



Mittendrin statt nur dabei!

Strukturierte Mitarbeiterportale für erfolgreiches Informations- und Prozessmanagement

Was weiß IHR Unternehmen eigentlich?

„Wenn HP wüsste, was HP weiß, dann wären wir drei Mal so profitabel.“

Lew Patt, ehemaliger Chef von HP

Problemstellung

Typische Probleme bestehender Intranets oder interner, Intranet ähnlicher Austauschplattformen

- Organisch gewachsene Portale in den Unternehmen
- Fehlende (uneinheitliche) Informationsarchitektur
- Schlechte Auffindbarkeit von Inhalten
- Wenig funktionale Suche
 - | Keine Unschärfensuche („Fuzzy-Logic“)
 - | Keine Indizierung von Dokumenten
 - | Keine Priorisierung der Suchergebnisse
- Redundanzen (durch fehlende „hoheitliche“ Verantwortungen für Dokumente/Inhalte)
 - | Beispiel: Organisationshandbuch ist oft in den Bereichen Personal, Organisation und IT verortet – als eigenes Dokument, gerne auch in unterschiedlichen Versionen
 - | Besser: Zentrale Verortung in einem Bereich und Referenzierung anderer Bereiche auf diesen Inhalt
- Fehlende Werkzeuge zur Zusammenarbeit (Collaboration/Teamwork)
- Keine Abbildung von Prozessen (für Meetings, Freigaben, gemeinsame Texterstellung etc.)
- „Bottleneck“: Oftmals Engpass durch zentrale Stelle zum Einpflegen der Inhalte (z.B. durch die IT)
- Keine Unterstützung für die Fachabteilungen durch z.B. Abteilung IK

Ergo: Das Portal wird wenig genutzt, der Datenaustausch findet auf den lokalen Rechnern oder auf dem Gruppenserver statt. Unternehmenswissen wird weder konserviert noch distribuiert!

Was tun (I)?

Idealtypische Zielsetzungen von Mitarbeiterportalen zur Lösung der Probleme:

- Schaffung einer einheitlichen Struktur – für alle Fachbereiche verbindlich
→ Basis:FBKB Ebenenmodell
- Abbau von Hierarchien im Portal (mit maximal 3 Ebenen auskommen ...)
- Statt dessen sinnvolle Verknüpfung von themenaffinen Standardinhalten (Ansprechpartner, Organigramme, Links, Downloads, Termine, ...)
- Optimierung der Usability (Nutzerergonomie), damit die Mitarbeiter die Inhalte besser und schneller finden
→ Basis: Usability-Standards für Intranets (hohes Maß an Funktionalität)
→ funktionales Screen-Design
- Einsatz leistungsstarker Suchfunktionen (Suchmaschine, Übersichtsdarstellung, ggf. Hilfefunktionen oder „Wizards“ zur Unterstützung)
→ auch Implementierung einer Hotline („User Helpdesk“ für das Mitarbeiterportal)

Was tun (II) ?

Weitere Anforderungen ...

- Flexibilität: Schaffung einer erweiterbaren, skalierbaren Plattform, die offen ist für kommende Anforderungen, inhaltliche Erweiterungen und neue Systeme (Schnittstellen)
- Vernetzung von internen und externen Mitarbeitern, Vertretern, Niederlassungen und Auslandsgesellschaften
→ klar definierter Informationsaustausch innerhalb des Portals
- Volle Integration in die bestehende IT- und Organisationslandschaft (Schnittstellen ggf. zu SAP HR, Office, Active Directory, Exchange, ...)
- Ggf. Mehrsprachigkeit
- Sicherheit

Lösungsansätze

Unsere Lösung(en)

- Strukturiertes, ergonomisches und damit nutzerfreundliche Mitarbeiterportal
- Umsetzung einer einheitlichen Navigations- und Inhaltsstruktur für Ihre Themen und Inhalte
- Intelligente Vernetzung und Abbildung Ihrer Organisationsstruktur
- Screen-Design und Nutzerergonomie, die die funktionalen und inhaltlichen Anforderungen an Mitarbeiterportale erfüllen
- Bewährtes Ebenenmodell (beschreibt eine standardisierte Struktur für ein Mitarbeiterportal)
- Flache Hierarchien
- Stufenmodell ermöglicht die Umsetzung des Projektes schrittweise in Modulen
- Technologische Flexibilität
 - | Umsetzung auf Basis des Microsoft Office Sharepoint Server (unsere Empfehlung)
 - | Systeme auf Basis von PHP/Linux
 - | Interne Systeme von Ihnen in Zusammenarbeit mit Ihrer IT

Ebenenmodell

Ebene 0

Startseite Portal

Startseite des Mitarbeiterportal

- Konzern-News, lokale News Landesgesellschaften und Marken, Hinweise IT
- Quellen: UK, IR, IK, IT

Ebene 1

Startseite Bereich

Nachrichten und Hinweise aus den Bereichen

- Abteilungen, Fachbereiche, Auslandsgesellschaften
- Bereiche und Auslandsgesellschaften, z.B. „Personalwesen“

Ebene 2

Listenseite,
Bereichsübersicht

Übersicht Rubriken innerhalb der Bereiche und Gesellschaften

- Themenübersicht, Einführung in Unterbereich oder Gruppe
- Anteasern von Themen der Rubrik (z.B. „Ausbildung“, „Tarifliche Regelungen“, „Personalentwicklung“ ...)

Ebene 3

Inhalte

Inhaltsseite des Bereiches bzw. der Unterrubrik

- Text, Bild, Video, Audio, Listen, ...

Boxen zur themenaffinen Ergänzung der Inhalte
(Ansprechpartner, Organigramm, Termine, Downloads, Links, Tools, ...)

Strukturierung der Inhalte

(Re-)Strukturierungsleistungen für Ihr Mitarbeiterportal

- Konzept zur nutzerfreundlichen Organisation der Inhalte
- Analyse der bestehenden Struktur und Inhalte (u.a. Auswertung der Zugriffe)
- Analyse und Bewertung der Nutzerführung
- Interviews und Detailgespräche mit den Fachbereichen und Abteilungen
- Transformation der bestehenden (notwendigen) Inhalte und Funktionen in das bewährte FBKB Ebenenmodell für Mitarbeiterportale
- Lösen der Strukturierung nach Organisationseinheiten und Überführung in eine Struktur, die inhaltlichen und funktionalen Kriterien folgt
- Abbildung von Arbeitsabläufen im Unternehmen
- Schaffen von flachen Hierarchien in der Navigation
- klare Verortung der Inhalte zur Vermeidung von Redundanzen (Festlegen von inhaltlichen Verantwortlichkeiten, „Themenhoheit“)

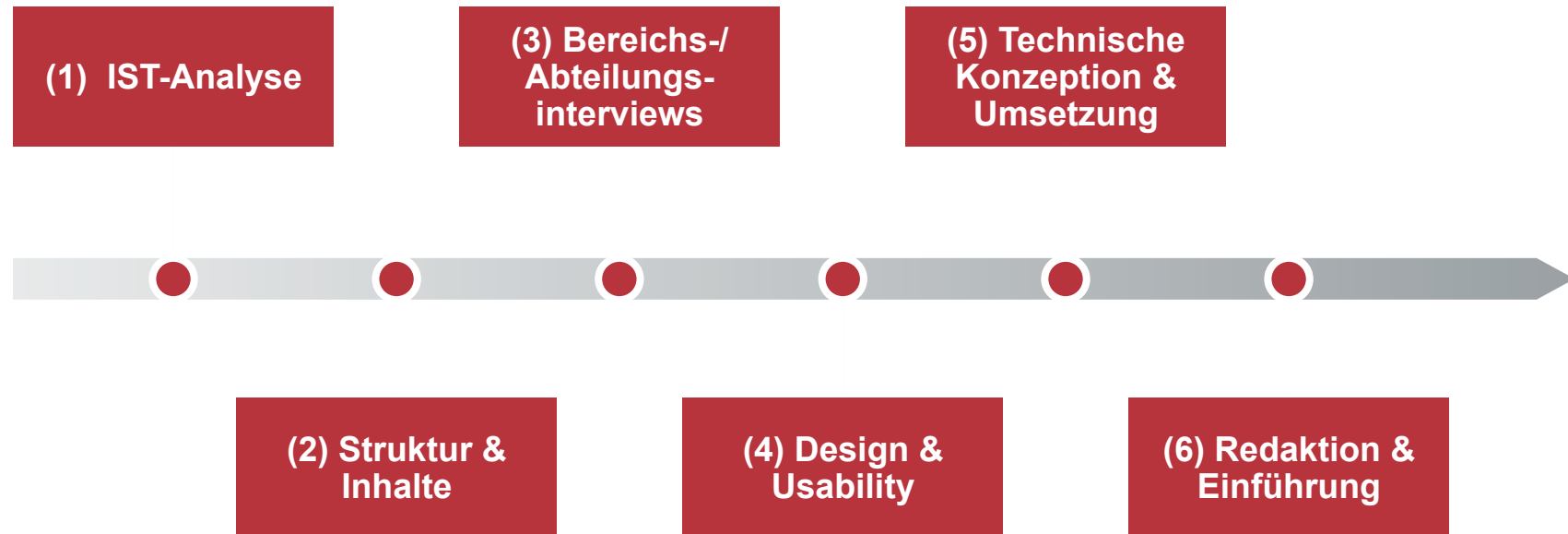
- **Ergebnis:**
 - | Homogene, verständliche Struktur ,ergonomische Nutzerführung für das Mitarbeiterportal
 - | Produktionshandbücher zu den Inhalten und Funktionen pro Fachbereich/Abteilung (Inhaltliche Konzeption)
 - | Erstellung eines Prototyps pro Template

Umsetzung

Umsetzungsleistungen für Ihr Mitarbeiterportal

- Übernahme der Steuerung des Projekts
- technische Projektbegleitung, d.h. Unterstützung bei der Auswahl der Infrastruktur (IT-Infrastrukturmanagement), der Anfrage, Auswahl und Beauftragung von externen oder internen IT-Dienstleistern zur Umsetzung
- Analyse von Schnittstellen, insbesondere zu externen Systemen (z.B. Anbindung externe Datenbanken)
- Briefing/Steuerung und Abstimmung externe Dienstleister für Screen-Design und Template-Programmierung
- Inhouse-Umsetzung des Mitarbeiterportals
- Erarbeitung von Lösungen zu Detailfragen innerhalb der Projektumsetzung
- Projekt-Controlling und Projektdokumentation
- Vor- und Nachbereitung Projektmeetings

Der Prozess



Projektablauf und Module (I)

Unsere bewährte Vorgehensweise bei Mitarbeiterportalprojekten

- (1) Analysepaket

- | Vor-Ort-Briefingspräche
- | Analyse des bestehenden Intranets
- | Analyse der Organisation
- | Klären der Rahmenthemen: IT, Workflow, Berechtigungshierarchien etc.
- | Bewertung und Aussprache Empfehlung
- | Interview mit zentralen Fachabteilung aus der
 - » Verwaltung (z.B. Organisation, Personal)
 - » Umsetzung & Service (Produktmanagement, Niederlassungsleiter etc.)

Aufwand: ca. 5-6 Personentage

- (2) Struktur & Inhalte

- | Erstellung Struktur für die Inhalte des Portals inkl. Navigationskonzept
- | Übergreifendes, Inhaltliches Fachkonzept (Rahmenkonzept für das gesamte Unternehmen) auf Basis der Empfehlung und der Ergebnisse der Analyse
- | Interner Test anhand der Inhalte einer Test-Abteilung (aus der Analysephase)

Aufwand: ca. 10 Personentage

Projektablauf und Module (II)

Fortsetzung ...

- (3) Interviews mit den einzelnen Fachbereichen
 - | Zielsetzung: Identifikation des Informations- und Kommunikationsbedarfes und der Inhalte und Applikationen, die seitens der Fachbereiche publiziert werden sollen
 - | Vorbereitung Interviewleitfaden / Gespräche mit den Fachabteilungen (idealerweise auch vor Ort)
 - | Erstellung Produktionshandbücher für jeden Fachbereich/jede Abteilung (Abstimmung, Freigabe)
 - ➔ Sub-Struktur für jeden Bereich auf Basis seiner Inhalte und dem Rahmenkonzept

Aufwand: Erstellung Interviewleitfaden: ca. 6 Personentage,

Interviews: ca. 2,5 Personentage pro Interviewtag (max. 3 Interviews an einem Tag)

- (4) Designmodul
 - | Konzeption und Umsetzung Screen-Design auf Basis Corporate-Design des Kunden
 - | Usability-Konzept (z.B. Farbleitkonzept etc.)
 - | Abstimmung und Produktion Template

Aufwand: ca. 13 Personentage

Projektablauf und Module (III)

Fortsetzung ...

- (5) Technisches Consulting
 - | Unterstützung Kunde bei der Umsetzung
 - | Insb. Begleitung des projektes im Rahmen der Pflichtenhefterstellung und bei der Umsetzung durch Inhouse IT oder externe Dienstleister (IT-Systemhaus des Kunden)
 - | Laufendes Testing & Evaluation
 - | Projektmanagement bei der Umsetzung und Implementierung
 - | Unterstützung beim Start: Pilotabteilungen, Schulungen

Aufwand: nach Aufwand (T&M)

- (6) Redaktionelle Unterstützung
 - | Neustrukturierung der Inhalte in den Fachbereichen
 - | Überarbeitung der Inhalte der Fachbereiche
 - | Neuerstellung von Inhalten
 - | Interne Kampagnen
 - | Lektorat und Übersetzung
 - | Hotline für die Fachbereiche

Aufwand: nach Aufwand (T&M)

Nutzen für Ihr Unternehmen

Ihr Nutzen

- **Business Intelligence:** Abbau von ineffizienten Arbeitsabläufen durch Digitalisierung von Prozessen
- **Collaboration:** Optimierung des Teamworks durch Gruppenarbeitswerkzeuge
- **Funktionalität:** Gewährleistung einer schnellen, sicheren Auffindbarkeit von Inhalten durch leistungsstarke Suche
- **Knowledge-Management:** Wissensaustausch und Wissenskonservierung („lernendes Unternehmen“) durch strukturierte Abbildung und Vernetzung von Inhalten
- **Inhalte Hoheit:** Abbau von Redundanzen – keine lokale Datenhaltung mehr!
- **Sicherheit:** Verschlüsselung und individuelle Sicherheitsmechanismen machen das System sicher
- **Integriert:** eine weitgehende Integration des Mitarbeiterportals in die vorhandene IT-Infrastruktur und Vernetzung mit externen Systemen durch vielfältige Schnittstellen (z.B. Business Catalog im Sharepoint Server)
- **Kompetente Unterstützung:** Unsere Beratungs- und Projektsteuerungsleistungen entlasten Sie nicht nur, sondern bringen zudem auch wertvolle Projekterfahrung in Ihr Projekt ein – und sichern so Ihre Investition

Kontakt

Frederik Bernard Kommunikationsberatung
Bergstraße 67
48143 Münster

T 0251.98 11 99 - 0
F 0251.98 11 99 - 10
M post@fbkb.com

Diese Unterlagen sind ausschließlich zu Präsentationszwecken gedacht. Das Copyright liegt bei der Frederik Bernard Kommunikationsberatung (FBKB), Münster. Die Weitergabe und Verwendung ganz oder in Teilen bedarf der ausdrücklichen Zustimmung durch FBKB. © 2008 Frederik Bernard Kommunikationsberatung