

Tor zur Außenwelt - Unternehmensportale verbessern Geschäftsprozesse

Von Thorsten Gurzki

Unternehmensportale senken unter anderem die Prozesskosten und optimieren die Durchlaufzeit. Doch der Aufbau eines Portals will gut geplant sein: Es ist daher empfehlenswert eine prozessorientierte Wirtschaftlichkeitsbetrachtung durchzuführen und ausschließlich die Abläufe mit dem größten wirtschaftlichen Potenzial umzusetzen.

Kaum ein Thema liegt derzeit mehr im Trend als das Themenfeld Unternehmensportale. In einer Befragung des Stuttgarter Fraunhofer Instituts für Arbeitswirtschaft und Organisation geben mehr als 30 Prozent der Unternehmen aus den Branchen Maschinen- und Anlagenbau sowie Elektrotechnik mit mehr als 200 Mitarbeitern an ein Geschäftskundenportal einzusetzen – mit einer Zuwachsrate von über 100 Prozent bis 2004. Doch worin liegt die Motivation und der wirtschaftliche Vorteil Unternehmensportale einzuführen?

Unternehmensportale kapseln die Prozesswelt des Unternehmens und bilden eine Prozessschnittstelle für das Unternehmen nach außen zu Kunden, Partnern und Lieferanten sowie intern zu den eigenen Mitarbeitern. Sie unterscheiden sich damit im Ansatz von den Intranets und Extranets der Unternehmen und sowie den klassischen Internet-Auftritten, deren primäres Ziel die Informationsverbreitung ist. Dieser Unterschied schlägt sich auch in der allgemeinen Definition des Begriffs nieder: Ein Portal ist eine Applikation, welche basierend auf Web-Technologien einen zentralen Zugriff auf personalisierte Inhalte sowie bedarfsgerecht auf Prozesse bereit stellt. Über diese Basisdefinition hinaus lassen sich weitere optionale charakteristische Merkmale für ein Portal auführen:

- ?? Integration: Prozessabwicklung und Datenaustausch zwischen verschiedenen heterogenen Anwendungen über eine gemeinsame Portalplattform.
- ?? Zentraler Zugriff über eine homogene Benutzungsoberfläche auf verschiedene unternehmensrelevante Applikationen.
- ?? Die Möglichkeit, Zusammenarbeit in Arbeitsgruppen zu unterstützen.

Was in der formalen Definition noch theoretisch erscheint, ist in der Praxis für die anwendungsorientierte Umsetzung von Business Cases nahezu eine Revolution. Standen bisher die in den unternehmensinternen Systemen abgebildeten Prozesse im Vordergrund, kann nun auf die Prozessanforderungen des Anwenders eingegangen werden – ohne die Prozesse in den Kernsystemen des Unternehmens zu ändern. Dabei gilt es eine Hürde zu überwinden: In den einzelnen unternehmensinternen Systemen sind eine Vielzahl von betrieblichen Prozessen abgebildet. Diese Prozesse sind dabei von verschiedenster Natur: von der Beschaffung, dem Vertrieb, Entwicklung bis hin zur Buchhaltung werden Prozesse mit Hilfe dieser Systeme automatisiert. Die Prozessabbildung in den einzelnen Systemen umfasst dabei in der Regel nur einen Teil eines komplexen Unternehmensprozesses, der über Systeme und Anwender aufgeteilt ist. Wird der Prozess ausgeführt so treten an den Grenzen zwischen den Systemen als auch bei Arbeitsschritten, die manuell von den Anwendern ausgeführt werden, Medienbrüche auf. Bemerkbar macht sich dies bei den Nutzern durch Wechsel zwischen verschiedenen Anwendungen bei der Ausführung einer Aufgabe. So ist es in vielen Unternehmen keine Seltenheit, dass die Daten eines größeren Auftrags zum einen in der Warenwirtschaft angelegt werden und zusätzlich manuell in einem Vertriebsinformationssystem hinterlegt werden. Mit Hilfe eines Portals kann ein integrierter Portal-Prozess realisiert werden, der eine integrierte Maske für die Erfassung anbietet und die Daten entsprechend in beide Systeme einbuucht.

Durchgehende Prozesse sind auch im zwischenbetrieblichen Bereich gefordert. Geschäftskundenportale bieten dem Kunden einen nahtlosen kundennahen Prozess an. Der Kaufprozess kann von der Unterstützung bei der Produktwahl, Konfiguration, kundenindividueller Preis bis hin zur eigentlichen Bestellung mit Hilfe eines Portalprozesses als durchgängiger Vorgang angeboten werden. Das Portal bezieht hierfür Informationen aus verschiedenen Systemen und schreibt die Ergebnisse

zurück. Es realisiert hiermit eine Systemintegration entlang des Geschäftsprozesses. Durch die Unabhängigkeit des Kundenprozesses von den Kernprozessen ist eine schnelle Reaktion auf sich rasch ändernde Kunden- und Marktanforderungen möglich.

Portale sind jedoch kein universelles Wunderwerkzeug. Systeme, deren Daten im Portal genutzt werden, beziehungsweise in die Daten geschrieben werden, müssen an das Portal angebunden werden. Portale ersetzen dabei keine Enterprise Application Integration (EAI) oder Business Process Integration (BPI) Software. Obwohl nicht zwingend erforderlich, erleichtert eine vorhandene EAI-Plattform die Integration der Systeme und Prozesse in das Portal. Viele Hersteller wie IBM, BEA und Oracle sehen Portalsoftware als ein Bestandteil eines Plattformkonzepts, das neben einem Application Server auch EAI-Funktionalitäten anbietet. Dieser Ansatz geht dabei aus Sicht der Portalbetreiber in die richtige Richtung: nutzt ein Unternehmen Application Server zur Realisierung von Anwendungen, so können diese im Rahmen des Portals zugänglich gemacht werden. Der Portalprozess, basierend auf den Backendsystemen, wird mit Hilfe des Application Servers implementiert.

In den meisten Unternehmen existieren viele gewachsene kleinere Anwendungen der einzelnen Fachabteilungen, wie zum Beispiel kleine Datenbanken und Reporting-Werkzeuge. Diese Systeme nutzen individuelle Plattformen und müssen einzeln gewartet werden. Bei einer langfristigen Konsolidierung dieser Anwendungen auf einer gemeinsamen Portalplattform wird die Verwaltung zentralisiert und die Anwendungen können einem größeren Nutzerkreis zugänglich gemacht werden.

Unternehmensportale erhöhen die Effizienz und bieten durch Senkung der Prozesskosten beziehungsweise Optimierung von Prozessparametern wie Durchlaufzeit und Zuverlässigkeit ein erhebliches wirtschaftliches Potenzial. Der Aufbau eines Portals will gut geplant sein: Die betroffenen Geschäftsprozesse berühren in der Regel viele Organisationseinheiten und Systeme. Das resultierende Bündel von Mitsprachewünschen und Anforderungen kann ein Portalprojekt undurchführbar machen. Für den effizienten Aufbau eines Portals ist es empfehlenswert eine prozessorientierte Wirtschaftlichkeitsbetrachtung durchzuführen

und ausschließlich die Prozesse mit dem höchsten wirtschaftlichen Potenzial umzusetzen.

Die Prozessintegration stellt noch eine weitere Anforderung an eine Portaleinführung: sie kann nicht unabhängig von anderen Projekten gesehen werden. Projekte, wie die Etablierung eines Verzeichnisdienstes, EAI-Software oder einer CRM-Lösung sind ebenso eng im Kontext des Portals zu betrachten, wie die bereits erwähnten kleinen Anwendungen der Fachabteilungen. Es ist daher vorteilhaft Unternehmensportale nicht als ein Stück zu beschaffende Software anzusehen. Unternehmensportale sind Bestandteil einer Unternehmensstrategie, die die Geschäftsprozesse optimiert und wirtschaftliche Lösungen für die Abbildung in der IT-Landschaft findet. In diesem Umfeld tragen Unternehmensportale als anwenderorientierte Komponente zur Prozessintegration in hohem Maß zur wirtschaftlichen Umsetzung von Business Cases bei.

Autor



Thorsten Gurzki,

Fraunhofer-Institut für Arbeitswirtschaft und Organisation (IAO)

Thorsten Gurzki studierte Informatik an der Universität Stuttgart. Nach seinem Studium war er wissenschaftlicher Mitarbeiter am Institut für parallele und verteilte Höchstleistungsrechner (IPVR) und später am Institut für Arbeitswissenschaft und Technologiemanagement (IAT) der Universität Stuttgart. Er war als selbständiger Berater und Trainer im Bereich Internet-/Intranet-Technologien und e-Business tätig. Thorsten Gurzki ist Projektleiter und Koordinator für internationale Forschungs- und Beratungsprojekte im Competence Center Electronic Business Integration am Fraunhofer-Institut für Arbeitswirtschaft und Organisation (IAO). Schwerpunkte seiner Arbeit liegen in den Bereichen Strategien und Technologien für Vertrieb und Beschaffung, Unternehmensportale, Enterprise Architectures, IT-Wirtschaftlichkeitsbetrachtung sowie Softwaretechnik. Er ist Autor und Mitautor einer Vielzahl von Publikationen im Themenfeld Electronic Business, unter anderem der „Marktübersicht Portal Software“ und der Studie „Unternehmensportale in der betrieblichen Praxis“. Thorsten Gurzki ist Dozent an verschiedenen Hochschulen.

Links zum Thema

Portalmanagement.de

Informationen zum Thema Unternehmensportale



Fraunhofer IAO

Competence Center Eletronic Business Integration

Kompetente Beratung bei Portalprojekten

<http://www.ebi.iao.fraunhofer.de>

Gurzki.de

Informationen zum Thema Unternehmensportale

<http://www.gurzki.de>