



# Mehrwert schaffen mit Business-Portalen

Viele Unternehmen wissen gar nicht, welchen Gewinn sie mit einem zentralen Business-Portal erzielen können – wenn es richtig implementiert wird.

→ VON RAINER VÖLKER, DANIEL TEUFER & CHRISTOPH THOME

Die Art, wie Menschen zusammenarbeiten, wird sich in Zukunft nachhaltig ändern. Angesichts der exponentiell wachsenden Informationsmenge müssen sich Unternehmen die Frage stellen, wie sie das Firmen-Know-how sichern und effektiver nutzen können. Dabei spielen mehrere Faktoren eine zentrale Rolle: Prozessorientierung, einfaches Nutzen bestehender Funktionen und Kollaborationslösungen. Sogenannte prozessorientierte

Business-Portale unterstützen Unternehmen darin, ihren Mitarbeitern individuelle, automatisierte und vernetzte Arbeitsmittel zur Verfügung zu stellen. Die Anbieter solcher Portallösungen versprechen messbare Mehrwerte, zum Beispiel weniger Fehler, niedrigere Kosten und das Erschließen neuer Umsatzpotenziale.

Das Leistungsspektrum der Business-Portale reicht dabei vom rollenbasierten Bereitstellen von Geschäftsabläufen und -informationen über

das situative Bearbeiten von Daten unter Einbezug externer Dokumente oder Kollaborationspartner bis zu individuellen Arbeitsumgebungen. Kommunikations- und Kollaborationsmittel wie Videokonferenzen und virtuelle Arbeitsräume, E-Mails und Gruppenkalender sind bereits integriert. Existierende betriebswirtschaftliche Funktionen – etwa ERP- oder CRM-Lösungen – werden bedarfsorientiert hinzugefügt.

## EIGENSCHAFTEN VON BUSINESS-PORTALEN

Damit Unternehmen ihre Arbeitsabläufe optimieren können, muss ein Business-Portal folgende Eigenschaften unterstützen:

- Verschiedene Unternehmensanwendungen wie ERP oder CRM sowie Datencontainer werden funktional und technisch auf einer Plattform integriert.
- Geschäftsabläufe lassen sich unabhängig von systemischen Rahmenbedingungen entlang optimierter Wertschöpfungsketten umsetzen.
- Es ist eine unternehmensinterne oder firmenübergreifende Zusammenarbeit möglich. Das fördert den Informationsaustausch und gestattet zudem die effiziente Gestaltung der Auftrags-, Service- oder Projektabwicklung.
- Über Single-Sign-On haben Anwender Zugriff auf ihre individuelle Arbeitsumgebung, unabhängig von Standort und Uhrzeit.

## VORZÜGE EINER PORTALLÖSUNG

Werden auf einem Business-Portal Standardprozesse abgebildet, lassen sich in der Regel deutliche Effizienzverbesserungen erzielen:

- Die Anwendungsvielfalt wird auf ausschließlich rollenbasierte Arbeitsumgebungen vereinhlicht. Das beschleunigt die Abläufe, reduziert den Aufwand und steigert die Qualität.
- Mit der systemunabhängigen Integration der Unternehmensprozesse können Geschäftsanwendungen in einem Standard genutzt werden. Erforderliche Anpassungen lassen sich dann ohne umfangreiche und kostenintensive Customizing-Arbeiten realisieren.
- Das Einbinden von Lieferanten, Partnern und Kunden ist in der Regel einfach und günstig. Dies generiert unter Umständen neue Ertragspotenziale. Das Anpassen einer Business-Portallösung etwa bei einer steigenden Zahl von Anwendern, geänderten Prozessen oder neuen Sparten ist problemlos möglich. Zudem lässt sich der Betrieb der Portale individuell gestalten. Die hauseigene IT, ein Outsourcing-Dienstleister oder ein Software-as-a-Service-Provider kommen als Lieferanten infrage.

Business-Portale ersetzen nicht zwingend bestehende ERP-Anwendungen. Aber sie nutzen die vorhandenen Systeme nach einem serviceorientierten Standard und auf einer Plattform.

**Professor Rainer Völker** ist Leiter des Kompetenzzentrums Innovation und marktorientierte Unternehmensführung an der Fachhochschule Ludwigs-hafen am Rhein. **Daniel Teufer** ist CEO von Itartis in Winterthur. **Christoph Thome** verantwortet bei Itartis die Bereiche Marketing und Sales

**BEISPIELRECHNUNG FÜR EIN PORTAL**

Fallbeispiele zeigen, dass sich neben der subjektiv höheren Benutzerfreundlichkeit auch Einspareffekte erzielen lassen. Harte Daten liefert etwa der Industriekonzern Holzco-Doka Schalungstechnik AG aus Niederhasli. Das Bauunternehmen mit rund 35 Mitarbeitern konnte durch sein prozessorientiertes Portal Optimierungen in folgenden Grössenordnungen erreichen:

- 70 % weniger Fehlerkosten im Arbeitsprozess
- 40 % Reduktion bei den Durchlaufzeiten
- 30 % geringerer Administrationsaufwand
- 10 % Mehrumsatz dank der Zeitersparnis

**MEHRWERT ERMITTELN**

Um die konkreten Einspareffekte von prozessorientierten Business-Portalen verlässlich bewerten zu können, ist folgende Methodik zu empfehlen: Wählen Sie zunächst die Bereiche und/oder Prozesse aus, die vom künftigen Business-Portal tangiert werden (z. B. Auftragsabwicklung). Sinnvoll sind dabei Workshops und Interviews mit den Fachbereichen und der Geschäftsleitung. Danach müssen anhand von Checklisten die erwünschten Auswirkungen herausgearbeitet werden (z. B. Verkürzung von Prozesszeiten).

Auf Basis von Benchmarks und Berechnungsmodellen lassen sich dann diesen Effekten konkrete monetäre Werte zuordnen (z. B.

**Kurzcheck → Lohnt sich ein Business-Portal?**

Anhand des folgenden Kurzchecks ermitteln Sie, ob prozessorientierte Business-Portallösungen für Ihr Unternehmen ein

Gewinnpotenzial bergen. Falls Sie die Mehrzahl der Fragen bejahen, sollten Sie sich näher mit dem Thema beschäftigen.

	JA	NEIN
Werden bei Standardprozessen Fax und Telefon noch intensiv genutzt?		
Wäre ein zentraler Zugriff bei verteilten Applikationen hilfreich?		
Entstehen Mehrkosten durch redundante Arbeit, z. B. bei Medienbrüchen?		
Führen falsche oder fehlende Informationen zu Zusatzkosten?		
Führen Liege- und Pufferzeiten in Prozessen zu langen Durchlaufzeiten?		
Verursachen Insellösungen unnötigen Aufwand?		
Müssen Arbeitsergebnisse anderer Mitarbeiter weiterbearbeitet werden?		
Wäre ein interaktiver Austausch mit Partnern sinnvoll?		
Bringt der kundenorientierte Informationsaustausch einen Mehrwert?		

auf Basis von Stundensätzen). So können harte Daten für einen Investitionsentscheid erarbeitet werden.

**FAZIT: QUANTIFIZIERBARE VORTEILE**

Business-Portale bergen ein grosses Effizienzpotenzial, das monetär durchaus zu quantifizieren ist. Der Effekt einer Portaleinführung

muss aber schon in der Projektphase möglichst detailliert aufgezeigt werden. Dazu zählen etwa tiefere Kosten durch weniger Fehler, Effizienzsteigerungen in der Bearbeitung sowie die Verkürzung von Prozesszeiten. Nicht zu vergessen sind die Deckungsbeiträge, die mithilfe der Portallösungen gegebenenfalls zusätzlich zu erzielen sind. ←