

**Virtual Roundtable:** Mitarbeiterportale – Fluch oder Segen?

**Teilnehmer:** Martin Hubschneider, Vorstandsvorsitzender der CAS Software AG

**Organisation:** CAS Software AG

### **Kurzeinführung in das Thema:**

Ein gutes Mitarbeiterportal kann viel leisten: Es verbessert die Kommunikation, erleichtert administrative Tätigkeiten, gestaltet den Personalbereich effizient und beschleunigt insgesamt Geschäftsprozesse. Hochentwickelte Portale unterstützen sogar virtuelle Teamarbeit und greifen auf Datenbanken und Systeme externer Partner zu. Theoretisch sind Mitarbeiterportale demnach eine positive Investition.

Anfang 2003 hat Cap Gemini Ernst & Young zusammen mit dem Fachbereich Medienwirtschaft der FH Wiesbaden eine Studie zum Thema Mitarbeiterportale durchgeführt, an der sich 83 große deutsche Unternehmen beteiligten.

Ernüchterndes Fazit: Die dargestellten Möglichkeiten von Mitarbeiterportalen werden von den wenigsten Unternehmen voll ausgeschöpft.

Wie sieht die Situation heute, ein Jahr später, aus? In diesem Virtuellen Roundtable geben Experten aus der Portalbranche Einblicke in ihre Erfahrungen. Welche Potentiale stecken wirklich in Mitarbeiterportalen und wie kann die Akzeptanz eines Portals im Unternehmen verbessert werden? Wie lässt sich der Nutzen von Mitarbeiterportalen in Kennzahlen ausdrücken und lohnt sich ein solches Projekt überhaupt für ein mittelständisches Unternehmen? Jeder Experte gibt außerdem seine persönliche Prognose für die Marktentwicklung der Portalhersteller ab.

Der Virtuelle Roundtable vereint erfahrene Experten aus der deutschen Portallandschaft und ermöglicht so einen vielschichtigen und umfassenden Einblick in ein spannendes Tool, mit dem sich jedes moderne Unternehmen auseinandersetzen sollte.

**Sehr geehrter Herr Hubschneider,**

### **Competence Site:**

Zu Beginn eine persönliche Frage: Seit wann beschäftigen Sie sich mit Mitarbeiterportalen und welche Projekte haben Sie in diesem Bereich bereits erfolgreich durchgeführt?

### **Martin Hubschneider:**

Aus unserer Sicht stehen Funktionen, die die Zusammenarbeit unterstützen, im Zentrum von Mitarbeiterportalen. Als Hersteller von Groupware-Lösungen verfügen wir über langjährige Erfahrungen auf diesem Gebiet.

Mitarbeiterportale im strengen Sinn entwickelt CAS Software seit 1999, zunächst im Rahmen von internationalen Forschungsprojekten und als Dienstleister für unseren Referenzkunden DaimlerChrysler. Auch bei der Entwicklung des dezentralen, universitären Informationssystem CAS Campus haben wir wichtige Erfahrungen in Sachen Mitarbeiterportale sammeln können. Im Jahr 2002 kam dann unsere Intranet-Lösung CAS teamWorks auf den Markt, die kurz danach für den IST Prize der Europäischen Kommission nominiert wurde. CAS teamWorks ist ein Out-of-the-Box-Produkt und kann im Prinzip an einem Tag in mittelständischen Unternehmen eingeführt werden. Mitarbeiterschulungen sind aufgrund der intuitiven Benutzerführung nicht notwendig, der Administrationsaufwand ist gering.

Zahlreiche Unternehmen und Institutionen setzen CAS teamWorks derzeit für ihr Informationsmanagement ein, u.a. Spacephone, QGROUP Solutions, Laser Zentrum Hannover, Then Maschinen- und Apparatebau sowie Verein Gesundheitssport der MEDIAN Reha-Zentren. Für das griechische Telekommunikationsunternehmen Spacephone haben wir auf der Basis von CAS teamWorks ein Vertriebsnetzwerk für 700 Partner geschaffen. Bei Then ist ein Informationsportal für den mittelständischen Maschinenbau entstanden, das den Zugriff auf verschiedene Anwendungen unter einer Oberfläche erlaubt. Auf der CeBIT 2004 haben wir in Kooperation mit WEKA Media eine Intranet-Lösung für das Qualitätsmanagement vorgestellt. Außerdem haben wir eine Branchenlösung für den Maschinenbau präsentiert, die ebenfalls auf CAS teamWorks basiert. Weitere Branchenlösungen für die Bereiche Personalwesen und Autohandel werden in den nächsten Monaten auf den Markt kommen.

### **Competence Site:**

Ein Mitarbeiterportal beginnt bei einer einfachen Intranet-Plattform, über die Mitarbeiter beispielsweise auf Unternehmensinformationen oder eine interne Adressdatenbank zugreifen können. Moderne Portale leisten ein Vielfaches und bieten u. a. standortübergreifende Zusammenarbeit bis hin zu Vernetzungen mit Systemen externer Partner. Welche „Reifegrade“ von Mitarbeiterportalen lassen sich definieren oder anders gefragt: Was können Mitarbeiterportale in ihren unterschiedlichen Größenordnungen leisten und wo sind die Grenzen?

### **Martin Hubschneider:**

Wir unterscheiden zwischen Portalen für den Mittelstand und für Großunternehmen. Portale in Großunternehmen dienen vor allem der Integration von bestehenden Anwendungen. Nach dem Baukastenprinzip werden hier verschiedene Programme integriert und damit bestehende IT-Prozesse vereinfacht.

In mittelständischen Unternehmen steht der schnelle Zugriff auf Informationen und die effiziente Unterstützung der unternehmensinternen Zusammenarbeit im Vordergrund. Deshalb sind Groupware-Funktionen wie gemeinsam nutzbare Terminkalender und Aktivitätenmanagement besonders wichtig. Die Integration von Anwendungen hat eine geringere Priorität.

Eine mittelstandstypische Intranet-Lösung wie CAS teamWorks bietet einen schnellen Zugriff auf Mitarbeiter- und Telefonverzeichnisse, Zuständigkeitssuche, Ressourcenverwaltung, Verkaufsunterlagen, Checklisten, Dokumentationen sowie interne Informationen („Schwarzes Brett“). Darüber hinaus weist das Portal auf besondere Fähigkeiten von Mitarbeitern hin (zum Beispiel auf Experten für Wirtschaftsenglisch, italienische Korrespondenz oder Excel), informiert über Personalfragen (Weiterbildungsmaßnahmen, Arbeitsplatzausstattung) und listet die Geburtstage von Kollegen auf. Zudem lassen sich mit einem Intranet Arbeitsabläufe wie „Urlaub beantragen“, „Büromaterial bestellen“ oder „Support anfordern“ in wenigen Schritten abbilden. Auf dieser Basis wird die Informationssuche verkürzt, die Verteilung von Dokumenten beschleunigt, die Papierflut eingedämmt und Doppelarbeit vermieden. CAS teamWorks bietet zahlreiche vorkonfigurierte Beispielanwendungen und Standard-Workflows, die sich problemlos auf die individuellen bzw. branchenspezifischen Anforderungen von mittelständischen Unternehmen anpassen lassen.

## Virtual Roundtable „Mitarbeiterportale – Fluch oder Segen?“

Wird das interne Informationsmanagement zu einem Extranet mit externen Zugriffsmöglichkeiten erweitert, dann ergeben sich zusätzliche Nutzungsmöglichkeiten. Das Extranet bietet Partnerunternehmen und Kunden einen Zugriff auf gemeinsame Informationen; man kann ein weit verzweigtes Vertriebsnetzwerk betreiben oder im Rahmen eines virtuellen Unternehmens gemeinsam mit anderen Firmen Anwendungen und Datenbanken nutzen. Wir sehen hier noch ein großes Wachstumspotenzial, zum Beispiel durch die aktive Informationsverteilung, die Automatisierung von Abfragen und die Einführung von kontextsensitiven Diensten.

### **Competence Site:**

Neben Budgetgründen ist zu 64% die fehlende Akzeptanz bei den Mitarbeitern das größte Hindernis bei der erfolgreichen Implementierung eines Mitarbeiterportals. Zu diesem Ergebnis kommt eine Studie aus dem Jahr 2003 von Cap Gemini Ernst & Young und dem Fachbereich Medienwirtschaft der Fachhochschule Wiesbaden, an der sich 83 große deutsche Unternehmen beteiligten. Woher kommt diese „Verweigerungshaltung“ und mit welchen Strategien können Mitarbeiter vom Nutzen eines Mitarbeiterportals überzeugt werden?

### **Martin Hubschneider:**

Mit dem Problem der mangelnden Akzeptanz haben möglicherweise Mitarbeiterportale in Großunternehmen zu kämpfen, unsere Erfahrungen sind in dieser Hinsicht durchweg positiv. Nach der Einführung von CAS teamWorks bei der QGROUP Solutions AG gab es „Standing Ovations“, wie uns Geschäftsführer Sven Erhatic berichtete.

Unsere Konzeption sieht folgendermaßen aus: Wir bieten mittelständischen Unternehmen die Möglichkeit, alle Bereiche abzubilden, die für den Aufbau eines „Unternehmensgedächtnisses“ notwendig sind, aber wir überfordern die Mitarbeiter nicht mit komplexen Oberflächen, komplizierten Workflows oder einem Überangebot an Funktionen. Außerdem lässt sich anhand von Fallbeispielen in kurzer Zeit zeigen, welche Vorteile ein Portal nicht nur für das Unternehmen, sondern für jeden einzelnen Mitarbeiter bringt. Ein mittelstandstypisches Portal, das den Mitarbeiter in seiner täglichen Arbeit unterstützt und ihm hilft, seine Routine-Aufgaben schneller abzuwickeln, hat keine Akzeptanzprobleme.

### **Competence Site:**

Mitarbeiterportale sind eine kostspielige Investition, deren Rentabilität nur schwer bestimmbar ist. Kann der Nutzen überhaupt in Kennzahlen ausgedrückt werden und wenn ja, wann rechnet sich erfahrungsgemäß ein Mitarbeiterportal?

### **Martin Hubschneider:**

Da muss ich deutlich widersprechen: Mitarbeiterportale sind keine kostspielige Investition, zumindest nicht im Mittelstand. Wenn ein Unternehmen jährlich 60.000 Euro pro Mitarbeiter ausgibt und die tägliche Informationssuche mit einer Intranet-Lösung nur um fünf Minuten reduziert werden kann, dann beträgt die Ersparnis pro Jahr und Mitarbeiter schon 625 Euro. Zum Vergleich: Die jährlichen Kosten für ein mittelständisches Mitarbeiterportal bewegen sich zwischen 100 und 150 Euro pro Arbeitsplatz.

Die ROI-Betrachtung ist ein wichtiger Punkt; es muss aber zudem berücksichtigt werden, dass durch die Einführung eines Mitarbeiterportals ein erheblicher, teilweise nicht quantifizierbarer Nutzen entsteht, zum Beispiel durch schnelle Reaktionszeiten, motivierte Mitarbeiter, den Aufbau eines Unternehmensgedächtnisses und eine hohe Kundenzufriedenheit.

### **Competence Site:**

Hohe Kosten, mangelndes Know-how, zu geringe Personalressourcen – die Bedenken von Mittelständlern wenn es um IT-Lösungen geht sind lang. Wie aufgeschlossen steht der Mittelstand Portalprojekten gegenüber? Wie aufwändig (finanziell, zeitlich, technisch) ist ein typisches Mitarbeiterportal in einem mittelständischen Unternehmen? Oder: Sind Portale nur für Großkonzerne finanzierbar?

### **Martin Hubschneider :**

Zahlreiche Referenzkunden bestätigen uns, dass ein Portal kein aufwändiges, kostspieliges Projekt ist. Unsere Out-of-the-Box-Lösung ist schnell installiert und kann schon nach einem Tag von allen Mitarbeitern ohne Schulung produktiv genutzt werden. Der Administrationsaufwand ist gering und setzt nur Kenntnisse voraus, die

## Virtual Roundtable „Mitarbeiterportale – Fluch oder Segen?“

im IT-Umfeld eines mittelständischen Unternehmens heutzutage Standard sind. Bei der hierarchischen Strukturierung des Portals und der Einrichtung von neuen Geschäftsprozessen wird der Administrator zudem durch eine Management-Konsole unterstützt. Schritt für Schritt wird auf diese Weise ein Unternehmensgedächtnis aufgebaut. Und wie oben schon erwähnt – Portale sind definitiv auch für Mittelständler finanzierbar.

### **Competence Site:**

Ausgehend vom Status Quo: Wie glauben Sie, wird sich der Markt der Portalhersteller in den nächsten Jahren entwickeln?

### **Martin Hubschneider :**

Ähnlich wie im CRM-Markt wird die Aufteilung in komplexe Systeme für Großunternehmen und schlanke, schnell einführbare Systeme für den Mittelstand weiter voranschreiten. Wir erwarten zudem, dass Groupware, CRM-Systeme und Mitarbeiterportale zusammenwachsen werden. Hier schlummern immense Potenziale, die Unternehmen noch effektiver machen. Wichtige Themen der kommenden Jahre sind außerdem die standardisierte Integration von Anwendungen, der mobile Zugriff auf Mitarbeiterportale sowie die Einführung von kontextsensitiven Diensten.

Noch eine persönliche Anmerkung: CAS Software wird bei den Mitarbeiterportalen für den Mittelstand eine führende Rolle spielen.

**Vielen Dank, Herr Hubschneider, für die Teilnahme am Virtual Roundtable!**