

Enterprise 2.0: personalisiert und aus einer Hand

Im Bereich ECM bedeutet Enterprise 2.0 einen sicheren Zugang zu personalisierten und konsolidierten Informationen und Services, etwa in einem Portal. Das bringt mehr Effizienz und Benutzerfreundlichkeit und entspricht vor allem auch einem Bedürfnis der heutigen Mitarbeiter, Kunden und Partner. Stéphane Mingot

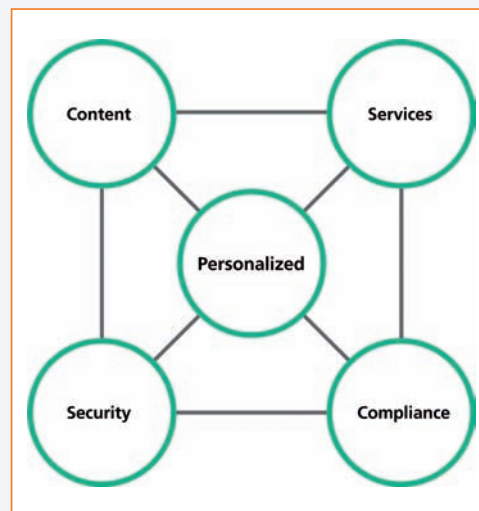
Menschen 2.0 sind moderne und selbstständige Wesen: Sie informieren sich aktiv im Internet, platzieren ihre Bestellungen online beim Lieferanten, buchen ihre Flüge im Alleingang und checken sogar selbst ein. Auch als Mitarbeiter, Kunden und Partner erwarten sie von jedem Unternehmen, mit dem sie zusammenarbeiten, je länger je mehr den gleichen Internetservice. Das Konzept des Enterprise-Content-Managements (ECM) muss deshalb zu Enterprise 2.0 erweitert werden: Neben dem herkömmlichen Content-Management müssen dafür auch Onlineservices in personalisierter Form integriert werden. Enterprise 2.0 geht dabei weit über die Verwendung von Social-Software in Unternehmen hinaus, es beinhaltet insbesondere auch die firmenübergreifende Vernetzung von Prozessen, Inhalten und Services.

Für Unternehmen als prozessorientierte Organisationen bringt die nahtlose Online-Interaktion mit verschiedenen Anspruchsgruppen vom Mitarbeiter bis zum entfernten Zulieferer eine wesentlich grössere Effizienz und vor allem auch tiefere Kosten. Kunden, die sich selbst administrieren, verursachen weniger personellen Aufwand. Hinzu kommt, dass die Fehlerquote sinkt, weil bei der Eingabe eigener Daten genauer vorgegangen wird. Die Bündelung von Informationen, Dokumenten und Websites mit Diensten und dem direkten Zugriff auf Geschäftsprozesse macht die Zusammenarbeit aber nicht nur effizienter, sondern auch kundenorientierter.

Portal für Geschäftskunden

Auf dem Weg zu Enterprise 2.0 hat beispielsweise die Schweizerische Post auf dem Portal «My Post Business» alle Onlineservices für Geschäftskunden zusammengefasst und stellt

sie auf einer benutzerfreundlichen Oberfläche geordnet nach Anwendungsfällen zur Verfügung. Kunden können dort etwa Sendungsaufträge erfassen, deren Status verfolgen, Material oder Dokumente bestellen, Rechnungen einsehen, Statistiken abrufen oder Preise individuell kalkulieren. Mit einem einzigen zentralen Einstieg (SSO, Single Sign-On) erhalten sie Zugriff auf alle Daten und Anwendungen, für die sie berechtigt sind. Die angeschlossenen



Die fünf Pfeiler von Enterprise 2.0

Bildquelle: AdNovum

Unternehmen können ihre internen Benutzer selbstständig und unkompliziert verwalten und sie mit den für ihre Arbeit notwendigen Berechtigungen ausstatten.

Der Bau eines integrierten Enterprise-2.0-Portals bringt einige Herausforderungen mit sich. Kunden greifen direkt in Teilprozessketten eines Unternehmens ein und bearbeiten dieselben Datenbestände wie interne Mitarbeiter. Die nahtlose Integration des Portals in die IT-Landschaft kann dabei durch die Kombination eines Sicherheitsframeworks und einer serviceorientierten Architektur (SOA) erreicht werden. Dies erlaubt es, je nach Anwendungsszenario auf die verschiedensten Informations- oder Geschäftssysteme zuzugreifen. Diese Flexibilität bedeutet gleichzeitig einen hohen Investitionsschutz.

Sicherheit ist der Schlüsselfaktor

Weil die Aktionen der Benutzer bei solchen Systemen sozusagen am offenen Herzen der Unternehmensinformatik erfolgen, ist ein höchstes Mass an Sicherheit Pflicht. Der Schutz von Daten und Diensten vor inneren und äusseren Bedrohungen steht dabei dem legitimen Wunsch der Anwender nach einer hohen Benutzerfreundlichkeit und Performance gegenüber.

So dürfen nur authentifizierte Benutzer überhaupt Zugriff auf Inhalte und Dienste erhalten. Mit einer Access-Management-Infrastruktur, die einen zentralen, geschützten Einstiegspunkt bietet, sowie einer restriktiven Vergabe von Rollen und Berechtigungen (Identity Management) wird sichergestellt, dass Benutzer nur auf Daten und Dienste zugreifen können, für die sie autorisiert sind.

Aus der Sicht der Compliance muss immer eruierbar sein, wer zu welchem Zeitpunkt welche Berechtigungen hatte und wann diese mutiert wurden. Genauso wichtig ist die Aufzeichnung der relevanten Prozessschritte und der ausführenden Benutzer. Durch ein Records Management lassen sich Geschäftsvorgänge und -ergebnisse systematisch festhalten, um alle organisatorischen und rechtlichen Anforderungen an eine systematische Aktenführung zu erfüllen.

Unternehmen, die ihr ECM jetzt auf die nächste Stufe heben, können echte Mehrwerte schaffen. Inhalte und auch viele Services sind in jeder Organisation schon vorhanden. Ihre Zusammenführung verlangt jedoch ein flexibles Sicherheits- und Integrationsframework und viel Know-how. Ein erfahrener Partner mit einem starken Leistungsausweis in der Implementierung ist der beste Begleiter auf dem Weg zum erfolgreichen Enterprise 2.0. <



Stéphane Mingot
ist Head of Business Development der AdNovum Informatik AG.