



HR Performance

Ein Fenster für mehr Leistung und Erfolg

Unternehmensportale steigern die Produktivität und erhöhen die Effizienz von internen Verwaltungsprozessen erheblich – den Nachweis zu erbringen, sah sich die Betriebsorganisation der HUK-COBURG verpflichtet. Voraussetzung dafür ist eine IT-Lösung, die einen kostengünstigen Betrieb bei geringem administrativem Aufwand ermöglicht. Die HUK-COBURG hat gemeinsam mit edicos ein Mitarbeiterportal umgesetzt, das diesen Ansprüchen gerecht wird.

Ein offenes Ohr für die Wünsche und Bedürfnisse der Mitarbeiter bewies die HUK-COBURG mit der Einführung eines neuen Portals. Denn die Mitarbeiter des Versicherungskonzerns hatten einige Verbesserungsvorschläge zur internen Kommunikation: eine einzige Informationsquelle für alle Neuigkeiten und Geschehnisse, ein Zugang zu allen Fach- und Produktinformationen war das Hauptanliegen der meisten Mitarbeiter. „Unser Ziel war es, unsere Mitarbeiter mit einer Lösung auszustatten, die ihnen einen zentralen, auf ihren Bedarf zugeschnittenen Zugriff auf Dienste und Informationen bietet“, erklärt Dr. Michael Reif, Projektleiter des Informationsportals bei der HUK-COBURG. Zusammen mit dem IT-Dienstleister edicos galt es, ein Informationsportal zu entwerfen und zu realisieren, das den Mitarbeitern der HUK-COBURG den personalisierten Zugriff auf einen unternehmensweiten elektronischen Informationspool bietet. edicos unterstützte im Projekt die HUK-COBURG maßgeblich bei der Fachkonzeption, der Umsetzung und der Live-Schaltung. Neben umfassenden Service- und Fachinformationen, aktuellen Unternehmensinformationen, sollte das Portal einen umfangreichen Bereich zum Thema „Personal & Arbeit“ sowie mit sgn. „Self Services“ anbieten, in dem Mitarbeiter für unterschiedliche Verwaltungsprozesse Unterstützung finden.

Breite Akzeptanz sichern

Bislang verlief die Beschaffung von Information nach dem klassischen Muster: papierbasiert, per Massen-E-Mail oder über eine einfach gestaltete Intranetsite, die als Browser-Startseite eingestellt war – alles immer mit großem Aufwand verbunden. Als interne Wissensplattform konnte die HUK-COBURG lediglich ein hostbasiertes System für die interne Kommunikation und Information vorweisen, das im Zuge des Projekts ersetzt wurde. Im Intranet nutzte das Unternehmen eine Site mit einigen allgemeinen Informationen sowie einer Linksammlung nach extern und intern. Diese Site, entwickelt in der IT-Abteilung, stellte vorwiegend textuelle Inhalte dar, grafische Elemente waren nicht vorgesehen. Ein hoher Pflege- und Betriebsaufwand der verschiedenen Systeme, die geringe Ausfallsicherheit sowie die unstrukturierten und heterogenen Inhalte ohne ein einheitliches Design waren die wesentlichen Defizite. Auch die Medienbrüche, Fehleranfälligkeit sowie eine uneinheitliche Benutzerverwaltung sprachen dafür, ein Informationsportal aufzubauen. „Die Schwierigkeit besteht darin, den Anwender mit allen notwendigen und aktuellen Informationen zu versorgen und dennoch Informationsüberflutung zu vermeiden. Ein Informationsportal darf daher kein reines Technik-Projekt sein. Passende fachliche Konzepte, eine perfekte Kommunikationsstrategie sind Voraussetzung

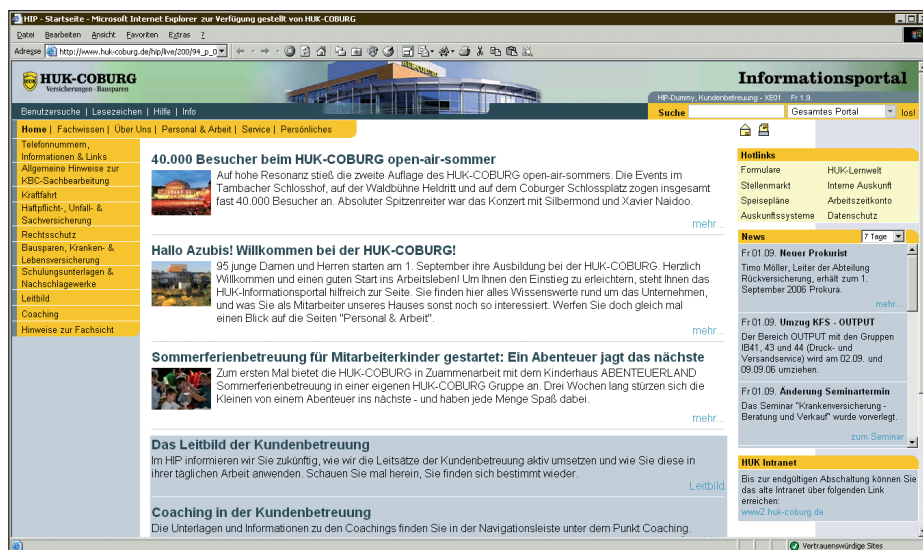
für die spätere Benutzerakzeptanz und damit ein maßgeblicher Erfolgsfaktor“, erklärt Dr. Michael Reif. Zu den Nutzern des neuen Portals zählen heute 8.000 HUK-Mitarbeiter an insgesamt ca. 40 Standorten sowie die ca. 1.000 Mitarbeiter in den selbstständigen Kundendienstbüros. Eine Anbindung der verbleibenden 7.000 selbstständigen und nebenberuflichen Vertriebsmitarbeiter an das auf der gleichen Technologie-Plattform laufende Vertriebsportal mit integrierten Anwendungen für diese Zielgruppe erfolgt zur Zeit. Der haupt- und nebenberufliche Vertrieb der HUK-COBURG hat damit beispielsweise Zugriff auf die Tarife und Bestandsdaten der Kunden.

„Die Herausforderung war es, das Portal so zu entwickeln, dass die Mitarbeiter in den verschiedenen Abteilungen jeweils auf ihre personalisierten Fachsichten zugreifen können – und das bei extrem kurzen Zugriffszeiten.“, erklärt Stefan Thomé, Geschäftsführer bei edicos und Projektmanager in diesem Projekt. Ein erster Zugriff dauert mit Anmeldung inklusive dem Aufbau der personalisierten Navigation und den Fachsichten weniger als eineinhalb Sekunden, alle weiteren Zugriffe im Schnitt unter einer Sekunde. „Durch den schnellen Seitenaufbau und die automatische Anmeldung am Portal steigt die Akzeptanz beim Nutzer enorm“, ergänzt der Spezialist für Portale von edicos. Beginnend bei Strategieberatung und Konzeption bis hin zur kompletten IT-Umsetzung und dem laufenden Support steht das Münchner Unternehmen der Coburger Versicherungsgruppe zur Seite.

Effiziente Arbeitsgestaltung

Die auf die einzelnen Abteilungen zugeschnittene Informationsdarstellung umfasst heute unter anderem allgemeine und fachliche Tophemen, eine personalisierte Newsbox sowie Fachsichten, um gezielt an relevante Informationen zu kommen, die der Mitarbeiter für seine tägliche Arbeit benötigt. Die Employee-Self-Services ermöglichen es beispielsweise, dass die Mitarbeiter standardisierte Verwaltungsabläufe selbst abwickeln können. Der zentrale Formularpool mit integrierten Workflow-Funktionalitäten umfasst Materialbestellungen, Urlaubsanträge oder Telefonbeantragungen. Der Personalbereich und die Personalentwicklung präsentieren sich inzwischen vollständig: Unter „Personal & Arbeit“ haben die Mitarbeiter Zugriff auf alle für den Mitarbeiter relevanten Themen von A wie Arbeitszeit bis Z wie Zusatzleistungen. Ein interner Stellenmarkt sowie das persönliche Zeitbuchungskonto runden das Angebot ab. Dies entlastet die Personalabteilung erheblich, denn viele der täglichen Anfragen kann der Mitarbeiter nun direkt im Portal recherchieren und Verwaltungsaufgaben selbst erledigen.

Ein weiterer wichtiger Unterpunkt im Personalbereich ist „Beruf & Familie“. Er enthält alles Wissenswerte rund um die Themen: Eltern



werden, Eltern sein, Vereinbarkeit von Beruf und Familie, pflegebedürftige Angehörige und vieles mehr. Hier informiert der Personalbereich über Rechte, Pflichten, Fristen sowie entsprechende Formulare zu allen familienrelevanten Themen. Darüber hinaus, und das ist eine zentrale Serviceleistung, findet der Mitarbeiter Informationen und familienorientierte Angebote. Dazu gehören z.B. das Angebot einer betrieblichen Ferienbetreuung und Kooperationspartner in Stadt und Land in den Bereichen Kinderbetreuung und Senioren. Auch für Führungskräfte gibt es eine Reihe von Checklisten und praktischen Instrumenten, die z.B. den Wiedereinstieg von Frauen nach der Elternzeit erleichtern. All das steht in direktem Zusammenhang mit dem Entschluss der HUK-COBURG, sich dem Audit „berufundfamilie®“ zu stellen, entwickelt auf Initiative und im Auftrag der Gemeinnützigen Hertie-Stiftung. Damit setzt das Versicherungsunternehmen neue Impulse in Sachen familienbewusster Unternehmenspolitik. Dieser Bereich ist übrigens auch von Zuhause, z.B. für Eltern in Elternzeit, über das Internet erreichbar.

Erfolgreicher arbeiten mit einem Portal

Im Oberflächen- und Designkonzept haben die Projekt-Verantwortlichen bei der HUK-COBURG und edicos besonderen Wert auf Ergonomiegesichtspunkte gelegt. Hierzu zählen beispielsweise Schriftgrößen, Kontrastverhältnisse, Folgerichtigkeit der Abläufe, Wahrnehmbarkeit und Wiedererkennung. Dabei wurde die gewohnte Umgebung für Autoren beibehalten: Die Content-Verwaltung erfolgt direkt im Portal, die gewohnte Funktionsvielfalt in Microsoft Word steht den Autoren für die Erfassung der Inhalte zur Verfügung. Und dabei bleibt die Portal-CI durchgängig gewährleistet. Zudem wurden die Autoren geschult, wie Inhalte optimal für die Veröffentlichung im Web getextet werden.

Geringer Pflege- und Administrationsaufwand

Umgesetzt wird die technische Lösung mit dem Websphere Application Server von IBM und dem Content Management System LiveLink WCMS von Open Text. „Wir haben uns mit den Verantwortlichen der HUK-COBURG für das Content Management System von IXOS/OpenText entschieden, weil die HUK-COBURG mit dieser Lösung bereits gute Erfahrungen gemacht hat. Die Integration ging problemlos vonstatten. Zudem war ein hoher Investitionsschutz von großer Bedeutung“, erklärt Stefan Thomé vom IT-Dienstleister edicos websolutions aus München.

So bietet die Benutzeroberfläche der Software LiveLink WCMS von Open Text beispielsweise die Möglichkeit, direkt in der Website zu editieren. Insite Editing heißt der Fachbegriff,

der direkten Umschalten zwischen der Auto-rensicht und der Livesicht ermöglicht.

Zukunftsszenarien

Für das laufende Jahr hat das Versicherungsunternehmen bereits Pläne. „Nachdem unser Mitarbeiterportal bereits so erfolgreich eingeführt werden konnte, wollen wir weitere Internet-basierende Lösungen einführen und in das Portal integrieren“, resümiert Projektleiter Dr. Michael Reif. So soll ein so genannter „Orga-Browser“ den Kollegen in grafischer Form das gesamte Organigramm der HUK-COBURG offerieren. Der Clou: Jeder Mitarbeiter kann selbst seine Zuständigkeiten hinterlegen, über die die Kollegen suchen – und finden können. Geplant ist auch die Ausweitung des Formularpools auf so genannte Produktivformulare, wie beispielsweise Versicherungsanträge. Gibt es das jeweilige Formular nur in Papierform, kann es direkt über das Web bestellt werden.

Und damit Verbesserungspotenziale für das Informationsangebot erkannt werden und die Navigationsstruktur – als Dreh- und Angelpunkt des Portals – ständig weiter optimiert werden kann, wird in Kürze auch ein anonymes Web-Controlling eingeführt.

Heute steht den Mitarbeitern der HUK-COBURG eine Plattform zur Verfügung, die sich intuitiv benutzen lässt und keinen Schulungsaufwand für Anwender erfordert. „Das Feedback belegt, dass die Mitarbeiter mit dem Portal ein Instrument an die Hand bekommen haben, das die gezielte Informationsbeschaffung und die schnelle Abwicklung von Verwaltungsprozessen im Unternehmen optimal unterstützt“, erklärt Dr. Michael Reif.

Autor: Stefan Thomé, edicos Websolutions, München

Interview

Wie ändert Web 2.0 das HR Portal?

Die Interaktivität aller Mitarbeiter kommt jetzt ins Spiel – sie werden vom bisher passiven Informationsempfänger zum aktiven Web-Worker. Einfachheit wird dabei aufgrund mangelnder Zeit zum Erfolgsfaktor: Je intuitiver die Auto-rensicht und je ähnlicher dem, was jeder aus dem privaten „blogging-Umfeld“ kennt, desto eher sind Mitarbeiter bereit, Wissen und Informationen einzustellen – Fachinformationen ebenso, wie für die Allgemeinheit wichtige Informationen aus dem Personalbereich.

Wird das HR Portal zukünftig ein gemeinsamer Arbeitsplatz à la SharePoint?

Sicher, inwieweit es sich jedoch effizient durchsetzt, hängt vom Zugang aller Mitarbeiter, auch die in der Produktion, zum HR-Portal ab. Dies kann beispielsweise für Kollegen, die für ihre tägliche Arbeit keinen PC benötigen, über so genannte PC-Kioske sichergestellt werden. Dann kann das Unternehmen Services anbieten, die

die HR-Abteilung stark entlasten. So wie es die HUK-COBURG getan hat. Und wenn sich dann alle Kollegen über Foren oder Blogs zu verschiedensten Themen austauschen können, wie zum Beispiel zu dem Ferien- und Betreuungsangebot für Schulkinder, wird Bindung an das Unternehmen erzeugt.

Welche Risiken stecken in einem HR Portal?

Ein wichtiges Thema ist sicher die volle Gewährleistung des Zugriffsschutzes. Insbesondere dann, wenn über Selfservices sensible Daten geändert oder zur Verfügung gestellt werden. Und für den Einsatz von Blogs braucht es Vertrauen, denn hier geht es um Kooperations- und Kritikfähigkeit und nicht mehr um vollständige Kontrolle der Kommunikation und Unternehmensgeheimnisse. Diese neuen Kommunikationswerkzeuge setzen Veränderungsprozesse in Gang, was für Unternehmen Herausforderungen und neue Chancen bedeutet.