

Anzeige

„Das Tor für den Endanwender“

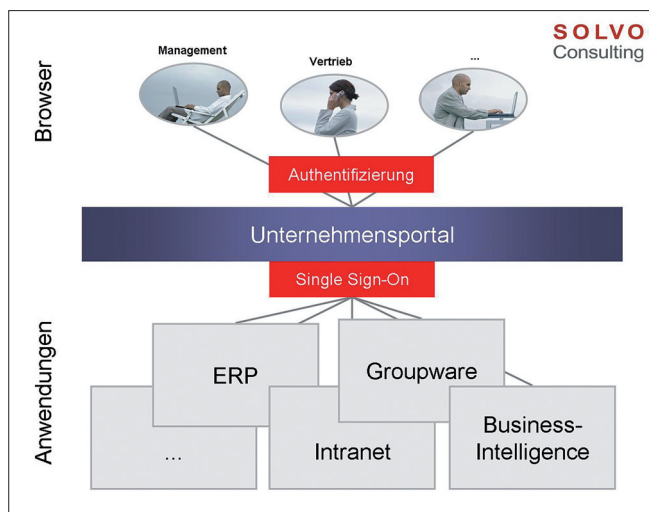
So stellen sich laut SOLVO Consulting heutige Unternehmensportale dar. Sie integrieren Informationen & Wissen, Anwendungen, einzelne Services, oder ganze Geschäftsprozesse aus unterschiedlichsten Quellen und stellen sie personalisiert und rollenbasiert in einer einheitlichen Oberfläche für Kunden, Mitarbeiter und Unternehmenspartner zur Verfügung.

Serviceorientierte Architektur (SOA) ist das Schlagwort, mit dem sich Unternehmen seit einiger Zeit auseinander setzen. Ziel ist es, heterogene Systemlandschaften nicht mehr nach Anwendungen oder Hardwaresystemen zu unterteilen, sondern nach Services. Die Vorteile liegen dabei auf der Hand. Wie in einem Baukasten lassen sich dabei statt der kompletten Anwendung nur die benötigten einzelnen Bausteine (Services) den unterschiedlichen Zielgruppen zuordnen. Sie lassen sich zu neuen Geschäftsprozessen zusammensetzen und können bei einer Veränderung oder Neumodellierung eines Prozesses einfach wieder verwendet werden.

Nach diesem Ansatz richten sich auch aktuelle Unternehmensportale aus. Statt der Informationsdarstellung in einem System, Kommunikationswerkzeuge in einem zweiten System und die Fachanwendung in einem dritten System möchten Unternehmen für ihre Mitarbeiter alle Systeme vereinen. Die Implementation der unterschiedlichen Systeme, auf den Anwender zugeschnitten, führt zum Abbau von Medienbrüchen, zu einer höheren Akzeptanz und somit auch zu einer effektiveren Arbeitsweise. Dafür ist ein Unternehmensportal die beste Plattform. Es bietet einen personalisierten und rollenbasierten Zugang zu Informationen und Dienstleistungen, sodass jeder Nutzer im Portal denjenigen Inhalt maßgeschneidert zur Verfügung gestellt bekommt, den er für sich benötigt. Das dient zum einen der Eindämmung der Informationsflut auf den einzelnen Nutzer, aber auch der Sicherheit. Jeder kann nur die Daten und Dienste sehen, die ihn betreffen und somit auch nicht gewollt oder ungewollt andere Unternehmensdaten verändern.

Unternehmensportale enthalten mittlerweile eine Reihe von Standardfunktionalitäten. Ein zentrales Content Management mit zugehöriger Suchfunktion gehört genauso zum Standard aktueller Portalsoft-

ware, wie Single Sign-On oder eine gemeinsame Nutzerverwaltung aller Teilnehmer im Portal. Ebenfalls zur Standardausstattung gehören mittlerweile die Employee-Self-Services (ESS). Hierbei handelt es sich um eine Reihe von verfügbaren Prozessen und Anwendungen, die es dem Nutzer ermöglichen, seine eigenen Stammdaten wie Adresse, Telefonnummer oder Abteilung zu pflegen, aber auch seinen Reisekosten- oder Urlaubsantrag abzuwickeln. Nach einer Freigabe durch eine berechtigte Person gelangen die Daten in die entsprechenden Backendsysteme, sodass einzelnen Fachabteilungen Arbeit abgenommen wird. Zusätzlich werden die Mitarbeiter mehr interaktiv im Unternehmensportal beteiligt, wodurch die Akzeptanz weiter gesteigert wird.



Unternehmensportale sind in der Regel internetbasierte Anwendungen. Für den Zugang bedarf es auf Anwenderseite lediglich einer Internetverbindung und eines Webbrowsers, um das Unternehmensportal zu nutzen. Somit ist es möglich, dass beispielsweise

se Außendienstmitarbeiter beim Kunden auf ihre unternehmensinternen Daten zugreifen können. Unter Zuhilfenahme von mobilen Endgeräten (Notebook, PDA, ...) oder am PC des Kunden haben sie zum Beispiel immer alle Daten über den aktuellen Lagerbestand aus dem ERP-System zur Hand. Gleichzeitig werden direkt Vorort Bestellungen über das Portal in das System aufgenommen. Mitarbeiter im Unternehmen bearbeiten diese anschließend sofort, ohne dass der Außendienstmitarbeiter in das Unternehmen zurück fahren muss oder telefonisch Bescheid gibt. Wird im Unternehmen eine Business Intelligence (BI) Lösung eingesetzt, so ist es auch hier möglich, jedem Mitarbeiter die Unternehmenszahlen zur Verfügung zu stellen, die er benötigt. Das Controlling bekommt die Zahlen zur Unternehmenssteuerung, während dem Management komprimierte Zahlen zur strategischen Planung zur Verfügung gestellt werden können. Keiner muss sich mehr durch den kompletten Zahlenschungel der anderen Mitarbeiter wühlen. Vorteile einer Unternehmensportallösung ergeben sich aber nicht nur auf Anwenderseite. Für Administratoren entfällt die clientseitige Systempflege fast völlig, weil keine extra individuelle Clientsoftware ausser einem Webbrowser mehr benötigt wird. Der Verlust oder die Zerstörung von Endgeräten führt nicht mehr zu einem eventuellen Datenverlust, denn alle Daten werden sofort über das Portal in die zentrale Serverarchitektur eingespielt. Sicherheitsrelevante Daten unterliegen nicht mehr der Gefahr, von Fremden eingesehen zu werden. Für Mitarbeiter entfällt ein Teil des Schulungsaufwandes. Sie müssen nicht mehr umständlich im kompletten Programm mit individuell unterschiedlichen Oberflächen geschult werden, sondern nur noch in den Services, die

sie anhand ihrer Rolle benötigen. Hieraus ergibt sich auch langfristig eine Reduktion der Kosten.

Die erfolgreiche Portaleinführung im Unternehmen fängt schon mit der Planungsphase an. Unternehmensportale entstehen nicht auf einer „grünen Wiese“. In der Regel gibt es lang gewachsene heterogene IT-Strukturen, auf die das Portal aufsetzen muss. Demzufolge sind Portale abteilungsübergreifende Plattformen und tangieren alle Unternehmensbereiche. Eine Portalstrategie leitet sich direkt aus strategischen Unternehmenszielen ab und sollte auch in zukünftige Unternehmensstrategien eingebettet werden. Aufgrund der vielfachen Einsatzmöglichkeiten sollten die Rolle für das Unternehmen und der Nutzen des Portals frühzeitig geklärt werden. Dabei wird eine Portalintegration in der Regel eine Optimierung der Unternehmensprozesse mit sich bringen. Deshalb sind Unternehmensportalprojekte immer in der obersten Managementebene anzusiedeln und nicht nur in IT und Fachabteilungen.

Nach Erfahrung von SOLVO Consulting ist die Orientierung und Ausrichtung der IT-Systemstruktur nach Geschäftsprozessen ein wichtiger Schritt zur „Kundenorientierung“ (auch interne Kunden) der darüber hinaus Potential zur Kostenreduktion darstellt. Unternehmensportale werden zum Dienstleister, die komplexe IT-Strukturen verbergen und sie anwendergerecht darstellen. Aus diesem Grund sind Portale aus heutigen Unternehmen mit heterogenen Systemlandschaften nicht mehr wegzudenken. Hierfür ist es nötig, schon in der Unternehmensstrategie eine Portalstrategie zu implementieren, um das zukünftige Unternehmensportal im vollen Umfang als „Tor für den Endanwender“ zu nutzen. ■

