

Enterprise Information Portals *Intranet de luxe?*

Dr ir drs Guus G.M. Pijpers RE; 20 november 2001

Misschien kan dit hele artikel ook zonder woorden beginnend met e-. Toch heeft juist internet - en alles wat met e- begint - ervoor gezorgd dat het topmanagement zich beter bewust is geworden van het feit dat informatie het hart van hun onderneming vormt. Immers, veranderende marktomstandigheden, politieke en economische ontwikkelingen en de opkomst en invloed van e-business maken duidelijk, dat goed en juist geïnformeerde topmanagers het verschil maken tussen overleven en winst maken van een onderneming.

Evolutie van het Enterprise Information Portal (EIP)

Yahoo! lanceerde in 1998 als eerste een gepersonaliseerd internet portal: 'My Yahoo!'. Door het succes hiervan kwam het Enterprise Information Portal (EIP) op als evenknie voor corporate organisaties. Een EIP is een op webtechnologie gebaseerde persoonlijke en geïntegreerde toegang tot informatie en toepassingen voor iedereen die betrokken is bij de organisatie, inclusief partners, klanten en leveranciers. Een koppeling dus van personen aan gegevens. Een portal is vooral belangrijk om alle partijen op een eenduidige manier toegang te geven tot informatie. Overigens is de term EIP niet uniek. Er wordt ook wel gesproken van Corporate Portals, Business Portals, Enterprise Portals of e-Business Portals.

EIP versus intranet

Nu hebben veel bedrijven al een intranet. Maar de karakteristieken van een EIP zijn zodanig dat deze websites daar slechts een onderdeel van zijn. Een korte opsomming van de belangrijkste functies van EIP geeft het verschil aan met traditionele intranetten:

- **Presentatie.** De interface tussen de gebruiker en het portal voldoet aan de meest moderne inzichten qua gebruiksvriendelijkheid, minimale leertijd en aansluiting bij zowel het gebruikte in- als uitvoermedium.
- **Personalisatie.** Informatie wordt toegespitst op de gebruiker en deze kan op basis van eigen voorkeur aangeven welke informatie op welke plaats op het scherm getoond wordt.
- **Publicatie.** Publicatiefuncties ondersteunen het creëren, vastleggen en distribueren van content.
- **Zoek- en navigatiemogelijkheden.** Faciliteiten die gebruikers intelligent ondersteunen bij het identificeren en zoeken naar relevante informatie.
- **Categorisatie.** Daarmee wordt bedoeld dat informatie in zijn taxonomische context wordt geplaatst. Relaties tussen bestaande en nieuwe informatie worden automatisch vastgelegd, gebaseerd op regels voor de verwerking van die informatie.
- **Collaboratie.** Gebruikers kunnen met elkaar communiceren (bijvoorbeeld via discussiegroepen, groepskalenders, nieuwsgroepen, webconferenties).
- **Integratie.** De diverse applicaties zijn geïntegreerd, zodat gestructureerde en ongestructureerde gegevens via een virtuele (meta-)database toegankelijk zijn.
- **Kennisdeling.** Vastlegging van wie welke kennis en ervaring bezit, ter vermindering van het spreekwoordelijke wiel.
- **Beveiliging.** Alleen geautoriseerden kunnen bepaalde delen of gegevensbronnen zien. Ook het single log-on principe is een randvoorwaarde voor een goede portal.
- **Ontwikkeltools.** De beheerders staan middelen ter beschikking om zo goed mogelijk aan te sluiten bij de wensen van de grote variëteit aan gebruikers. De trend is verder dat externe partijen softwareproducten aanbieden waarmee hun content met eenvoudige handelingen via het portal ter beschikking kan worden gesteld.

De leveranciers

Een aantal organisaties heeft al in een of andere vorm een portal operationeel, vaak voor een specifieke doelgroep. Veel leveranciers en interne IT-deskundigen gebruiken de term portal echter ook voor omgevingen die niet helemaal de strekking en inhoud van een EIP dekken. Denk daarbij aan *management cockpits*, *business balanced scorecards* of speciale intranetsites. Leveranciers proberen de producten en diensten die ze aanbieden als zo een EIP te positioneren. Hun focus of achtergrond werkt vaak ook door in het accent dat wordt gelegd in de verdere ontwikkeling van EIP's. Een mogelijke indeling in leveranciers is:

1. Leveranciers van datawarehousing en business intelligence, voor velen een van de belangrijkste voordelen van een EIP (onder andere Brio, Cognos, Hummingbird en Business Objects).
2. Leveranciers van application servers en e-business platformen, waarbij ze additionele portalproducten met deze oplossingen meeleveren (onder andere IBM en Broadvision).
3. Gevestigde leveranciers met toepassingen voor de bestaande interne bedrijfsprocessen als ERP, SCM en CRM (onder andere SAP en Oracle).
4. De pure EIP-leveranciers die deze markt bedienen (onder andere Plumtree en Viador).
5. De overige leveranciers, die hun producten geen 'EIP-label' meegeven maar wel een deel van de gewenste functies aanbieden (onder andere Siebel, ATG en BEA).

Executive Portals

Nu de IT-deskundigheid van topmanagers toeneemt evenals hun ervaring met internet in al haar verschijningen, vormen portals een gewenst doel om informatie beter te structureren en gemakkelijker te beheersen. Topmanagers zijn nog steeds een aparte doelgroep binnen bedrijven. Portals die voor hen zijn ingericht bevatten vaak informatie die niet voor iedereen toegankelijk is. Vergelijk dat maar eens met de meeste hoofdkantoren, waar raden van bestuur een aparte beveiligde zone hebben. Een EIP dat met name executive informatie bevat, noemt men een Executive Portal.

De eerste Executive Portals waren in feite niets meer dan met webtechnologie beschikbaar gestelde bestaande overzichten, vaak intern en historisch georiënteerd. De laatste ontwikkelingen rondom deze portals wijzen meer op het ondersteunen van de virtuele organisatie. Naast de interne data komen ook allerlei bedrijfskritische gegevens en toepassingen beschikbaar. Bovendien zullen steeds meer diensten van externen aan de topmanager via zijn persoonlijke portal ter beschikking worden gesteld.

Proefkonijnen gezocht

Om de acceptatie van een EIP te vergroten is de volgende werkwijze aan te bevelen. Begin met een EIP voor de topmanagers van de organisatie. Start een pilot bij hen op, omdat (1) executives een voorbeeldfunctie vormen, (2) invoering van elk IT-tool bij hen een complex project is, waardoor het vervolg alleen maar eenvoudiger wordt, (3) deze managers vooral werken met informatie (en relaties), en (4) ze vaak nog een achterstand hebben in IT-middelen specifiek voor hun werk. Zorg dat een deel van de informatie op het portal echt op de persoon is gericht. Denk ook aan *nice-to-know* informatie over bijvoorbeeld opties, pensioen, bonussen, golftoernooien of theaterrecensies. Een geslaagde Executive Portal vervult zeker een hefboomfunctie: als topmanagers enthousiast zijn en het EIP gebruiken, volgt de rest van de organisatie vanzelf.

Dr ir drs Guus G.M. Pijpers RE

Managing Director
De Berkenheg 42
5561 CB Riethoven

I: www.eportals.nl
E: info@eportals.nl
M: +31 (0)6 5392 8130
T: +31 (0)40 204 4193