

Business to Employee – Wie große Unternehmen ihren Angestellten Tür und Tor öffnen

Ernst Robert Solich

Hewlett-Packard, weltweit führender Anbieter von IT Lösungen und Services, konzipierte und implementierte für sich selbst mit @hp das größte Mitarbeiter-Portal der Welt. Das eine Million Seiten umfassende Portal sorgte bereits im ersten Jahr für Kosteneinsparungen in der Höhe von 50 Millionen Dollar. Und HP stellt seine Kompetenz auf dem Gebiet Internet-Portale auch seinen Kunden zur Verfügung.

I. Information at your fingertips: Das Business to Employee (B2E) Portal

Die zentrale Idee des Business-to-Employee (B2E) ist, die Beschäftigten wie Kunden zu behandeln und ihnen eine Auswahl an Services zu bieten. Dies fördert die Motivation und Zufriedenheit der Mitarbeiter. Und zufriedene, motivierte Mitarbeiter sind produktiver und attraktiver für das Unternehmen.



Weltweit entdecken Unternehmen zunehmend das ungeheure Potenzial, das in Internet-Portalen schlummert: Diese bieten einen gemeinsamen Einstiegspunkt

für ausgewählte Intranet- und Internetinhalte und damit einen strukturierten Zugang zu Informationen. Sie bilden eine gemeinsame Kommunikationsplattform für effiziente Zusammenarbeit. Eine intelligente Kombination verschiedenster Technologien erlaubt die Steigerung der Informationsqualität und Arbeitseffizienz im eBusiness-Zeitalter.

Portale - Maßgeschneiderte Lösungen zur Steigerung der Arbeitseffizienz

Das Mitarbeiterportal (Business to Employee Portal – B2E), bietet den Mitarbeitern eines Unternehmens einen einzigen gesicherten Web-Zugang zu allen für sie relevanten Informationen.



Je nach Firma können Umfang und Funktionalität eines solchen Portals sehr unterschiedlich gestaltet sein. Es geht schließlich darum, eine für das Unternehmen maßgeschneiderte Lösung zu finden, die sowohl dem Betrieb als auch den Mitarbeitern maximalen Nutzen bringt. Typische Segmente, in welchen Portale effizient eingesetzt werden können, sind das E-Learning, Content-, Dokumenten- und Wissensmanagement sowie die Verbesserung und Koordinierung des Workflows. Doch neben diesen typischen Portalfunktionen gibt es auch noch B2E-spezifische Services für bedienungsfreundliche, arbeitssparende Nutzung zur Erhöhung der firmeninternen Akzeptanz. Dazu gehören unter anderem

leistungsstarke Suchmaschinen, die nach einem Single Sign On zur Verfügung stehen, genauso wie integrierte Applikationen sowie die Möglichkeit zur Datenspeicherung.

Das B2E-Portal: Vorteile für das Unternehmen ...

Der wichtigste Grund für die Einrichtung eines B2E-Portals ist meist der Wunsch nach einer Standardisierung von grundlegenden, administrativen Prozessen, um hier den Kommunikationsaufwand möglichst zu verringern. Unternehmensintern vorhandenes Know-How sowie die existierende Infrastruktur soll effizient genutzt werden können. Dies wird erreicht durch eine Reduktion unnötig komplexer firmeninterner Abläufe und damit einer Steigerung der Informationstransparenz. Auch Training und Weiterbildung können auf diese Weise wesentlich kosteneffektiver durchgeführt werden. Weiteres Einsparungspotenzial liegt in der gezielten Vermeidung kostenintensiver Reisetätigkeit. Andererseits kann die durch ein solches Portal erhöhte Produktivität aufgrund verbesserter Effizienz auch zu direkten Umsatzsteigerungen beitragen.

Neben diesen unmittelbaren Vorteilen gibt es aber auch andere wirtschaftliche Aspekte, wie ein Betrieb von einem B2E-Portal profitieren kann. So wachsen Unternehmen heute durch Zukäufe und Verschmelzungen mit nie da gewesener Geschwindigkeit. Die Mitarbeiter entstammen oft unterschiedlichen Kontinenten und Kulturen und arbeiten häufig fern der Heimat. Geplante Synergieeffekte bleiben auf der Strecke, weil sich die einzelnen Teile der neuen Megaunternehmen nicht vernetzen lassen. Die Internettechnologie führt zu einer unaufhörlichen Digitalisierung der Geschäftsprozesse und löst so die Grenzen zwischen den einzelnen Bereichen zunehmend auf. Hier setzen Portale als gemeinsame Kommunikationsplattformen für geografisch getrennte Unternehmensteile an.

Schließlich bieten sie eine Möglichkeit, auf neue Herausforderungen schneller zu

reagieren, was besonders in Zeiten niedriger Wachstumsraten in der Wirtschaft und steigenden Wettbewerbs von größter Bedeutung ist.

... und für die Mitarbeiter

Ein häufiger Grund für Frust und mangelhafte Produktivität in einem Unternehmen sind die aufwändigen Approval-Prozesse zwischen Angestellten innerhalb eines Betriebes und besonders auch zwischen jenen, die in getrennten Unternehmensteilen beschäftigt sind. Hier schaffen Portale einfache Abhilfe – sie sind 24 Stunden am Tag, sieben Tage die Woche verfügbar und zeichnen sich durch hohe Transparenz aus. Jeder Angestellte ist ein wichtiger Bestandteil einer weltweiten Zusammenarbeit und spürt dies auch auf täglicher Basis über die gemeinsame große Plattform des B2E-Portals, das so auch eine wichtige Funktion für kulturelle Integration darstellt.

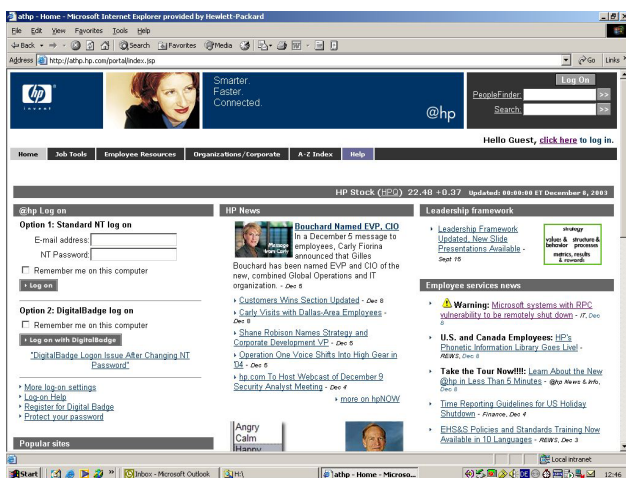
Darüber hinaus profitieren Angestellte aber auch von den Verbesserungen, die ein Portal in Fragen der Personalentwicklung und Wissensverteilung bringt, sowie vom besseren Niveau der Dienstleistungen.

II. @hp – Das Portal von Hewlett-Packard

Ein typischer Arbeitstag bei Hewlett-Packard: Ein Marketingspezialist in Hongkong lädt eine Videopräsentation von CEO Carly Fiorina herunter, ein Produkt-Manager in Bangalore erforscht den Wettbewerb, ein Vertriebsbeauftragter in Brasilia bucht eine Geschäftsreise, ein leitender Angestellter in Cupertino belohnt einen ausgezeichneten Mitarbeiter mit Wertpapieren und ein neuer Mitarbeiter in Atlanta beantragt die Arbeitgeberzuschüsse zur Krankenkasse.

Ganz und gar nicht typisch ist die Art und Weise, in der die HP-Mitarbeiter diese Aufgaben erledigen. Sie müssen keinen Papierkrieg führen, und Hilfe von Human-Resources-Mitarbeitern, Call Centers oder

Help Desks ist auch nicht notwendig. Alle Transaktionen werden in Echtzeit über eine einzige Online-Anlaufstelle erledigt – das @hp Portal.



@hp ist kein typisches B2E-Portal. Die meisten Großunternehmen bieten ihren Mitarbeitern zwar Online-Ressourcen, aber diese verfügen weder über die Transaktionsmöglichkeiten von @hp noch über dessen Potenzial, die Arbeitsabläufe weltweit umzugestalten. Rund um die Uhr führt das HP-Portal über 150 automatisierte Transaktionen in 11 Sprachen für mehr als 140.000 Mitarbeiter aus. Auf einer Million Seiten bietet das Portal Informationen, die von vier Millionen Besuchern pro Tag gesehen werden. Über eine Viertelmillion Zeitkarten wurden alleine in den ersten neun Monaten verarbeitet, und alle Ziele bei Antwortzeiten in geschäftskritischen Human-Resources-Anwendungen wurden eingehalten. Alles funktioniert so gut, dass HP 2001 den Real Award für das beste unternehmensweite Informationsportal verliehen bekam.

Ein gigantisches Projekt

Initiator für die Einführung eines Portals für die HP-Mitarbeiter war die Abteilung Personalwesen. Primäres Ziel der Abteilung war es dabei, sich durch Reduktion administrativer Aufgaben wieder mehr auf „strategische“ Aufgaben konzentrieren zu können.

Im März 2000 fiel die endgültige Entscheidung, @hp als unternehmensweites Mitarbeiterportal einzuführen. Bis Oktober 2000 sollte das Portal in Betrieb genommen werden – so lautete die Vorgabe. Um eine dementsprechend schnelle und reibungslose Einführung zu gewährleisten, wurde @hp in mehreren Phasen umgesetzt.

Das erste Release war als Gerüst für weltweite und schnelle Transaktionen des Personalwesens sowie der Unternehmenskommunikation ausgelegt. Die nachfolgenden Phasen zielten darauf ab, die Produktivität der Mitarbeiter weiter zu steigern, die Funktionalität und Anpassungsfähigkeit zu erweitern sowie die Bereitstellungsmethoden insbesondere für mobile und entfernt tätige Mitarbeiter zu verbessern.

Schnelles Ergebnis

Es war eine beachtliche logistische Leistung, innerhalb von nur sechs Monaten ein lauffähiges E-Services-Portal für weltweit alle HP-Mitarbeiter einzurichten. Entsprechend groß auch der Stolz, dass die Deadline für das erste Release so exakt eingehalten werden konnte. Und die straffe Organisation trug bald Früchte, denn bereits im ersten Jahr brachte @hp der Firma Einsparungen in der Höhe von 50 Millionen Dollar, womit der ROI bereits nach sechs Monaten erreicht war. Die Produktkosten konnten um 15 Millionen Dollar gesenkt, die jährlichen Reisekosten durch Online-Buchung um 20% reduziert werden. Die neuen „papierlosen Prozesse“ ersparen administrative Schreibarbeiten und brachten komfortablere Arbeitsabläufe, besser zugängliche Services und schließlich höhere Produktivität. Neben der verbesserten Entscheidungsfindung und effizienterem Knowledge- und Content-Management, konnte so auch die Mitarbeiterzufriedenheit beträchtlich gesteigert werden. Susan Bowick, HP Direktor und Vice President Human Resources, ist begeistert: „Unsere Mitarbeiter müssen nicht länger unzählige

Websites durchsuchen oder sich endlos viele Kennwörter merken, um auf HR Services zugreifen zu können. Dank @hp haben wir jetzt alle Informationen griffbereit, um das Für und Wider bei wichtigen Entscheidungen abzuwägen. Dies ist ein Vorteil, der auch in den kommenden Jahren Früchte tragen wird.“

@hp fungiert gleichzeitig als einziger Zugriffspunkt für die unternehmensweite Kommunikation. Die Mitarbeiter können über eine Startseite schnell auf Unternehmensneuigkeiten, News der Geschäftsbereiche und der Organisation sowie Neuheiten in der Branche zugreifen. Für Transaktionen reicht eine einzige Anmeldung, die Mitarbeiter können ihre persönlichen Daten selbst ändern und verwalten.

B2E-Portale – HP als kompetenter Anbieter

Eines ist klar: Je einfacher und effektiver der sichtbare Teil des Portals für die Mitarbeiter funktionieren soll, desto größer der Aufwand bei der Konzeption und Einrichtung des Portals sowie beim Content-Management. Hier ist große Erfahrung und Kompetenz gefragt.

HP ist der weltweit führende Anbieter für IT Lösungen und Services. Im Servicebereich sind mehr als 60.000 Mitarbeiter beschäftigt. Jene Kompetenz, die der Betrieb in der Realisierung von mehr als 200 Portalen sowie bei der Erstellung von @hp, dem weltweit größten Mitarbeiterportal, erworben hat, stellt HP auch seinen Kunden zur Verfügung: HP bietet gemeinsam mit seinen Partnern Lösungen zum Aufbau für das jeweilige Unternehmen maßgeschneiderter B2E-Portale, die höchste Verfügbarkeit von Daten bei maximaler Sicherheit gewährleisten: „Eines der wesentlichen Kriterien eines Mitarbeiterportales ist die Verfügbarkeit der Daten zu jeder Zeit und an jedem Ort“, weiß Barry O’Connel, Generalmanager HP B2E Solutions. „Für diese Herausforderung sind wir die richtigen Ansprechpartner. HP liefert gemeinsam mit seinen Partnern eine

Internet-Infrastruktur, die diese Anforderungen erfüllt: hochverfügbar, skalierbar, sicher und leicht zu managen.“



Ernst Robert Solich ist Mitglied des HP Services Consulting & Integration - Teams bei Hewlett-Packard, und ist verantwortlich für das Business Development im Bereich B2E-Portale. Er leitete bereits mehrere Projekte im Bereich e-CRM und ist

daneben auch als Solution Architect für Financial Services tätig.

Ansprechpersonen bei Hewlett Packard:
Ernst Rober Solich und Andreas Begert
Sales Solutions
Hewlett-Packard Ges.m.b.H.
Ziedlergasse 21, 1230 Wien
Tel.: +43 (1) 86 630 - 2317
mailto: andreas.begert@hp.com