

Mariusz Krukowski

Portal korporacyjny – integracja użytkowników, systemów i procesów



Fot. João Estevo A. de Freitas

W myśl idei portalu korporacyjnego przeglądarka internetowa staje się centralnym, często jedynym, środowiskiem pracy większości pracowników oraz wielu użytkowników zewnętrznych: pracowników terenowych, klientów oraz firm współpracujących.

Jesteśmy przyzwyczajeni postrzegać serwisy internetowe przede wszystkim jako wizytówki firm i organizacji. To skądinąd słuszne pojmowanie często utrudnia twórcom serwisów dostrzec bogactwo możliwości, jakie może oferować zaawansowany funkcjonalnie portal korporacyjny. Większe firmy coraz częściej traktują serwisy internetowe jako swoistą bramę, przez którą mogą płynąć informacje przetwarzane w wielu rozproszonych źródłach. Tradycyjnie pojmowany serwis WWW może stać się uniwersalnym narzędziem integracji, zarówno różnorodnych użytkowników, ich wiedzy, wielorakich danych oraz funkcjonalności, którą oferują wewnętrzne systemy informatyczne przedsiębiorstwa. Jak to możliwe?

W myśl idei portalu korporacyjnego przeglądarka internetowa staje się centralnym, często jedynym, środowiskiem pracy większości pracowników oraz wielu użytkowników zewnętrznych: pracowników terenowych, klientów oraz firm współpracujących. By spełnić ten postulat, serwis internetowy musi posiadać zarówno dostatecznie rozwiniętą funkcjonalność, jak i mechanizmy prezentacji bardzo szerokiego przekroju różnorodnych danych i informacji. Do tego potrzeba odpowiednich narzędzi informatycznych, które pozwolą zbudować szkielet portalu korporacyjnego, następnie nadadzą mu właściwą funkcjonalność i wypełnią treścią, która będzie na

bieżąco dostosowywana do profili indywidualnych użytkowników. Charakter systemów do budowy i rozwijania portali korporacyjnych odzwierciedla złożoność procesu tworzenia portalu. **Wprowadzony z początkiem roku na polski rynek RedDot ECMS 6.0 ma strukturę modułową, w której każdy moduł zapewnia odrębną funkcjonalność** – od tworzenia szkieletu portalu i zarządzania treścią, przez funkcje integrujące aplikacje, zarządzanie dokumentami, generowanie dynamicznych informacji, import i eksport danych, wyszukiwanie, wspomaganie procesów biznesowych itd. Struktura modułowa systemu służy zatem precyzyjnemu modelowaniu portalu pod kątem wymagań komunikacyjnych firmy oraz zapewnia elastyczność w przypadku, kiedy te wymagania się zmieniają.

Koncepcja portalu korporacyjnego

Jak wiadomo organizacje wspierają własną działalność różnorodnymi systemami informatycznymi, które wraz z bazami danych tworzą wewnętrzną infrastrukturę IT. Z reguły osoby posiadające przydzielone kompetencje pracują w dedykowanych aplikacjach, które umożliwiają udział w procesach biznesowych, takich jak kontrola finansów, logistyka czy obsługa klientów. **Portal korporacyjny ma umożliwić dostęp do wszystkich wewnętrznych aplikacji dedykowanych z poziomu przeglądarki internetowej.** To oznacza, że każde stanowisko w organizacji musi dysponować indywidualnym interfejsem pracy, przygotowanym pod konkretne kompetencje i obowiązki pracy. Użytkownicy systemu RedDot ECMS, po wprowadzeniu własnego hasła, dysponują uniwersalnym narzędziem pracy, indywidualnie skonfigurowanym portalem, poprzez który można nie tylko uczestniczyć w procesach biznesowych, ale również komunikować się z innymi użytkownikami i pobierać informacje potrzebne do wykonania obowiązków, ale pochodzące z innych źródeł danych.

Koncepcja portalu zakłada możliwość stworzenia w przeglądarce internetowej tzw. *digital dashboard* – swoistej „deski rozdzielczej”, na której użytkownik ma do dyspozycji wszystkie dane, informacje, polecenia i funkcje z wewnętrznych systemów, które pomagają mu podejmować decyzje i realizować codzienną pracę.

Zauważmy, że w zależności od stanowiska pracy i szerokości w hierarchii organizacyjnej, struktury portalu dla poszczególnych użytkowników będą się diametralnie różnić. Na szczeblu operacyjnym portal oferuje dostęp do konkretnych aplikacji dedykowanych, takich jak np. CRM lub wybrane moduły systemu ERP. Dla pracowników działu marketingu portal dostarcza wiedzę w postaci raportów z procesów sprzedaży, promocji i dystrybucji oraz doniesienia prasowe z zewnętrznych, elektronicznych źródeł informacji. Na szczeblu kierowniczym portal prezentuje głównie raporty i analizy z zachodzących w firmie strategicznych procesów

Aby portal korporacyjny w ogóle mógł powstać, konieczna jest zdolność automatycznego poboru danych z infrastruktury IT oraz automatyzacja ich publikacji w strukturach portalu. Do tego celu portal wykorzystuje tak zwane usługi sieciowe (*web services*), które pozwalają konkretnie wskazane porcje informacji i danych gromadzonych bądź przetwarzanych w poszczególnych aplikacjach specjalistycznych przetworzyć do ujednoczonego formatu wymiany danych, np. XML i opublikować w portalu. Trzeba pamiętać, że warunkiem koniecznym jest dwustronna wymiana informacji pomiędzy portalem a systemami IT. Jeśli bowiem portal ma być efektywnym narzędziem pracy, wszelkie operacje dokonane na jego poziomie powinny skutkować automatyczną zmianą zapisów i danych w wewnętrznej infrastrukturze informatycznej.

Integrujące funkcje portalu

Portal korporacyjny należy postrzegać jako narzędzie wielopłaszczyznowej integracji. Z punktu widzenia przedsiębiorstwa RedDot ECMS 6.0 pełni rolę integracyjną w trzech strategicznych obszarach:

ludzie – użytkownicy wewnętrzni i zewnętrzni
aplikacje – systemy informatyczne wraz z różnorodnymi źródłami informacji elektronicznej
procesy biznesowe – ogół czynności, dzięki którym organizacja istnieje i rozwija się.

Warto pamiętać, że portal wykorzystuje dostępne dziś narzędzia komunikacji internetowej, w tym komunikatory i pocztę elektroniczną oraz – w razie takiej potrzeby – może być łatwo integrowany z komunikacją w trybie SMS. Idea integrowania zasobów informacyjnych

i funkcjonalności w ramach jednej platformy informacyjnej wspomaga również marketingową wizję firm otwartych na świat zewnętrzny, klientów i potencjalnych klientów, ale też partnerów i dystrybutorów. W myśl tej wizji **serwis internetowy firmy jest jednocześnie narzędziem, które nie tylko pełni rolę informacyjną, ale też udostępnia zewnętrznym użytkownikom ściśle określone usługi**, takie jak składanie zamówień, bieżąca kontrola dostaw, wnoszenie reklamacji, realizacja procesów szkoleniowych przez Internet (*e-learning*) itp.

Należy pamiętać, że skala możliwości portalu korporacyjnego jest ogromna. W odróżnieniu od zamkniętych systemów informatycznych, które oferują określony zakres funkcjonalny, portal korporacyjny powinien być systemem otwartym – bardziej wizją czy koncepcją, niż skończonym zestawem narzędzi i funkcji, którymi dysponuje firma po instalacji oprogramowania. Fakt ten ma niebagatelne znaczenie dla procesu wdrożeniowego portalu, ponieważ wymaga innego podejścia do problematyki potrzeb i wymagań klienta oraz specyfiki jego działalności. Systemy zamknięte oferują zestaw poszczególnych funkcji, z których część klienta interesuje bądź nie. Portal korporacyjny wymaga bieżącego modelowania praktycznie od podstaw, a jego struktura odzwierciedla po trosze charakter działalności firmy, jej otwartość na środowisko zewnętrzne oraz podejście do problematyki podnoszenia efektywności organizacji poprzez sprawną komunikację, zarządzanie dokumentami i informacją i integrację procesów biznesowych. Te okoliczności sprawiają, że **portal korporacyjny jest w dużej mierze wdrażany przez samego klienta, bowiem żaden podmiot zewnętrzny nie określi lepiej jego oczekiwań** – a nawet jeśli, byłoby to stosunkowo kosztowne. Dlatego systemy do budowy i zarządzania portalem korporacyjnym muszą cechować się intuicyjną obsługą, tak aby proces rozwoju portalu mógł być samodzielnie prowadzony przez samego klienta. W innym przypadku może się okazać, że koszt obsługi projektu przez zewnętrznego dostawcę systemu negatywnie wpływa na zwrot z inwestycji ROI.

Dlaczego warto?

Korzyści z zastosowania portalu korporacyjnego w dużej mierze zależą od jego przeznaczenia i pełnionych

funkcji. Ponieważ portal może ewoluować w różnorodnych kierunkach, a firmy mogą wykorzystywać go zarówno do celów komunikacji wewnętrznej, zewnętrznej, jak i integracji procesów, aplikacji, wspomaganie konkretnych obszarów funkcjonowania – zatem warto przynajmniej wymienić korzyści uniwersalne, charakterystyczne dla większości projektów.

Po pierwsze, portal korporacyjny umożliwia szybką prezentację danych i informacji, profilowanych pod kątem indywidualnego użytkownika. Dane te często rezydują w rozproszonych źródłach, aplikacjach, bazach danych i innych serwisach WWW. Agregacja danych w portalu oznacza oszczędność czasu potrzebnego na wyszukiwanie informacji oraz na szybkość podejmowania decyzji. Po drugie, fakt że użytkownik pracuje na danych z różnych systemów, oznacza brak konieczności instalacji dodatkowych stanowisk dla tych aplikacji na jego stacji roboczej, co przynosi określone oszczędności. Poza tym nie ma potrzeby logowania się do wielu aplikacji naraz – wystarczy jedno hasło wprowadzone w portalu. Więcej – możliwość pracy na danych przez Internet powoduje, że użytkownik nie musi pracować na konkretnej stacji roboczej. Praktycznie może wykonywać swoje obowiązki z dowolnego komputera, który ma dostęp do sieci. Portal korporacyjny jest wygodny dla użytkowników ze środowiska zewnętrznego firmy, głównie klientów i partnerów biznesowych. Portal ma więc swój udział w kształtowaniu pozytywnego wizerunku firmy, a to przekłada się na jej relacje biznesowe i lojalność klientów.



Fot. Anna Maria Lopez Lopez