

Effizientere Geschäftsprozesse durch Enterprise Portale

# In jeder Krise liegt **eine** **Chance**



**D**abei kann es sich gerade jetzt rentieren, die internen Arbeitsabläufe mithilfe einer IT-Lösung effizienter und schlanker zu gestalten. Vor allem Enterprise Portale bieten hier viele Möglichkeiten.

Die Wirtschaftskrise hat dazu geführt, dass viele Unternehmen ihre Investitionen in IT-Projekte zurückstellen. Dabei übersehen sie häufig jedoch, dass IT-Lösungen gerade in wirtschaftlich schlechten Zeiten für einen entscheidenden Wettbewerbsvorteil sorgen können, indem sie dabei helfen, die Geschäftsprozesse zu optimieren. Speziell Unternehmensportale bieten vielfältige Möglichkeiten, die internen Arbeitsabläufe effizienter

und schlanker zu gestalten und das Optimierungspotential im eigenen Unternehmen auszuschöpfen. Auf diese Weise wird es für Unternehmen möglich, Produkte und Dienstleistungen schneller und kostengünstiger auf den Markt zu bringen als die Konkurrenz. Die Einsparungen, die sich aus dem Einsatz eines Enterprise Portals ergeben, übersteigen die anfänglich zu leistenden Investitionen dabei meist schon innerhalb kürzester Zeit.

#### **Automatisierung von Geschäftsprozessen**

Immer noch werden in Unternehmen viele Geschäftsprozesse sehr umständlich abgewickelt und binden auf diese

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

Ein anschauliches Beispiel hierfür bietet die Bearbeitung von Bedarfsanträgen, die über das Enterprise Portal vollkommen elektronisch abgewickelt werden kann. Anträge zur Anschaffung von Büromaterial mit nur geringem

Die globale Wirtschaftskrise zwingt Unternehmen jeder Größe und Branche nach Einsparpotentialen zu suchen.

Nicht selten geht dies auf Kosten von eigentlich längst überfälligen IT-Investitionen.



Wert können dann beispielsweise automatisch an die Einkaufsabteilung gesendet werden, ohne dass diese Anträge erst von einem Vorgesetzten genehmigt werden müssen. Wird dagegen ein Antrag gestellt, der eine höhere Investitionssumme erfordert, wird der Vorgesetzte des Mitarbeiters automatisch mit einer E-Mail auf den neuen Antrag zur Genehmigung hingewiesen. Die wichtigsten Daten des Antrags sind dann bereits in der E-Mail erfasst und ein Link führt direkt auf die Genehmigungsseite.

Einige der modernen Portalsoftwarelösungen, wie beispielsweise die Standardsoftware Intrexx Xtreme des Freiburger Herstellers United Planet, ermöglicht überdies die Integration von Daten aus Fremdsystemen wie Lotus Notes oder SAP in das Portal, wo sie den Mitarbeitern zentral zur Verfügung stehen. 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.

Der wohl größte Vorteil eines Enterprise Portals besteht dabei mit Sicherheit darin, dass sich die verschiedenen Unternehmensprozesse unter der einheitlichen Portaloberfläche unkompliziert miteinander verknüpfen lassen. Auf diese Weise können auch umfangreiche Geschäftsvorgänge zentral gesteuert werden. Außerdem ist es durch die Verknüpfung der Geschäftsprozesse möglich, deren Gesamteffizienz deutlich zu steigern.

### Informationsmanagement

Auch das innerbetriebliche Informationsmanagement bietet bei sehr vielen Unternehmen immer noch ein großes Verbesserungspotential. Viele Vorgänge werden hier noch per E-Mail oder Post abgewickelt, wobei es aufgrund der Masse an Daten und Dokumenten nicht selten vorkommt, dass wichtige Informationen übersehen werden oder den richtigen Adressaten erst verspätet erreichen. Häufig werden Informationen auch an verschiedenen Orten im System abgelegt, wodurch sich die Suche nach einer bestimmten Datei oftmals sehr schwierig gestaltet. Dabei ist gerade die

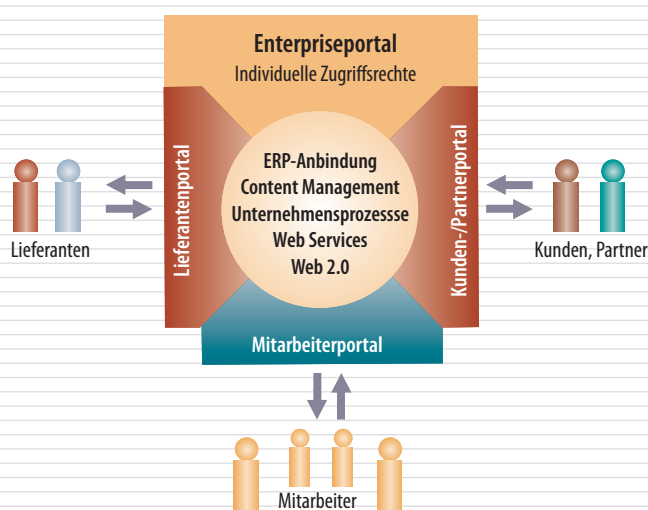


Bild 1: Schaubild Enterprise Portal.

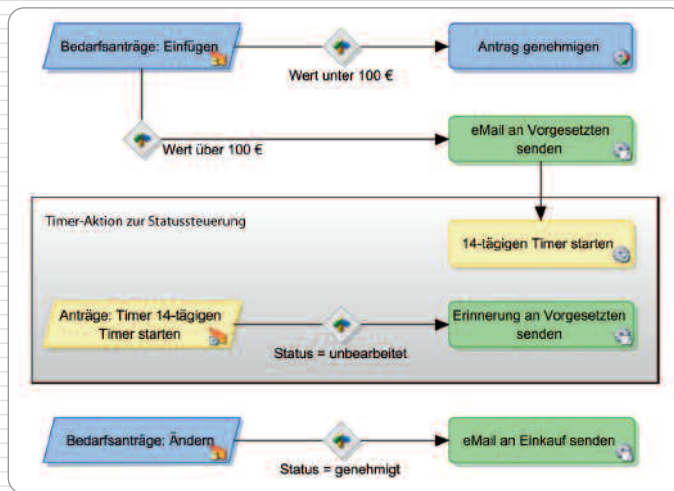


Bild 4: Grafische Prozess-Abbildung im Portal.

Bereitstellung von unternehmensweit einheitlichen und konsistenten Daten eine wichtige Voraussetzung für den schnellen und reibungslosen Ablauf von Geschäftsprozessen im Unternehmen. Nur wenn sichergestellt ist, dass alle Mitarbeiter eines Unternehmens unkompliziert auf die für ihre Arbeit wichtigen Informationen zugreifen können, ist eine effiziente Abwicklung der Geschäftsprozesse möglich.

In einem Unternehmensportal werden Daten und Dokumente zentral an einer Stelle gespeichert und allen Mitarbeitern unter einer einheitlichen Oberfläche zur Verfügung gestellt. So weiß jeder sofort, wo er die Informationen findet, die er für seine Arbeit benötigt. Eine langwierige Suche quer durch alle Verzeichnisse entfällt. Auch eine unnötige Mehrfachpflege von Dokumenten kann auf diese Weise vermieden werden. So wird der Arbeitsaufwand reduziert und der Arbeitsablauf insgesamt beschleunigt.

### Kundenservice

Durch die im Portal zur Verfügung gestellten Kundeninformationen sowie Hinweise auf rechtliche Besonderheiten und Handlungsanweisungen ist es für die Mitarbeiter außerdem möglich, Kundengespräche effizient vorzubereiten. Eine optimale Auftragsbearbeitung ist durch die schnelle Verfügbarkeit der Informationen ebenfalls gewährleistet.

Darüber hinaus besteht die Möglichkeit spezielle Kundenportale aufzubauen, über welche den Kunden direkt Informationen zur Verfügung gestellt werden können. Beispielsweise kann ein Unternehmen seinen Kunden in einem solchen Portal Informationen über den Status ihrer Aufträge bereitstellen. Auf diese Weise wird der Kunde immer mit den aktuellsten Informationen versorgt und er erhält einen transparenten Überblick über „seine“ Vorgänge. So kann der Kundenservice verbessert und die Kundenzufriedenheit erhöht werden.

### Kommunikation

Die interne Kommunikation unter den Mitarbeitern eines Unternehmens 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. Außerdem ist es möglich, das betriebliche Vorschlagswesen über das Enterprise Portal laufen zu lassen. Verbesserungsvorschläge der Mitarbeiter werden hier zentral gesammelt und ohne Umwege an den Verantwortlichen weitergeleitet. Auf diese Weise können gute Ideen schnell aufgegriffen und zeitnah umgesetzt werden. So werden die internen Kommunikationsvorgänge im Unternehmen beschleunigt und die Qualität der übertragenen Informationen erhöht. Verbesserungsvorschläge

der Mitarbeiter können sehr schnell in die Geschäftsprozesse einfließen und so bereits innerhalb kurzer Zeit deren Effizienz steigern.

### Fazit

Moderne Enterprise Portale haben mit dem rein statischen Intranet von früher nicht mehr 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. Der Investitionsaufwand kann dabei zusätzlich gering gehalten werden, indem man von Beginn an auf eine Portallösung setzt, mit der die Erstellung und Anpassung von Portalapplikationen unkompliziert und ohne großen Programmieraufwand möglich ist – beispielsweise durch eine grafische Benutzeroberfläche und fertige Applikationsvorlagen. Durch eine solche Portallösung 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 möglich, die Zeitspanne, bis die angebotenen Produkte oder Dienstleistungen den Kunden erreichen, deutlich zu verkürzen. Gerade in wirtschaftlich schwierigen Zeiten kann dies einen entscheidenden Wettbewerbsvorteil bedeuten.

ALEXANDER EHLE

### Weiterführende Links

Praxisbeispiele zum Einsatz von Portallösungen in Unternehmen verschiedenster Branchen: [www.unitedplanet.com/cases](http://www.unitedplanet.com/cases).

Artikel zum Einsatz von Enterprise Portalen im Mittelstand: [www.central-it.de/html/inter-net/web/contentmanagement/6399764/index.html](http://www.central-it.de/html/inter-net/web/contentmanagement/6399764/index.html)

Artikel „Mittelstandgerechte Enterprise Portale im Überblick“: [www.computerwoche.de/knowledge\\_center/mittelstands\\_it/1865582/](http://www.computerwoche.de/knowledge_center/mittelstands_it/1865582/).