



## **Treffpunkt Mitarbeiterportal**

### **Eine Technologie zwischen Tenderscheinung und Wettbewerbsfaktor**

*Mitarbeiterportale liegen im Trend, so die Marktforscher. Einer Studie von META Group zufolge arbeiten 85 Prozent der global agierenden Konzerne an der Einführung von Mitarbeiterportalen ([www.metagroup.com](http://www.metagroup.com)). In erster Linie weil sie sich davon Wettbewerbsvorteile erhoffen. Aber halten Mitarbeiterportale die zahlreichen Versprechungen? Ist der Markt überhaupt reif für diese Anforderungen? Was ist bei der Einführung zu beachten, damit der Schuss nicht nach hinten losgeht? Karsten Holderbaum, Experte für Portallösungen bei Cambridge Technology Partners, erläutert, wie sich ein Mitarbeiterportal zu voller Leistung entfalten kann:*

insure-it im Internet: [www.insure-it.de](http://www.insure-it.de)

#### **Weitere Informationen:**

Karsten Holderbaum  
Business-Partner der insure-it  
[k.holderbaum@insure-it.de](mailto:k.holderbaum@insure-it.de)  
Tel.: +49/151/16748954

Dieser Artikel wurde im Juni 2004 in der Mitarbeiterzeitschrift der Cambridge Technology Partners veröffentlicht.



# Treffpunkt Mitarbeiterportal

Eine Technologie zwischen Trenderscheinung und Wettbewerbsfaktor

Karsten Holderbaum, Business-Partner der insure-it

Das tägliche Arbeiten hat sich in den letzten Jahren drastisch verändert. Immer mehr Informationen wollen verarbeitet werden, an immer mehr unterschiedlichen – und auch häufig wechselnden – Standorten. Das führt nicht selten zu bildlich gesprochen Reizüberflutung. Den Mitarbeitern fehlt oftmals eine zentrale Anlaufstelle.

Ein Mitarbeiterportal kann diese Anlaufstelle bilden. Es ist ein zentraler Einstiegspunkt, der es jedem Einzelnen ermöglicht, auf unternehmensweite Informationen und Applikationen zuzugreifen. Dieser Zugriff kann selbstverständlich bei entsprechenden Sicherheitsmechanismen auch von anderen Standorten aus erfolgen und fördert so die Mobilität. Zudem wird die zum einen die Effizienz, zum Beispiel durch eine erleichterte Informationsbeschaffung, gesteigert, zum andern werden die Kosten gesenkt.

Es ist allerdings schwierig, diese Einsparpotenziale in konkreten Beträgen zu beziffern, viele Aussagen dazu widersprechen sich. Durch die Harmonisierung von einfachen Prozessen und die Abbildung von wiederkehrenden Standardprozessen können aber die Kosten zum Beispiel für die Pflege des Internetauftrittes eines Unternehmens drastisch reduziert werden.

Eine der zentralen Fragestellungen bei Einführung oder Optimierung eines Mitarbeiterportals muss daher lauten: Wie kann das Portal mit welchen Funktionalitäten und für welche Zielgruppe in meinem Unternehmen Gewinn bringend eingesetzt werden? Die Anforderungen der verschiedenen Mitarbeitergruppen sind hier oftmals sehr unterschiedlich und müssen optimal konsolidiert werden. Während ein Sachbearbeiter überwiegend auf Vertrags- und Kundendaten zugreifen möchte, muss etwa ein Callcenter-Mitarbeiter darüber hinaus auch die Kundenkontakthistorie einsehen können, um so jederzeit im Bilde über aktuelle Vorgänge zu sein. Die Personalisierungsfunktionalitäten, die im Markt erhältlich sind, müssen dafür teilweise mit erheblichem Aufwand den unternehmensspezifischen Anforderungen angepasst werden.

Damit ist es allerdings nicht getan, vier weitere Faktoren sind für den Erfolg eines Mitarbeiterportals von großer Bedeutung:



**Unternehmensbergreifender Ansatz:** Ein Portal betrifft und hat Auswirkungen auf fast jeden Unternehmensbereich. Wichtig ist es hier, alle involvierten Parteien rechtzeitig an einen Tisch zu holen, um zum einen die Anforderungen je Nutzergruppe zu definieren, zum anderen aber auch, um politische Hürden aus dem Weg zu räumen. Da ein Mitarbeiterportal auch mit sensiblen Personendaten zu tun hat, ist es auch sehr wichtig, den Betriebsrat von Anfang an in das Projekt einzubinden.

**Investition in das Frontend:** Je mehr ein Unternehmen in die Benutzerfreundlichkeit der Oberfläche des Portals (GUI) investiert, desto höher wird die Akzeptanz bei den Mitarbeitern sein und desto geringer sind die Folgekosten. Vernachlässigt ein Unternehmen diesen Aspekt, sind häufig kostenintensive Schulungen im Nachhinein nötig, um Akzeptanz und Nutzung sicherzustellen.

**Kernanwendungen:** Um den Erfolg sicherzustellen, muss mindestens eine Anwendung dem Mitarbeiter eine unmittelbare Arbeitserleichterung bieten. Möglichkeiten reichen von elektronischem Zeitkonto oder Mitarbeiterverzeichnis mit unterschiedlichsten Suchfunktionen bis hin zu workflow-gesteuerten Urlaubsanträgen.

**Integrationsplattform als Schlüsselprodukt:** Ein wesentlicher Nutzenaspekt von Mitarbeiterportalen ist die Integration von zahlreichen Backend-Anwendungen. Dies ist aber zugleich auch der komplexeste und vor allem kostenintensivste Teil einer Portaleinführung. Der Auswahl der Integrationsplattform muss daher besondere Aufmerksamkeit geschenkt werden.

Grundlage all dieser Aspekte ist allerdings die richtige Wahrnehmung: Die Einführung eines Mitarbeiterportals ist nicht nur eine weitere neue Technologie, sondern auch eine einschneidende Veränderung in die Kommunikationskultur im Unternehmen. Gewachsene Informationsstrukturen müssen gegebenenfalls aufgebrochen und vereinheitlicht werden. Dies kann zur Frustration führen, da der Mitarbeiter seine Informationen möglicherweise nicht mehr am gewohnten Platz findet. Intensive Kommunikation und Schulung sind daher das A und O und müssen frühzeitig eingeplant werden.

Weiterhin muss eine klare Abgrenzung zwischen den zentralen Aufgaben wie Betrieb der technischen Plattform, Gesamtheit über das Portal, Controlling, Schulung, Veröffentlichung von Erstinhalten, Layout und übergreifende Qualitätssicherung und den dezentralen Aufgaben wie die Pflege von bereichsspezifischen Inhalten erfolgen. Zudem ist ein übergreifendes Konzept zur Betriebsführung nötig.

Die Anzahl dieser kritischen Aspekte macht eine schrittweise Einführung eines Mitarbeiterportals nötig, um die Mitarbeiter nicht mit Inhalten und neuen Funktionalitäten zu erschlagen. Anwenderfeedback kann dann regelmäßig eingeholt und sinnvoll umgesetzt werden - ein Faktor, der gleichzeitig die Akzeptanz des Portals erhöht. Nur unter Berücksichtigung aller Aspekte schafft ein Mitarbeiterportal den Sprung von der bloßen Trenderscheinung zum Wettbewerbsvorteil – dann aber sind „Dynamisierung“ der Unternehmenskultur, Effizienzsteigerung und Mitarbeiterzufriedenheit ein realistisches Ziel.