! Als Ergebnis daraus gestaltete das IT-Team die entsprechenden Seiten neu, um sie an die Bedürfnisse ihrer neu erkannten Zielgruppe(n) anzupassen.

Der „Resolution Report“ half dem Software-Entwicklungsteam von Mundipharma, die Bildschirmauflösung ihrer Benutzer zu bestimmen und dadurch Scrollbars zu vermeiden.



Eine Übersicht der Bildschirmauflösungen nach Logins als Prozentanteile dargestellt. Zu den Filterfunktionen gehören u.a. Datumsbereiche und Gruppen, Rollen etc.



## KUNDENPROFIL

Mundipharma Vertriebs-  
gesellschaft mbH & Co KG

Limburg a.d. Lahn,  
Deutschland

www.mundipharma.de

Seit seiner Gründung 1967 hat sich Mundipharma zu einem der führenden Pharmaunternehmen in Deutschland mit den Kompetenzfeldern Schmerztherapie, Onkologie und Atemwege entwickelt.

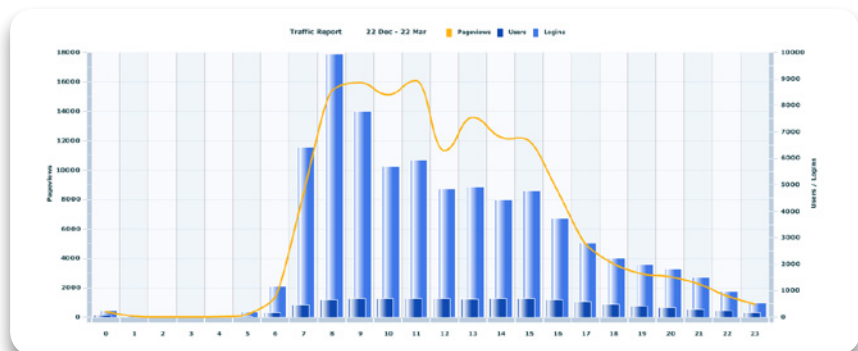
Das operative Team der IT-Abteilung verwendete Click Stream sogar als Indikator für die Verbreitung der unterschiedlichen Versionen vom Internet Explorer. Der „Browser-Bericht“ zeigte genau, welche Browserversionen im Unternehmen verwendet wurden, ferner die Version des IE und die Häufigkeit ihrer Verwendung.

### 3. Erkenntnis – Diagnose der Portalnutzung: unerwartete Vorteile

Click Streams „Traffic Report“ ist eine detaillierte Veranschaulichung der Seitenaufrufe, Benutzer und Logins über einen gewählten Zeitraum. Diese praktischen visuellen Darstellungen (siehe unten) halfen Mundipharma, das beste Zeitfenster für Wartungspläne zu bestimmen. Außerdem war es angenehm zu wissen, ob ein neu implementierter „Bereich“ signifikanten Einfluss auf die gesamte Nutzung hatte.



Der „Traffic Report“ gibt ein klares Bild der Portalaktivitäten.



Eine 24-Stunden-Ansicht hilft bei der Bestimmung des besten Wartungsfensters.



## IM ÜBERBLICK

### Herausforderung

Mundipharmas Herausforderung war es, ein leicht verständliches und detailliertes Portalanalyseprogramm zu finden, um die Nutzung ihres neuen SAP NetWeaver Portals zu verfolgen.

### Gewählte Lösungen

Click Stream SAP Portal Analyse-tool von Sweetlets

- Detaillierte Aktivitätsberichte
- Umfassende Berichte zu Seiten
- Einfache, intuitive Bedienung
- Geringer Gesamtkostenaufwand
- Minimaler Pflegebedarf
- Mehrfach erfolgreich im Einsatz
- Geringer Einfluss auf die Server-Auslastung

### Hauptvorteile

- Höherer Portal ROI
- Erkenntnis, was wirklich zählt
- Zielgerichtetes Arbeiten
- Fertige Management Berichte

### Kurzübersicht

Durch die Verwendung des Click Stream SAP Portal Analyseprogramms kann sich Mundipharma nun ein genaues Bild davon machen, was in ihrem Portal geschieht... im Gegensatz zu dem, was sie *glaubten was geschieht!*

Als Ergebnis fand Mundipharma viele wichtige Fakten, die zu einem erfolgreichen Portal beitragen – wer sich wann als Benutzer einloggt, wozu er sich einloggt und eindeutige Trafficmuster über „*brisante und weniger brisante*“ Portalinhalte.

## 4. Erkenntnis – Top Pages Erleuchtung

Hier steckt für Mundipharma ihr Return on Investment. Der „Top Pages Report“ legt für das IT-Team die Bedeutung der Seiten fest. *„Es hat uns die Augen geöffnet zu erkennen, was wichtig für unsere Benutzer war. Und das war nicht das, von dem wir oder das Management glaubten, dass es wichtig sei“*, erklärt Daniel Stasiak. Die Übersicht der „Top Pages“ ermöglicht es, aus der Vogelperspektive neue Seiten zu beobachten und zu sehen, ob sie erwartungsgemäß verwendet und besucht werden. Entdeckungen wie diese sind für jeden Portalmanager eine echte Hilfe!



Im „Top Pages Report“ sehen Sie die populärsten Seiten und wie viele Benutzer sich diese Seiten betrachten.

## Fazit

Insgesamt ist Mundipharma sehr beeindruckt von ihrem „must have“ Click Stream Portal Analyse Tool von Sweetlets – seit der initialen Installation bis zu den anhaltenden Erkenntnissen. Und auch für Sie wird sich die Klarheit Ihrer Entscheidungsfindung durch tatsächliche „Beweise“ – wie bei Mundipharma – in dem Erfolg Ihres SAP NetWeaver Portals reflektieren.

*Ergebnisse lügen nicht!* Und das ist der Grund, weshalb ein tatsächlicher Beweis für das, was wirklich in Ihrem Portal geschieht, so wichtig ist. Und der Schlüssel dazu ist der Einsatz des richtigen Analyse Tools.

Um genau zu erfahren, was tatsächlich in Ihrem SAP Portal passiert, besuchen Sie [www.sweetlets.com](http://www.sweetlets.com) und fordern Sie Ihre kostenlose Demo-Version von Click Stream noch heute an. Zusätzliche Informationen über Sweetlets sind ebenfalls auf der Webseite verfügbar.

(Hat Ihnen diese Success Story gefallen? Sind Sie neugierig, was andere über uns sagen? Dann lesen Sie unsere Kundenbewertungen im SAP EcoHub: <http://ecohub.sdn.sap.com/iri/ecohub/solutions/clickstream>)



Pentland Firth Software GmbH  
Unterer Anger 3  
80331 Munich, Germany

Telefon: +49 (0)89 / 59 08 37-0  
E-Mail: [info@sweetlets.com](mailto:info@sweetlets.com)  
Internet: [www.sweetlets.com](http://www.sweetlets.com)



Mundipharma Straße 6  
65549 Limburg a. d. Lahn  
Deutschland

Telefon: +49 (0)6431 / 7 01-0  
Fax: +49 (0)6431 / 7 42-72  
Internet: [www.mundipharma.de](http://www.mundipharma.de)

