

März 2005

Virtual Roundtable: “Portale: Aktuelle Herausforderungen und Trends“



Teilnehmer: Martin Hubscheider, Vorstandsvorsitzender der CAS Software AG

Organisation: CAS Software AG, Karlsruhe

Portale werden sehr allgemein gerne als „elektronischer Einstieg ins Unternehmen“ beschrieben. Die Anforderungen an eine solche Anwendung sind allerdings sehr unterschiedlich, Standardlösungen gibt es bisher kaum – auch wenn ein Trend zu vorgeschürten Paketen erkennbar ist. Spezifische Anforderungen machen eine Portalimplementierung grundsätzlich zum Einzelfall. Wichtige Fragen müssen dabei im Vorfeld beachtet werden: Sollen unterschiedliche Portale für unterschiedliche Anwendungsfälle implementiert werden oder kommt eine ganzheitliche Lösung in Betracht? Sind Open Source Lösungen eine Alternative? Welche Standards sind zukunftsfähig? Welche „Killerfunktionen“ sollte ein Portal abdecken? Nur eine umfassende Planung führt ein Portalprojekt – auch monetär - zum Erfolg.

Als „magisches Dreieck“ zwischen Mensch, Technik und Organisation gelten höchste Ansprüche an ein Portal. In diesem Virtual Roundtable werden daher aktuelle Techniken und Trends von führenden Experten ausführlich diskutiert und analysiert.

Competence Site:

Zu Beginn eine persönliche Frage um Sie besser kennen zu lernen: In welcher Funktion sind Sie tätig und welchen Bezug haben Sie zu Portalen?

Martin Hubschneider:

Ich habe 1986 mit meinem Geschäftspartner Ludwig Neer die CAS Software AG in Karlsruhe gegründet, deren Vorstandsvorsitzender ich heute bin. CAS Software hat sich auf die Entwicklung von Vertriebsunterstützungssystemen spezialisiert (zum Beispiel für DaimlerChrysler) und seit 1991 zahlreiche Lösungen für das Kunden- und Informationsmanagement in mittelständischen Unternehmen vorgestellt. Mit 29.000 Anwendern zählt unsere Software CAS genesisWorld heute zu den führenden Systemen für das Customer Relationship Management (CRM) im Mittelstand.

2002 wurde die Intranet-Lösung CAS teamWorks in den Markt eingeführt, die kurz darauf eine Nominierung für den IST Prize der Europäischen Union erhalten hat. CAS teamWorks bietet einen schnellen Zugriff auf Mitarbeiter- und Telefonverzeichnisse, Zuständigkeitssuche, Termin- und Gruppenkalender, Ressourcenverwaltung, Aktivitätenmanagement, Verkaufsunterlagen, Formulare, Checklisten, Dokumentationen und interne Informationen („Schwarzes Brett“). Darüber hinaus weist das Intranet auf besondere Fähigkeiten von Mitarbeitern hin (Wer ist Experte für Wirtschaftsenglisch? Wer kennt sich mit italienischer Korrespondenz aus?), informiert über Personalfragen (Weiterbildungsmaßnahmen, Arbeitsplatzausstattung) und listet die Geburtstage von Kollegen auf. Auf dieser Basis wird die Informationssuche verkürzt, die Verteilung von Dokumenten beschleunigt, die Papierflut eingedämmt und Doppelarbeit vermieden. Zudem lassen sich mittels Online-Formularen Arbeitsabläufe wie „Urlaub beantragen“, „Büromaterial bestellen“ oder „Support anfordern“ in wenigen Schritten abbilden. Weitere Vorteile für mittelständische Unternehmen: Die Software ist schnell installiert und kann schon nach einem Tag von allen Mitarbeitern ohne Schulung produktiv genutzt werden. Der Administrationsaufwand ist gering; Programmierkenntnisse sind für den Aufbau und die Pflege des Intranets nicht notwendig.

Zahlreiche Referenzkunden wie beispielsweise Otto Reisen, die schweizerische Pensionskasse Post, MEDIAN Reha-Zentren, QGROUP Solutions, Laserzentrum Hannover oder Autosalon am Park Mönchengladbach bestätigen, dass mit CAS team Works in kurzer Zeit ein effizientes Intranet aufgebaut und produktiv genutzt werden kann.

Competence Site:

Auswahl von Portalen: Es gibt eine Vielzahl von Portalanbietern und die Auswahl gestaltet sich oftmals nicht einfach bzw. beschränkt sich auf wenige, aber nicht immer die am besten geeigneten Anbieter. Wie können Unternehmen bei der Auswahl der Anbieter unterstützt werden? Wie kann der

Markt für Portalanbieter übersichtlicher gestaltet werden? Wie kann es zu einer standardisierten Auswahl von Anbietern kommen?

Martin Hubschneider:

Hier ist nach wie vor ein Mix von verschiedenen Vorgehensweisen sinnvoll: Nachdem die Anforderungen unternehmensweit erfasst und in einem Anforderungskatalog zusammengestellt wurden, sollte zunächst eine Recherche im Internet erfolgen. Parallel dazu können Marktübersichten und Vergleichstests in den einschlägigen Fachzeitschriften hinzugezogen werden. Wichtige Kriterien bei der Auswahl einer Portallösung sind der Funktionsumfang, eine hohe Flexibilität, eine einfache und schnelle Installation, intuitive Benutzeroberflächen, eine unkomplizierte Administration sowie ein gutes Preis-Leistungs-Verhältnis. Darüber hinaus sollte man prüfen, ob der Anbieter gut aufgestellt ist, sich durch eine innovative Produktpalette auszeichnet und in Forschung und Entwicklung investiert.

Competence Site:

Probleme bei der Implementierung: Viele Portale werden erst nach einer langen Projektdauer eingeführt. Warum brauchen Unternehmen so lange? Warum sind die Unterschiede zwischen den einzelnen Portalanbietern so groß? Gibt es definierte Vorgehensmodelle für die Einführung?

Martin Hubschneider:

Die Frage, warum die Einführung eines Portals bei anderen Anbietern so lange dauert, kann ich leider nicht beantworten. Fakt ist, dass die Einführung unserer Intranet-Lösung CAS teamWorks in kurzer Zeit möglich ist. So hat beispielsweise unser Referenzkunde Otto Reisen innerhalb von wenigen Tagen CAS teamWorks in seinem Netzwerk installiert, 70 Call-Center-Arbeitsplätze angeschlossen und die Mitarbeiter geschult. Denn die Basisinstallation ist selbsterklärend und kann in 15 Minuten abgeschlossen werden. Für alle weiteren Schritte steht eine Management-Konsole zur Verfügung, mit der das gesamte Intranet mühelos verwaltet wird. Insbesondere die Pflege von Benutzern und Datenbank, die Vergabe von Rechten, die Definition der Intranet-Struktur, das Layout und die Nutzung vorgefertigter Komponenten werden mit der Management-Konsole vorgenommen. Auf diese Weise kann man in fünf Schritten ein funktionsfähiges Intranet aufbauen: 1. Installation im Netzwerk, 2. Anpassung an das Corporate Design, 3. Definition der Intranet-Struktur, 4. Import von Daten, 5. fortlaufende Optimierung des Systems. Wenn gewünscht, können sukzessive weitere Anwendungen integriert werden, zum Beispiel für das Kundenbeziehungsmanagement, für die Warenwirtschaft, das Personalwesen oder die Verwaltung von Maschinendaten. Auch der Ausbau zu einem Extranet, auf das Kooperationspartner und Geschäftskunden über eine geschützte Internet-Verbindung zugreifen können, ist kurzfristig möglich.

Competence Site:

Organisatorische Probleme: In vielen Unternehmen werden unterschiedliche Portallösungen für unterschiedliche Anforderungen eingesetzt. Wie können die Prozesse und Informationen dieser Portale vereinheitlicht werden? Wie werden übergreifende Prozesse unterstützt? Ist es sinnvoll, nur eine Portalplattform einzusetzen? Wird es zukünftig Business Pakete geben, die unabhängig vom Portalserver vorgefertigte Business Prozesse und Portlets enthalten?

Martin Hubschneider:

Hier muss man zwischen Großunternehmen und mittelständischen Firmen differenzieren: Großunternehmen, die mehrere Portale einsetzen, sollten sich für ein führendes Portal entscheiden. Im Mittelstand können die wichtigsten Geschäftsprozesse in einem Portal wie beispielsweise CAS teamWorks abgebildet werden. Vorgefertigte Business Prozesse wird es verstärkt geben; unsere Intranet-Lösung verfügt schon heute über komplette Workflows, zum Beispiel für die Urlaubsverwaltung.

Competence Site:

Ganzheitliche Portale: Kein Portalanbieter deckt bisher alle Anforderungen an ein umfassendes Portal ab. Content-Management- oder EAI-Funktionen werden häufig nur durch die Integration von Drittanbietern erreicht. Welche typischen Schnittstellenprobleme treten dabei auf? Wie weit sind die Systemanbieter noch von ganzheitlichen Lösungen entfernt? Wohin entwickelt sich Portalsoftware? Welche neuen Funktionen werden abgebildet? Was ist die Killer Funktion eines Portals?

Martin Hubschneider:

CAS teamWorks ist eine ganzheitliche Lösung, die hohe Flexibilität mit großer Benutzerfreundlichkeit verbindet. Die Intranet-Groupware basiert auf dem bewährten Applikationsserver der CRM-Software CAS genesisWorld und bringt deshalb Aufgaben-, Termin-, Adress- und Dokumentenmanagement gleich mit. Über Schnittstellen können Drittlösungen integriert werden.

Portal-Software wird zunehmend Standardsoftware. CAS teamWorks nimmt mit Preisen zwischen 100 und 150 Euro pro Arbeitsplatz die Preisentwicklung der Mitbewerber vorweg.

Die „Killer-Funktion“ eines Portals ist ein einfacher und personalisierter Zugriff auf Unternehmensdaten. Damit können Sie bei Ihren Mitarbeitern große Zustimmung hervorrufen: Nach der Einführung von CAS teamWorks bei unserem Referenzkunden QGROUP Solutions AG gab es Standing Ovationen, so begeistert waren die Mitarbeiter von dem Produkt.

Competence Site:

Konkurent Open Source: Das Buzzword „Open Source“ ist derzeit in aller Munde. Welche Open Source Anwendungen sind derzeit oder in Zukunft im Portal-Bereich als ernstzunehmende Konkurrenz zu den proprietären Lösungen anzusehen? Wann macht der Einsatz von Open Source Sinn und wann nicht? Wie reagieren proprietäre Portalanbieter auf die Open Source-Lösungen?

Martin Hubschneider:

CAS Software bietet derzeit keine Open-Source-Anwendungen an. Wir gehen davon aus, dass Open Source und Lizenz-Software koexistieren werden. Die Unternehmen wählen auch weiterhin nach dem Prinzip des Total Cost of Ownership die Lösung aus, die den größten Nutzen und einen schnellen Return on Investment verspricht. Durch hohe Investitionen in Weiterentwicklung, Standardisierung und Anbindungen sowie in die Weiterbildung und Zertifizierung unserer Vertriebspartner bieten wir den Anwendern von CAS teamWorks eine preiswerte Lösung und eine zukunftssichere Investition.

Vielen Dank für die Teilnahme an diesem Virtual Roundtable!