

Presseinformation

Strategie-Leitfaden für komplexe Service-Portale

Praxishilfe der Centracon AG beschreibt die konzeptionellen Bedingungen und Kernelemente nachhaltig angelegter Portal-Lösungen

(Leichlingen, 12.01.2015) Selbstbedienungsfunktionen haben sich inzwischen nicht zuletzt durch das Internet in weiten Teilen des Alltagslebens etabliert, weil sie für die Benutzer ebenso wie für die Unternehmen vielfältige Vorteile bieten. Auch im Bereich der IT-Dienste gewinnen sie zunehmend an Bedeutung, allerdings weisen diese Service-Portale ganz erhebliche Unterschiede in ihrer Funktionsbreite, Integrationstiefe und den damit verbundenen Kommunikationsnotwendigkeiten auf. Dies erzeugt häufig erhebliche Diskussionen, weil der Begriff Service-Portal mal sehr einfach und in anderen Fällen sehr komplex angelegte Systeme meint.

Nach den Beobachtungen der Centracon AG werden bei den umfassend angelegten Portalen jedoch häufig Lösungen eingesetzt, die sich als unzureichend flexibel, funktional eingeschränkt und deshalb wenig zukunftssicher erweisen. Das Beratungshaus hat deshalb hierzu einen Leitfaden unter dem Titel „Service-Portal intelligent konzipiert“ herausgegeben. „Service-Portale können eine wichtige Antwort auf die heutigen Anforderungen der IT-Organisationen sein, ihre Leistungseffizienz steigern und sich gleichzeitig zukunftsgerecht aufstellen zu müssen“, urteilt Senior Business Consultant Volker Altwasser und begründet: „Sie bieten nicht nur eine Unterstützung für Benutzer, sondern unterstützen auch die strategische Ausrichtung der IT-Organisationen zur vielschichtigen Qualitäts- und Effizienzoptimierung.“ Voraussetzung sei jedoch eine Lösungsmethodik, die sich eng an den Notwendigkeiten auf der Unternehmensseite orientiere.

Dazu gehört etwa die Abbildung des gesamten Service- und Produktportfolios einschließlich der Supply-Chain-Prozesse in webbasierten Software-Werkzeugen. Damit eng verbunden ist zudem der Bedarf an einer Kommunikationsplattform zur zielgruppen- und kontextorientierten Information. Außerdem müssen die IT-Organisationen eine höhere Agilität als bisher erreichen, indem interne wie externe Arbeitsplätze über dynamische Self Services bereitgestellt werden können. „Auch eine möglichst umfassende Automatisierung der technischen wie kaufmännischen Bereitstellung von Services findet sich ebenso in den

Zielvorstellungen der Unternehmen“, betont Altwasser. Nicht zuletzt müssten sie sich auch mit den Cloud-Einflüssen beschäftigen und sie sinnvoll nutzen.

Zu den Inhalten des Leitfadens gehört deshalb nicht nur die systematische Betrachtung der Handlungsnotwendigkeiten von Unternehmen, sondern ebenso die Darstellung von Kernelementen einer zukunftsorientierten Portal-Strategie. Sie ist darauf ausgerichtet, Mehrwertpotenziale zu erzeugen. „Sie werden jedoch nicht zwangsläufig bei einem Service-Portal generiert, sondern sind abhängig von dessen strategischer Zielsetzung und der entsprechenden technischen Architektur“, betont der Centracon-Consultant und ergänzt: „Service-Portale mit Best-in-Class-Architekturen werden derzeit noch nicht im Markt angeboten, weshalb sich im Regelfall Individualentwicklungen auf längere Sicht als günstigere Alternative erweisen.“

Vor diesem Hintergrund skizziert die Praxishilfe auch beispielsweise, welche kritischen Erfolgsfaktoren bei den Portal-Strategien zu berücksichtigen sind. Der 11-seitige Leitfaden „Service-Portal intelligent konzipiert“ kann hier kostenlos heruntergeladen werden.

Über Centracon:

Seit ihrer Gründung in 1990 folgt Centracon der klaren Leitidee: „Der Arbeitsplatz der Zukunft“. Dies bedeutet, dass Anwender mit beliebigen Endgeräten, an beliebigen Orten, mobil und flexibel arbeiten können und die notwendigen Daten und Applikationen transparent „aus dem Netz“ kommen. Centracon ist Spezialberater und Trusted Advisor für Digitale Arbeitsplatzlösungen. Teams aus Business Consultants sowie Enterprise und Technologie Architekten fungieren als Moderator und Übersetzer zwischen Business und IT. Das eigene Methoden-Framework liefert eine Library und fertige Best Practices von der Ideenentwicklung über Strategie- und Lösungsdesign, Projektplanung und Steuerung bis zu Analysen und Marktvergleichen. Das „Digital Workplace Referenzmodell“ liefert Architekturbasis für ganzheitliche IT-Arbeitsplatzlösungen- virtuell, mobil und kollaborativ. Zu den Kunden gehören beispielsweise Deutsche Bahn, GAD, Deutsche Telekom, e.on, Deutsche Lufthansa, die Sparkassen-Informatik sowie der gehobene Mittelstand und Behörden wie das Bundesinnenministerium.

Weitere Informationen

denkfabrik groupcom GmbH

Wilfried Heinrich

Pastoratstraße 6, D-50354 Hürth

Tel.: +49 (0)2233-6117-72

Fax: +49 (0)2233-6117-71

wilfried.heinrich@denkfabrik-group.com

www.denkfabrik-group.com