

IT

MITTEL
STAND

AUSZUG AUS...

IT MITTEL
STAND

AUSGABE 11|2013

IT-BUSINESS IM MITTELSTAND

E-COMMERCE

Nicht an der falschen
Stelle sparen

Seite 26

RZ-INFRA-
STRUKTURENSelbst investieren
oder auslagern?

Seite 48

UNIFIED
COMMUNICATIONSEinheitliche
Kommunikation noch
Zukunftsmusik

Seite 64

LASERSPEZIALIST LPKF

MIT TEAMGEIST
ZUM ERFOLG

IM INTERVIEW

ANJA NOVAK, Vice President
Organisation & IT bei der LPKF Laser &
Electronics AG, und **SVEN LUDWIG**,
zuständig für den Bereich Organisation
im Unternehmen

Seite 20



INTRANETPORTALE ALS WISSENSKATALYSATOR

Im Interview erklärt Peter Soth, Geschäftsführer der Exensio GmbH aus Karlsruhe, warum Intranet-Portale selbst für Mittelständler unentbehrlich sind.

ITM: Herr Soth, der Begriff „Portal“ wird in den letzten Jahren geradezu inflationär benutzt. Jede noch so kleine Webseite gibt sich als Portal aus. Wie kommt es dazu?

PETER SOTH: Vermutlich läuft es häufig so: Ein Mittelständler beauftragt eine Webagentur mit der Erstellung einer neuen Homepage. Ist das geschehen, folgt oft die Überlegung, auch das Intranet zu überarbeiten, mit dem Ziel, daraus ein Portal zu machen. Portale im Intranet oder Extranet zur Einbeziehung von Geschäftspartnern sind jedoch viel komplexer, als es zunächst erscheinen mag. Die Komplexität ergibt sich vor allem aus der Integration von Customer-Relationship-Management- (CRM) und Enterprise-Resource-Planning-Systemen (ERP). Zur Lösung der Aufgabe sollte man daher eher Informatiker als Grafiker beauftragen.

ITM: Was versteht man grundsätzlich unter einem Portal?

SOTH: Portale sind mit einem Flugzeugcockpit vergleichbar. Hierbei stellt man nur die relevanten Informationen gebündelt über einen Webbrowser zur Verfügung, die für die tägliche Arbeit benötigt werden. Mithilfe der Personalisierung wird die Informationsüberflutung minimiert oder komplett vermieden. Neben strukturierten Informationen aus Datenbanken, CRM- bzw. ERP-Systemen enthal-

reichten Suchmaschine rasch auffindbar ist. Wir empfehlen unseren Kunden daher, eine Taxonomie zur Verschlagwortung der unstrukturierten Inhalte zu verwenden. Dies führt zu einer beachtlichen Verbesserung der Suchergebnisse.

ITM: Mit der Einführung der Idee von Enterprise 2.0 scheinen Portale eine nicht mehr so zentrale Rolle zu spielen. Wie sehen Sie diesen Zusammenhang?

SOTH: Enterprise 2.0 verändert die Bereitstellung von Informationen. Dabei wird ein Team oder eine einzelne Person motiviert, Content beizusteuern, während früher meistens nur unternehmensinterne Redaktionen Inhalte für Portale bereitstellten. So wird heute z.B. gerne ein Wiki benutzt, um Projekte zu dokumentieren, oder ein Blog, in dem der Geschäftsführer über Begebenheiten im Unternehmen berichtet. Diese neuartige Variante, unstrukturiertes Wissen zu schaffen, ist unerlässlich und verringert die Flut von E-Mails ungemein, die fatalerweise immer mehr von unserer kostbaren Zeit auffrisst. Jedoch sollte man nicht vergessen, dass der größte Teil des unternehmensinternen Wissensschatzes in strukturierter Form, beispielsweise in Datenbanken, vorliegt. Enterprise-2.0-Lösungen wie Wikis haben leider den Nachteil, dass sie Drittsysteme nur unzulänglich anbinden können.



„Portale im Intranet oder Extranet zur Einbeziehung von Geschäftspartnern sind viel komplexer, als es zunächst erscheinen mag.“

Peter Soth, Geschäftsführer der Exensio GmbH

ten Portale auch unstrukturierte Informationen in Form von Dokumenten oder Content aus Wiki-Seiten bzw. Blog-Beiträgen. Während es früher ausreichte, diese Daten einfach nur anzuzeigen, wird heute immer mehr Wert darauf gelegt, dass das in den Daten versteckte Wissen mit einer ausge-

ITM: Wie bewegt man Mitarbeiter dazu, selbst Content einzustellen? Nicht jeder fühlt sich zum Schreiben berufen. Dennoch ist es entscheidend, dass alle ihren Wissensschatz mit den Kollegen teilen.

SOTH: Besonders wichtig ist, dass das System einfach zu bedienen ist. Nur dann

sind die Mitarbeiter bereit, ihre Erkenntnisse niederzuschreiben. Eine elementare Rolle spielt meiner Erfahrung nach auch, dass gleich zu Projektbeginn mit der Dokumentation begonnen und sie kontinuierlich fortgesetzt wird. Im Nachhinein ist es viel schwieriger, alles zu dokumentieren.

Eine weitere Ursache für mangelnde Schreibmotivation kann durch eine 5-Sterne-Bewertung, wie wir sie beispielsweise von Amazon kennen, verursacht werden. Nicht jeder akzeptiert eine geringe Punktwertung seiner Kollegen. Das schafft Unmut. Das Problem lösten wir in einem Projekt, zusammen mit dem Betriebsrat des Kunden, mit einer 3-Sterne-Bewertung, die von sehr gut bis exzellent reicht. Mit dieser insgesamt positiven Rückmeldungsvariante haben wir gute Erfahrungen gemacht.

ITM: Die Anzahl an Portal- bzw. Enterprise-2.0-Produkten ist nahezu unüberschaubar. Gerade ein Mittelständler kann sich – im Vergleich zu einem Konzern – nicht alle paar Jahre eine neue Lösung anschaffen. Haben Sie hier eine Empfehlung?

SOTH: Zunächst sollte man sich die Frage stellen, welche Anforderungen man an ein

Die Königsklasse unter den Portalen bilden die Prozessportale. Sie sind jedoch äußerst aufwendig umzusetzen.

AUSZUG AUS...
IT MITTELSTAND
 AUSGABE 11 | 2013

Portal stellt. Ein reines Content-Management-System (CMS) greift meiner Meinung nach meistens zu kurz, da sich Drittsysteme nur schwer integrieren lassen. Aus diesem Grund sind diese Produkte genau genommen nur für Internetportale, sprich die Homepage eines Unternehmens geeignet.

Eine weitere Gruppe bilden die Informationsportale, die neben Content auch Applikationen integrieren. Hier können beispielsweise Microsoft, IBM, SAP bzw. Oracle und Liferay im Open-Source-Bereich als Hersteller genannt werden.

Die Königsklasse unter den Portalen bilden zweifelsohne die Prozessportale. Sie sind jedoch äußerst aufwendig mit den Technologien der erwähnten Anbieter umzusetzen. Wir haben dabei allerdings oft die Erfahrung gemacht, dass die Prozesse selbst, die es abzubilden gilt, meistens noch nicht vollständig definiert sind. Die Entscheidung für ein Prozessportal wird damit hinfällig. Aus diesem Grund sollte man sich im ersten Schritt auf die Integration von Drittsystemen konzentrieren und ein Prozessportal später in Betracht ziehen.

ITM: Sie haben als IT-Beratungshaus eine eigene Portallösung entwickelt. Wie unterscheidet sich diese z.B. von Microsoft Sharepoint?

SOTH: Wie ich bereits angedeutet habe, ist eine Empfehlung für ein System extrem schwierig. Wir haben in unzähligen Projekten die Erfahrung gemacht, dass die Systeme der bekannten Hersteller – auch im Open-Source-Bereich – über einen beträchtlichen Funktionsumfang verfügen. Aus diesem Grund mussten wir viel Zeit dafür aufwenden, diese an die jeweiligen Kundenanforderungen anzupassen. Das weckte bei uns den Wunsch nach einem flexiblen Framework, das uns Basisfunktionen wie Personalisierung, Content- und Dokumentenverwaltung liefert. Durch die Idee von Enterprise 2.0 ist dieser Unterbau noch um Eigenschaften wie Wiki, Blog, Bewertungsmodus, Verschlagwortung und eine Suchfunktionalität erweitert worden.

Dieses Framework benutzen wir in unseren Projekten und erweitern es um die Kundenanforderungen. Demzufolge erhält man eine maßgeschneiderte Portallösung, die einfach zu bedienen ist, da wir auch alle Administrationsdialoge den Kunden-

wünschen anpassen können. Eben diese Administratoren werden meistens vergessen, obwohl sie für den langzeitigen Erfolg eines Portals wichtig sind, da sie es mit neuen Inhalten versorgen.

ITM: Sharepoint wirbt damit, dass keinerlei Entwicklung nötig ist, sondern alles konfiguriert werden kann. Ist dieser Ansatz nicht besser?

SOTH: Das ist korrekt und wird von den Fachabteilungen mit Freude aufgenommen. Endlich ist es möglich, Vorhaben ohne die IT-Abteilung zu initiieren. Dies gilt aber nur, solange einem die Standardfunktionalität von Sharepoint genügt. Das größte Problem, das sich daraus ergibt, ist der Wildwuchs von unzähligen und teilweise redundanten Sharepoint-Projekten in einem Unternehmen. Es ist vergleichbar mit dem Excel-Dilemma: Excel ist gewiss eine effektive Tabellenkalkulation, wird aber von den Fachbereichen sehr gerne als Schweizer Taschenmesser angesehen, mit dem sich alle denkbaren Aufgaben lösen lassen. Leider mit den bekannten Problemen. Ähnlich sehe ich das für Sharepoint. Ein zentrales Wissensmanagement ist mit diesem Ansatz auch schwer umsetzbar, wenn in verschiedenen Abteilungen Wissenssilos entstehen.

Ein weiterer Punkt, den man nicht vergessen sollte, ist das Thema „Sicherheit“. Nicht ohne Grund wird in diesem Kontext immer wieder erwähnt, wie unerlässlich eine IT-Governance für Sharepoint ist.

ITM: Ist solch eine maßgeschneiderte Lösung überhaupt für einen Mittelständler bezahlbar?

SOTH: Ich möchte hier eine Analogie benutzen: Einen Anzug kann man in einem Ladengeschäft, bei einem Maßkonfektionär oder einem Maßschneider erwerben. Ein Maßkonfektionär muss dabei nicht zwingend teurer als ein Geschäft sein, aber das Kleidungsstück sitzt besser. Will man den Anzug von der Stange ändern lassen, wird dies auf jeden Fall kostspieliger, als gleich zum Maßkonfektionär zu gehen.

Bei uns verhält sich das ähnlich. Wir nutzen für unsere Plattform Standard-Open-Source-Frameworks, demzufolge entfallen Lizenz- sowie die jährlichen Supportkosten. Außerdem sind wir mit unserem Framework in der Lage, Projekte schneller umzusetzen. Es ist auch möglich, Entwickler auf Kundenseite in ein Projekt zu involvieren, damit sie später weitere Anpassungen selbst durchführen können. ◀

GESA MÜLLER