Sindelfingen

Intranet mit Potenzial

[20.06.2014] Die Stadt Sindelfingen implementiert ein neues Intranet. Dabei wurde eine Lösung mit Ausbaupotenzial gewählt. Die Anbindung weiterer Applikationen und Prozesse soll den Mitarbeitern im Rathaus die tägliche Arbeit künftig deutlich erleichtern.

Eine Online-Umfrage im Rathaus machte es deutlich: Die Mitarbeiter der Stadtverwaltung Sindelfingen sind nicht zufrieden mit den ihnen angebotenen internen Informationen. Sie wünschen sich eine einheitliche webbasierte Plattform und aktuelle Informationen, die über eine intelligente Suchfunktion gefunden werden können. Dabei soll das System einfach und intuitiv bedienbar sein. Ein berechtigter Wunsch, der durch die Bereitstellung einer neuen Intranet-Plattform erfüllt werden soll.
In der Vergangenheit beschwerten sich immer wieder einzelne Mitarbeiter bei der Abteilung Organisation darüber, dass in den Datenbanken der Stadtverwaltung die für sie relevanten Informationen nicht gefunden werden können oder gar nicht vorhanden sind. Da die Organisationsabteilung ebenso der Ansicht war, dass die mehr als 20 verschiedenen Lotus-Notes-Datenbanken als städtisches Intranet nicht mehr zeitgemäß und mitarbeiterfreundlich sind, wurde eine studentische Projektgruppe der Firma IBM damit beauftragt, die derzeitige Informationsplattform zu analysieren und Empfehlungen für ein neues Intranet zu geben.

Langes Suchen ist nicht wirtschaftlich

Nachdem sich die Studenten einen Überblick verschafft hatten, wurde mittels einer Online-Umfrage und nachfolgenden Einzelinterviews der Mitarbeiter eine Analyse durchgeführt. Die Studierenden fällten ein hartes Urteil:
• Das derzeitige System ist nicht mehr zeitgemäß, da nicht webbasiert,
• vielfach sind veraltete Informationen eingestellt,
• aktuelle und notwendige Informationen fehlen,
• die Strukturen sind nicht transparent und nachvollziehbar,
• viele Informationen sind redundant,
• die Informationen sind nicht nutzerfreundlich aufbereitet,
• die Suchfunktion ist umständlich und wenig leistungsfähig,
• ein Teil der Mitarbeiter kennt die meisten Datenbanken nicht.
Das bedeutet im Umkehrschluss: zu lange Suchzeiten, um an Informationen zu gelangen, zu hohe interne Servicekosten aufgrund fehlender oder nicht gefundener Informationen sowie zu hohe Verteilkosten von Informationen außerhalb des Intranets. Betriebswirtschaftlich sind diese Erkenntnisse nicht zu vertreten. Folgende vereinfachte Rechnung untermauert dies: Gelingt es, die Suchzeiten jedes Mitarbeiters um fünf Minuten pro Tag zu reduzieren und das bei 500 Usern, bedeutet das eine Einsparung von rund fünf Personenjahren pro Jahr. Bei einem durchschnittlichen Einkommen von circa 35.000 Euro pro Person sind das rund 175.000 Euro jährlich.

Klarer Auftrag

Damit war der Handlungsbedarf klar. Auf Basis der Untersuchung der Studenten hat sich die Stadt Sindelfingen einen Projektauftrag geschrieben, der von Oberbürgermeister Bernd Vöhringer sofort zur

Umsetzung freigegeben wurde. In einem ersten Schritt wurde zu Städten mit vergleichbarer Größe Kontakt aufgenommen, die schon ein webbasiertes Intranet im Einsatz haben. Die Verantwortlichen machten sich sowohl telefonisch als auch vor Ort schlau. Die baden-württembergische Kommune wurde dadurch in ihrem Vorhaben, ein professionelles Intranet einzuführen, bestätigt und erhielt wertvolle Tipps für die Konzeption und Umsetzung.
Im Rahmen dieser „Tour de Ländle“ wurde zudem die Entscheidung getroffen, ein System anzuschaffen, das in Richtung Portal erweitert werden kann, was zum Beispiel die Abbildung von Workflows oder die Einbindung unterschiedlicher Applikationen ermöglicht. Konkret können dies etwa die Reisekostenabrechnung, ein internes Ideen-Management, ein Qualitätsmanagement, die Arbeitszeiterfassung und vieles mehr sein. Die Möglichkeit, solche internen Prozesse direkt im Intranet abzubilden, stieß in Sindelfingen auf großes Interesse. Dabei wurden aus Organisationssicht insbesondere die weiteren Optimierungsmöglichkeiten und Vorteile für Mitarbeiter und Unternehmen in Betracht gezogen, die eine Portallösung bietet. Zudem kann sich die Stadt im weiteren Verlauf des Projekts vorstellen, die Inhalte für die einzelnen Mitarbeiter durch ein abgestuftes Berechtigungssystem zu individualisieren.

Arbeit erleichtern, Abläufe beschleunigen

Nachdem der Anforderungskatalog an das künftige Intranet mit Ausbaupotenzial zur Portallösung aufgestellt war, begann die Systemauswahl. Auch hier waren die Bereiche EDV und Organisation der Stadt Sindelfingen sehr beeindruckt, was die neuen Systeme zu bieten haben, wobei man die Versprechen des out of the box (betriebsfertig; direkt einsatzfähig) allerdings kritisch sehen muss. Nachdem sich die Kommune für ein Produkt aus dem Kreis der Marktführer entschieden hatte, begann die eigentliche Arbeit, die aufwandsseitig nicht zu unterschätzen ist. Ziel der Phase 1 ist es, eine neue, webbasierte Intranet-Plattform zu entwickeln. Ein Teilprojekt war hierbei die Erstellung eines Migrationskonzepts. Denn die Informationen in den alten Datenbanken müssen zunächst konsolidiert und die noch relevanten Daten in das neue System übermittelt oder übertragen werden. Darüber hinaus muss das Design für die neue Seite erstellt und zusammen mit den beteiligen Bereichen eine neue, nutzerfreundliche Struktur aufgebaut werden. Die Verantwortlichen in den Bereichen EDV und Organisation mussten sich zudem mit dem System intensiv vertraut machen und dann ein Schulungskonzept für die späteren Autoren des Intranets entwerfen.
Wie bereits angedeutet ist das Thema out of the box kritisch zu sehen. Denn durch die vielen Möglichkeiten des neuen Systems wird man mit einer hohen Komplexität konfrontiert und muss sich tiefer als geahnt und geplant in die Anwendung einarbeiten. Das macht letztlich immer wieder Beratungsbedarf des Anbieters notwendig, den die Stadt Sindelfingen in diesem Umfang nicht vorgesehen hatte. Dennoch hat die Kommune den Schritt hin zu einem neuen, webbasierten Intranet, das zunehmend Gestalt annimmt, nicht bereut. Die Verwaltung verspricht sich hiervon, ihren Mitarbeitern die tägliche Arbeit zu erleichtern und somit Abläufe zu beschleunigen.

()

Dieser Beitrag ist in derJuni-Ausgabe von Kommune21 im Schwerpunkt Portale erschienen. Hier können Sie ein Exemplar bestellen oder die Zeitschrift abonnieren.

Stichwörter: CMS | Portale, Sindelfingen, Intranet, Wissensmanagement