

Effizienzsteigerungen für KMU durch Enterprise Portale

Moderne Enterprise Portale bieten vielfältige Möglichkeiten, die internen Arbeitsabläufe effizienter und schlanker zu gestalten und das Optimierungspotenzial im eigenen Unternehmen voll auszuschöpfen. Auf diese Weise wird es für Unternehmen möglich, Produkte und Dienstleistungen schneller und kostengünstiger auf den Markt zu bringen als die Konkurrenz. Vor allem in wirtschaftlich schlechten Zeiten kann dies einen entscheidenden Wettbewerbsvorteil darstellen.

VON PATRIC PREITE

In den letzten Jahren hat sich auf dem Gebiet der Portalsoftware einiges getan. Aus dem Intranet von damals ist längst die Schaltzentrale des Unternehmens geworden. Auch für Unternehmen ab circa 20 Mitarbeitern sind Enterprise Portale von hohem Nutzen. Am Beispiel der Portalsoftware «Intrexx» soll im Folgenden dargestellt werden, was mit einem modernen Enterprise Portal heutzutage alles möglich ist.

Automatisierung von Geschäftsprozessen

Immer noch werden in KMU viele Geschäftsprozesse sehr umständlich abgewickelt und binden auf diese Weise unnötig Personalressourcen. Dabei

lassen sich die meisten Fachverfahren und Verwaltungstätigkeiten über automatisierte Prozesse nicht nur schneller, sondern auch zuverlässiger gestalten. Mit einem modernen Enterprise Portal ist es möglich, diese Unternehmensprozesse komplett zu automatisieren. Dadurch werden Personalressourcen frei, die gewinnbringend an anderer Stelle im Unternehmen eingesetzt werden können. Die Agilität des Unternehmens wird dadurch erheblich gesteigert.

Ein anschauliches Beispiel hierfür bietet die Bearbeitung von Ferienanträgen, die über das Enterprise Portal vollkommen elektronisch abgewickelt werden kann. Der Mitarbeiter, der die Ferien beantragt, füllt dazu

einfach das Antragsformular im Portal aus, welches im Anschluss daran elektronisch an seinen Vorgesetzten gesendet wird. Stimmt dieser dem Antrag zu, werden die Ferien direkt im System gebucht und in einen Abwesenheitskalender eingetragen. Im Falle einer Ablehnung wird der Mitarbeiter darüber unverzüglich informiert und er kann das persönliche Gespräch mit seinem Vorgesetzten suchen. Dieser Vorgang, der früher umständlich auf Papier abgewickelt wurde und im Normalfall mehrere Tage in Anspruch nahm, kann durch ein Portal auf wenige Minuten reduziert und sehr viel übersichtlicher gestaltet werden.

Anbindung bestehender Softwarelösungen

Zahlreiche KMU haben im Laufe der Zeit zusätzliche Fremdanwendungen in ihre IT-Landschaft integriert, die nun nebeneinander als separate Insellösungen im System existieren oder so kompliziert miteinander verknüpft sind, dass es unweigerlich zu einem Crash kommt, wenn man versucht, einzelne Anwendungen zu modifizieren oder durch andere auszutauschen.

Als Integrations- und Verbindungsplattform ermöglicht ein Enterprise Portal, diese Insellösungen abzulösen oder miteinander zu verbinden. Neue Anwendungen können problemlos hinzugefügt, Prozesse neu strukturiert und automatisiert werden. So entsteht eine einheitliche IT-Landschaft im Unternehmen, die unkompliziert an das jeweilige ERP-System angebunden werden kann. Auch die Integration von Daten aus dem ERP-System oder Lotus Notes

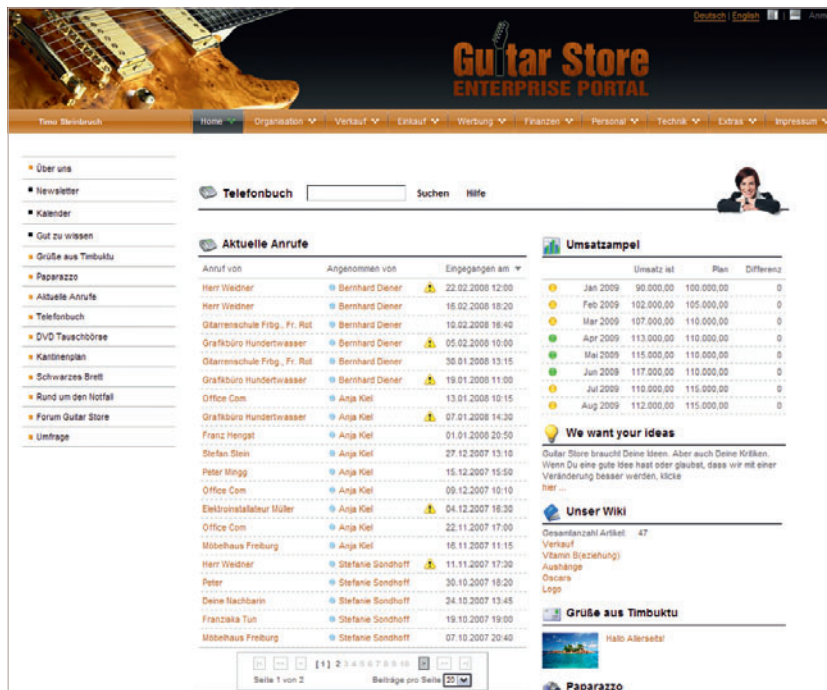
«Als Integrations- und Verbindungsplattform ermöglicht ein Enterprise Portal, Insellösungen zu ersetzen oder miteinander zu verbinden.»

ist möglich. Durch diese Verknüpfung von Portal und ERP-System können selbst komplexe Workflows, die sich vom Wareneingang bis hin zum Kundenmanagement über alle Unternehmensbereiche erstrecken, automatisiert und beschleunigt werden. Eine langwierige Datensuche in unterschiedlichen Systemen entfällt, da die Mitarbeiter alle relevanten Informationen übersichtlich im Portal auffinden.

Geringere Fehleranfälligkeit

Durch die Vielzahl an Daten und Dokumenten, die jedes Unternehmen zu bewältigen hat, kommt es nicht selten vor, dass wichtige Informationen übersehen werden oder den richtigen Adressaten erst verspätet erreichen. Dabei ist die Bereitstellung von unternehmensweit einheitlichen und aktuellen Daten eine wichtige Voraussetzung für den schnellen und reibungslosen Ablauf von Geschäftsprozessen.

In einem Enterprise Portal werden neue Daten und Dokumente deshalb zentral an einer Stelle gespeichert und allen Mitarbeitern unter einer einheitlichen Oberfläche zur Verfügung



Geschäftsprozesse auf einen Blick: Enterprise Portale bündeln verschiedenste IT-Anwendungen zu einer einzigen Plattform.

CHECKLISTE: 10 PUNKTE FÜR DEN AUFBAU EINES ENTERPRISE PORTALS

1. Auswahl der geeigneten Portallösung

Aufgrund der Fülle an Angeboten ist es von Vorteil, sich beim Aufbau eines Portals von Beginn an über seine Anforderungen im Klaren zu sein.

2. Applikationserstellung und -anpassung

Um die Investitionen in das Enterprise Portal möglichst gering zu halten, empfiehlt es sich, von Beginn an auf eine Portallösung zu setzen, mit der die Erstellung und Anpassung von Portalapplikationen unkompliziert und ohne grossen Programmieraufwand möglich ist.

3. Datenintegration und Anbindung bestehender Systeme

Bestehende Systeme wie z.B. SAP oder Lotus Notes sollten unkompliziert an das Portal angebunden werden können.

4. Performance

Insbesondere für Unternehmen mit vielen Mitarbeitern und mehreren Standorten, die teilweise auch im Ausland liegen, ist ein leistungsstarkes Portal sehr wichtig.

5. Integriertes Prozess-Management

Interaktive Prozessportale ermöglichen insbesondere die Automatisierung von Geschäftsprozessen und die elektronische Abbildung von Workflows.

6. Mehrsprachigkeit

In international agierenden Unternehmen sollte jeder Nutzer individuell seine bevorzugte Sprache auswählen können.

7. Das Benutzermanagement des Portals

Ein rollenbasierendes Benutzermanagement ist sinnvoll. Dieses sorgt dafür, dass jeder Mitarbeiter nur die Anwendungen und Dokumente sehen bzw. bearbeiten darf, für die er das entsprechende Lese- bzw. Schreibrecht erhalten hat.

8. Single Sign on

Der Nutzer meldet sich hier zu Beginn nur einmal am System an und hat dann Zugriff auf alle Dienste, für die er berechtigt ist.

9. Einbindung der Mitarbeiter

Um eine hohe Akzeptanz bei den Nutzern zu gewährleisten, ist es wichtig, die Beteiligten frühzeitig mit einzubeziehen und ihnen später auch Feedbackmöglichkeiten zu geben.

10. Layout und Nutzerfreundlichkeit des Portals

Das Portal so nutzerfreundlich wie möglich gestalten. Die Abbildung der Corporate Identity des Unternehmens ist bei der Gestaltung des Layouts genauso zu berücksichtigen wie eine klare Struktur, damit die User schnell das finden, was sie benötigen.

gestellt. Dadurch wird sehr viel Zeit eingespart – lange Suchvorgänge entfallen, Daten werden nicht mehr unnötigerweise doppelt gepflegt. Dies reduziert den Arbeitsaufwand und beschleunigt den Arbeitsablauf. Bei Intrexx etwa ermöglicht das Benutzermanagement der Portallösung zudem die gezielte Vergabe von Lese- und Schreibrechten für die einzelnen Mitarbeiter oder Abteilungen. So können jedem Mitarbeiter gezielt die Informationen zur Verfügung gestellt werden, die er für seine Arbeit benötigt. Da ein Intrexx-Portal zudem webbasiert ist, ist die Bereitstellung von Informationen auch standortübergreifend für Filialen und externe Partner unkompliziert möglich.

Indem Dokumente elektronisch erfasst, im Portal bearbeitet, freigegeben und schliesslich archiviert werden, kann zudem die Dokumen-

tenverwaltung deutlich verbessert werden. Intrexx bietet dabei auch die Möglichkeit, Dokumente aus MS Office direkt im Portal zu bearbeiten.

Effizientere Geschäftsprozesse durch verkürzte Kommunikationswege

Die Kommunikation und Zusammenarbeit unter den Mitarbeitern eines KMU kann durch eine Portallösung ebenfalls gefördert werden. Vor allem «Web 2.0»-Anwendungen wie Wikis, Blogs und Foren verbessern das Wissensmanagement und beschleunigen den Informationsaustausch. Hier können die Mitarbeiter gewonnene Erfahrungen festhalten oder ihren Kollegen persönliche Informationen zur Verfügung stellen. Teams können sich über ein solches Medium schnell und unkompliziert über bestimmte Themen austauschen oder neue Ideen diskutieren. So werden die internen Kommunikationsvorgänge im Unternehmen beschleunigt und die Qualität der übertragenen Informationen erhöht.

Auch das betriebliche Vorschlagswesen kann über das Enterprise Portal laufen. Verbesserungsvorschläge der Mitarbeiter werden darin zentral gesammelt und ohne Umwege an

«Die Einsparungen, die sich aus dem Einsatz eines Enterprise Portals ergeben, übersteigen die Investitionen meist schon in kurzer Zeit.»

den Verantwortlichen weitergeleitet. Auf diese Weise können gute Ideen der Mitarbeiter sehr schnell in die Geschäftsprozesse einfließen und bereits innerhalb kurzer Zeit deren Effizienz steigern.

Engere Kundenbindung durch umfassenden Kundenservice

In einem Portal lassen sich alle wichtigen Informationen zu den Kunden des Unternehmens zentral speichern und den Mitarbeitern zur Verfügung stellen. Der E-Mail- und Schriftverkehr lässt sich hier genauso festhalten wie der Inhalt getätigter Telefonate oder eventuell eingegangene Beschwerden des Kunden. Dadurch können Kundengespräche effizient vorbereitet werden, da jeder Mitarbeiter ideal auf «seinen» Kunden

eingestellt ist. Eine optimale Auftragsbearbeitung ist durch die schnelle Verfügbarkeit der Informationen ebenfalls gewährleistet.

Darüber hinaus besteht die Möglichkeit, spezielle Kundenportale (sog. Extranets) aufzubauen, über welche den Kunden direkt Informationen zur Verfügung gestellt werden können. Beispielsweise kann ein KMU seinen Kunden in einem Extranet Informationen über den Status ihrer Aufträge bereitstellen. Auf diese Weise werden die Kunden immer mit den aktuellsten Informationen versorgt und erhalten einen transparenten Überblick über «ihre» Vorgänge. So kann der Kundenservice verbessert und die Kundenzufriedenheit erhöht werden.

Einsparungen machen Investitionen wett

Moderne Enterprise Portale, wie sie sich mit der Portalsoftware Intrexx erstellen lassen, haben mit dem rein statischen Intranet von früher nicht mehr allzu viel gemeinsam. Mittlerweile ist es mit einem Unternehmensportal möglich, ein umfassendes Business Process Management zu betreiben, mit dem Geschäftsprozesse optimiert und Kosten reduziert werden können. Die Einsparungen, die sich aus dem Einsatz eines Enterprise Portals ergeben, übersteigen die anfänglich zu leistenden Investitionen dabei meist schon innerhalb kürzester Zeit.

Durch ein solches Portal kann nicht nur die Geschwindigkeit der Informationsübertragung beschleunigt, sondern auch die Qualität der übertragenen Informationen gesteigert werden. Dies sorgt insgesamt für eine geringere Fehleranfälligkeit und effizientere Geschäftsprozesse durch qualitativ hochwertigere Entscheidungen. Auf diese Weise ist es für Unternehmen möglich, ihre Produkte bzw. Dienstleistungen zeitnah auf den Markt zu bringen. Gerade in wirtschaftlich schwierigen Zeiten kann dies einen entscheidenden Wettbewerbsvorteil bedeuten. ■■■■

Patric Preite ist Geschäftsleiter der rdv interactive ag in Berneck. rdv interactive ag realisiert für national und international tätige KMU und Verbände Projekte in den Bereichen Websites, Shop-Lösungen, Enterprise Portale und Onlinemarketing.
www.rdvi.ch, pp@rdvi.ch

«In einem Portal lassen sich alle wichtigen Informationen zu den Kunden eines Unternehmens zentral speichern.»