

Abstract

Titel: Konzepterarbeitung B2B Portal für Central Technical Service des Industrieunternehmens X

Kurzzusammenfassung: IT-Portale können für Ihre Anwender und Unternehmen enormen Mehrwert generieren. Ständiger Kostendruck zwingt Unternehmen dazu Verschwendung von Ressourcen zu minimieren und Prozesse zu optimieren. Begünstigend auf diese Faktoren wirkt eine individuelle und qualitativ hochstehende Informationsbelieferung der verschiedenen Anspruchsgruppen eines Unternehmens. Auf Anhieb korrekte Informationen verbessern die Kommunikation und beugen Missverständnissen und somit höheren Aufwänden vor. Eine Einbindung von ERP- und CRM-Systemen in eine Portallandschaft kann weitere Chancen bieten, die Informationsgewinnung dank effizientem Schnittstellenmanagement zu automatisieren. Diese Vorteile möchte sich der Technische Service des Industrieunternehmens X zu nutzen machen.

Verfasser/-in: Fabian Sonderegger

Herausgeber/-in: Dr. Uwe Heck

Publikationsformat: BATH
 MATH
 Semesterarbeit
 Forschungsbericht
 Anderes

Veröffentlichung (Jahr): 2011

Sprache: deutsch

Zitation: Sonderegger, F. (2011). *Konzepterarbeitung B2B Portal für Central Technical Service des Industrieunternehmens X*. (Unveröffentlichte Bachelor Thesis). FHS St.Gallen, Hochschule für Angewandte Wissenschaften.

Schlagwörter (3-5 Tags): B2B Portal, Unternehmensportal, Technical Service, Active Customer Care, Plattform

Ausgangslage, Ziel, Vorgehen, Erkenntnisse, Literaturquellen:

Ausgangslage: Ein international tätiges Industrieunternehmen mit mehr als 3000 Mitarbeitenden verkauft weltweit selbst produzierte Produkte in über 120 Ländern. Die Sicherstellung des Technischen Service von diesen Produkten bei Garantie oder Schadenfällen ist für den Unternehmenserfolg und das Image von enormer Wichtigkeit. In Teilbereichen ist ein hoher manueller Bearbeitungsaufwand durch Service-Mitarbeitende notwendig, um das tägliche Geschäft abwickeln zu können. Das Potenzial für eine verbesserte, individuelle Informationsbelieferung der Anspruchsgruppen ist zudem noch nicht ausgeschöpft.

Ziel: Das Ziel der Arbeit ist ein Konzept zu erstellen und Vorschläge zu erarbeiten, wie ein bestehendes Business to Customer Portal des Industrieunternehmens X allenfalls auch für den Technischen Service genutzt werden kann.

Vorgehen: Im ersten Teil der Arbeit werden Portale analysiert und beschrieben. In einem weiteren Schritt wird der Technische Service als Institution und seine Website in einer beschränkten Situationsanalyse analysiert, um das Kerngeschäft und die bestehenden Datenbanken und Anwendungen zu verstehen. Mittels einer Befragung werden die analysierten Ergebnisse und gefassten Ansichten verifiziert.

In einem Fazit werden die Erkenntnisse zusammengefasst und die weiteren Schritte abgeleitet. Um möglichst eine praxisnahe Empfehlung abzugeben, wird ein Vorschlag erarbeitet, der mit beschränktem Budget umgesetzt werden kann. Neben diesem Beispiel werden zum Abschluss kritische Worte und Empfehlungen abgegeben, um sich zusätzliche Gedanken vor der Aufsetzung und Implementierung des B2B Portals machen zu können.

Erkenntnisse:

1. Der Begriff Portal wurde in der IT- und Geschäftswelt in den letzten Jahren immer häufiger gebraucht. Viele Unternehmen nutzen die Möglichkeiten, die Portale bieten. Es gibt wissenschaftliche Ansätze, die die Portale nach verschiedenen Kriterien typisieren und kategorisieren. Der Schwerpunkt für das Industrieunternehmen X liegt auf **vertikalen und geschlossenen Portalen**, welche **auch als Anwendungsorientierte Unternehmensportale bezeichnet werden. Vertikale Portale** setzen den Fokus auf spezialisierte Anwendungen, wie dies für den Technischen Service des Industrieunternehmens X benötigt wird. **Geschlossene Portale** ermöglichen eine Eingrenzung des Nutzerkreises auf die

Mitarbeitenden, da das Portal nur mit einer Authentifizierung genutzt werden kann. Ein Anwendungsorientiertes Unternehmensportal kann wiederum weiter eingegrenzt werden. Die Analyse hat aufgezeigt, dass der Technische Service des Industrieunternehmens X hauptsächlich Anwendungen bereitstellt und Informationen publiziert. Diese Unternehmensportale werden **Operational und Publishing Portale** genannt. Meistens findet keine klare Abgrenzung des Unternehmensportaltyps statt, da Anwendungen ineinander fließen können.

2. Folgend einige **Vorteile** die ein Unternehmensportal für das Industrieunternehmen X aufweist.

1 = Sehr relevant für Unternehmen

Stichwort	Beschreibung	Bewertung Relevanz
Zentrales Wissensmanagement	Die Daten sind zentral an einem Ort abgelegt. Der Benutzer muss sich nicht mehr die Frage stellen, wo erhalte ich meine benötigten Daten, sondern diese sind alle an einem Ort abgelegt.	1
Single Point of Access	Der Benutzer muss sich nicht darum kümmern, wo er die Informationen erhält. Er meldet sich bei einem Zugangspunkt an.	1
Single Sign-on	Die benötigten Daten für Geschäftsprozesse sind in einem System abgebildet. Quelle für die Daten in diesem System kann ein ERP- und CRM-System sein, sowie weitere unternehmensinterne Datenbanken und Systeme. Der Benutzer meldet sich aber nur mit einem Passwort an. Die Rollenverteilung im Portal regelt unter anderem die weiteren Zugriffsrechte.	1
Personalisierung / Berechtigungen	Die Verteilung der Zugriffsrechte ist wichtig, um nur denjenigen Zugriff auf Dokumente und Informationen zu geben, die dazu auch autorisiert sind.	1
Jederzeit Zugriff	24 / 7 / 365. Die Personen haben jederzeit Zugriff auf das Unternehmensportal. Vor allem bei einem internationalen Unternehmen kann dies durch Zeitverschiebungen an Unternehmensstandorten zu zusätzlichem Nutzen führen.	1

Tab. 1: Vorteile von Unternehmensportalen.

Quelle: eigene Darstellung.

Dem gegenüber stehen mögliche **Nachteile und Gefahren**, die ein Unternehmensportal mit sich bringen kann. Nachfolgend sind einige aufgeführt.

1 = Sehr relevant für Unternehmen

Stichwort	Beschreibung	Bewertung Relevanz
Prozesse	Geschäftsprozesse müssen allenfalls angepasst werden, da das System nicht wie ein Mensch auf alle Varianten reagieren kann. Nur was programmiert und im System	1

	verankert ist, kann auch abgerufen und genutzt werden.	
Daten in Echtzeit	Es ist schwierig komplexe Systeme miteinander zu verknüpfen, damit der Up- und Download der Daten reibungslos funktioniert. Fehler in einer Quell-Datenbank oder einem Quell-System können automatisch übernommen werden. Die Datenqualität sollte somit von Anfang an hoch sein, vor allem wenn das Portal auch von Externen genutzt wird. Die Datenkonsistenz zwischen Portal und Quelldatenbank muss korrekt sein um auch Datenredundanzen zu vermeiden.	1
Schnittstellen Problematik	Es sagt sich leicht, dass die Daten importiert werden sollen. Dies sind aber äusserst komplexe Vorgänge und benötigen viel Know-how und Ressourcen, so dass von Anfang an die Unterstützung der Informatikverantwortlichen benötigt wird.	1

Tab. 2: Nachteile von Unternehmensportalen.
Quelle: eigene Darstellung.

3. Die Analyse des bestehenden Business to Customer Portal hat aufgezeigt, welche Funktionen dieses Portal bereits abdeckt und wie es aufgebaut ist. Das bestehende Portal ist eine Frontend Lösung eines ERP-Systems und wird bereits von über 10'000 Kundinnen und Kunden der Unternehmung X genutzt. Es hat sich herausgestellt, dass das Portal sehr viele Daten automatisch aus dem ERP- und CRM-System bezieht. Dem Endkunden werden zudem nur die Daten angezeigt, die für sein gekauftes Produkt relevant sind. Es hat sich abgezeichnet, dass diese individuelle Informationsbelieferung auch für den Technischen Service interessant sein kann.

Die **vertiefte Analyse der bestehenden Service Website und Datenbanken des Industrieunternehmens X** haben aufgezeigt, dass der benötigte Informationsgehalt inhaltlich zu einem grossen Teil abgedeckt wird, die Präsentation der Daten aber verbessert werden kann. Die Anordnung der Inhalte ist zum Teil unübersichtlich und aufgrund der nicht vorhandenen Schnittstelle zum unternehmensinternen ERP-System nicht immer aktuell.

4. Das bestehende Business to Customer Portal wird nun mit den Anforderungen des Technischen Service abgeglichen und im Detail aufgezeigt, welche Funktionen übernommen werden können und wo weitere Anpassungen notwendig sind. Dieser Vergleich hat aufgezeigt, dass dem Industrieunternehmen X empfohlen wird, die Inhalte der Website und Datenbanken vollumfänglich aber in angepasster Form im bestehenden Business to Customer Portal zu integrieren.

5. Folgender **Nutzen und Mehrwert** kann dadurch geschaffen werden.

Stichwort	Beschreibung
Synergien	<p>68 Prozent von Informatikkosten fließen in die Wartung, den Betrieb und den Support von Computersystemen (Cramer & Heck, 2010, S. 6). Deshalb macht es Sinn, dass der Technische Service und das bestehende B2C Portal zusammen genutzt werden. Auf längere Sicht können Kosten gespart werden.</p> <p>Zudem wird das bestehende Portal weiterentwickelt. Der Technische Service könnte von diesen Innovationen ebenfalls profitieren.</p> <p>Die Inhalte der bestehenden Service Website und dem bestehenden B2C Portal sind in ihrer Art sehr ähnlich.</p>
Know-how	<p>Das Know-how um das bestehende Unternehmensportal zu betreiben und zu unterhalten ist bereits vorhanden. Die Plattform wird von den zuständigen Mitarbeitenden professionell betreut.</p>
Bestehende Systeme	<p>Das Document Management System, der Event Manager und der News Manger werden im bestehenden Portal bereits gebraucht und sind somit ausführlich getestet worden.</p>
Service Qualität	<p>Bedürfnisgerechte, individuelle Informationen und Services erhöhen die Informationsqualität und können zu besseren Arbeitsbedingungen beitragen. Das bestehende Portal bietet die Plattform, um dies erreichen zu können.</p>
Mitarbeitende des Technischen Service	<p>Ein moderner Webauftritt mit übersichtlicher Gestaltung und benutzerfreundlicher Bedienung kann als positiver Punkt im Personalmarketing gesehen werden.</p>
Automatische Schnittstellen zu anderen Systemen	<p>Die automatisch generierten Informationen aus dem ERP-System und weiteren Systemen liefern aktuelle Daten. Die Service Website ist aktuell nicht auf dem neusten Stand. Zudem reduzieren automatisch generierte Informationen den Aufwand für die Mitarbeitenden des Technischen Service. Diese freie, gewonnene Zeit kann für andere Aufgaben verwendet werden.</p>

Tab. 3: Vorteile von der Nutzung des bestehenden Portals.

Quelle: eigene Darstellung.