

WAS IST EIN INTRANET? UND WAS ES NICHT IST ...

von Mag. Jochen Elias und Ing. Peter Luser

Die korrekte Bezeichnung für eine interne Webplattform über die Content geteilt wird, ist Intranetportal (engl. enterprise portal oder enterprise information portal – eip).¹ Außerhalb der Organisation würde man vom Web oder Internet sprechen. Ein internes Netz nennt man dagegen Intranet; es ist nicht öffentlich zugänglich. Der Vollständigkeit halber muss man auch das sog. Extranet erwähnen; ein halböffentliches Netzwerk zu dem neben den eigenen Mitarbeiter*innen auch noch ausgewählte User (z. B. Lieferant*innen) Zugang haben. Aber heute möchten wir über Intranetportale schreiben. →

ABGRENZUNG: WEBSITE, EXTRANET, INTRANETPORTAL

Alle drei Typen basieren auf der gleichen technologischen Basis: dem Webbrowser mit http/https als Übertragungsprotokoll und HTML/CSS als Beschreibung der gewünschten Darstellung. Hier die größten Unterschiede:

Website	<ul style="list-style-type: none"> ▪ gemein hin für jedermann weltweit aufrufbar ▪ oftmals ohne Passwortschutz
Extranet	<ul style="list-style-type: none"> ▪ stellt betriebsinterne Informationen nach außen dar ▪ besteht oftmals aus einem public-Bereich (weltweit für alle User aufrufbar) und einem geschützten Bereich (Login) in dem die internen Informationen dargestellt werden.
Intranetportal	<ul style="list-style-type: none"> ▪ üblicherweise nicht öffentlich erreichbar ▪ ein großer Teil des Schutzes basiert darauf, dass der Zugriff nur aus dem internen Unternehmensnetzwerk möglich ist – verändert sich jedoch stetig auf Grund der vielen Onlineanbieter (Software As A Service) ▪ wird gerne auch mit Login – bzw. automatischem Login (SSO) – ergänzt, um Berechtigungsfunktionen abbilden zu können (z. B.: Anzeige unterschiedlicher Inhalte abhängig von Gruppen- oder Rollenzugehörigkeit)

¹ Was man so salopp als Intranet bezeichnet, ist eigentlich „nur“ die technische Infrastruktur. Also das technische Netzwerk über das diese Information fließt: Server, Router, Kabel, Protokolle, usw.

Ein Intranetportal ist also ein organisationsinternes Portal. Dort werden Inhalte mit den bekannten Webtechnologien bereitgestellt; üblicherweise werden dafür HTML-Seiten eingesetzt. Die Inhalte können – wie auch bei anderen Websites – aus Texten, Fotos, Infografiken, Videos und Dokumenten bestehen. Die Nutzer sind die Mitarbeiter*innen der Organisation. Durch die Bereitstellung von Information in einem Intranetportal soll die Zusammenarbeit von Personen und Arbeitsgruppen verbessert werden.

Die Fachliteratur nennt drei Gründe, die für die Einrichtung eines Intranetportals sprechen:

1. **Informationsbereitstellung:** Information, Kommunikation und Daten sind Dinge ohne die eine Organisation die angestrebten Ziele nicht erreichen kann. Daraus leitet sich die Notwendigkeit für ein Werkzeug ab, das als zentrale Quelle der Informationsbereitstellung allen Mitarbeiter*innen zur Verfügung steht.
2. **Wissensgenerierung und -transfer:** Jede Person in einer Organisation verfügt über formelles und informelles Wissen, das benötigt wird um die geforderten Aufgaben zu erfüllen und das Werk am Laufen zu halten. Auf einem Internetportal werden HTML-Seiten, Wikis, Blogs, Chats, Foren u. ä. eingesetzt, um dieses Wissen zu sammeln, zu speichern und anderen Mitarbeiter*innen zur Verfügung zu stellen. Gemeinsames Wissen fördert die soziale Gruppe; im besten Fall entsteht aus der Organisation eine Wissensgemeinschaft.
3. **Kollaboratives Arbeiten:** Mehrere Personen können in einem Intranetportal gemeinsam am selben Thema arbeiten, egal wo auf der Welt sie sich gerade befinden. Web-Technologie unterstützt sie dabei. Das Intranetportal ist auch eine zentrale Anlaufstelle für alle Recherchen; moderne Suchfunktionen machen Informationen auffindbar. Insellösungen, auf die andere Mitarbeiter*innen nicht zugreifen können, gehören der Vergangenheit an und es gibt nicht länger redundante Informationssammlungen zum selben Thema.

... UND WAS EIN INTRANETPORTAL NICHT IST.

- **Ein Intranetportal ist eine Ergänzung, aber kein Ersatz zu analogen Medien.** In großen Organisationen gibt es immer einige wenige bewusste Technikverweigerer und Personen die keinen Zugang zu digitaler Information haben. Damit keine Zwei-Klassen-Gesellschaft in einer Organisation entsteht, sollten auch analoge Medien – Schwarzes Brett, Mitarbeiterzeitung, Rundlauf, etc. – für die interne Kommunikation eingesetzt werden.

- **Ein Intranetportal ist keine Business workflow software.** In einem Intranetportal können keine Geschäftsprozesse abgebildet werden. Dafür gibt es spezielle Programme, bei denen sich Funktion und Datenhaltung aber deutlich von einer Web-Plattform unterscheiden. Einfache Sonderfunktionen können zwar über spezielle Komponenten (z. B. Portlets) in das Portal integriert werden, Applikationen für komplexe Prozesse werden aber separiert davon betrieben. Am Portal sollte sich dann lediglich der Einstiegspunkt zur externen Applikation befinden. Das hält das Portal schlank und einfach zu pflegen.

INTEGRATION VON PROZESSEN IN EIN INTRANETPORTAL

Ein möglicher Ansatz für die Integration oder Anbindung von vorhandener Software in ein Intranetportal, wäre folgender: Das Intranetportal wird „nur“ für die Eingabe/Erfassung der Daten verwendet. Die Daten werden via Schnittstelle an das spezialisierte System übergeben und dort verarbeitet. Auf diese Art und Weise bleibt die vorhandene Software im Einsatz (z. B.: Zeiterfassung, Personalverwaltung, ...), der Einsprungspunkt für die User ist jedoch immer das Intranetportal.

Stufen der Integration

Einfach	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Das Intranetportal stellt nur Information zur Applikation zur Verfügung (z. B.: Bezugsquellen, Kontakte, Anleitungen, ...). ▪ Das Intranetportal verlinkt zu einer Applikation, die außerhalb betrieben wird.
Mittel	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Im Intranetportal werden einfache Formulare zur Erfassung der Daten angeboten, die dann an die eigentliche Applikation via Schnittstelle übergeben werden.
Hoch integriert	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nicht nur die Erfassung der Daten erfolgt im Intranetportal, sondern auch Abfragen, die via Schnittstelle von der eigentlichen Applikation bezogen werden. (z. B.: „Statusabfrage zum Antrag 2312“).

Fragen zur Integration von Workflows:

- Welche Systeme sind vorhanden? (Bestandsaufnahme)
- Welche Systeme sind von der Abschaltung Ende 2021 betroffen? (= hohe Dringlichkeit)
- Welche der vorhandenen Systeme sind auf neuestem Stand und sollen weiterbetrieben werden? Welche sind veraltet und stehen vor der Ablöse durch ein anders System?
- Welche der vorhandenen Systeme können sinnvoll im Intranet angebunden zu werden? (z. B.: Urlaubsmeldungen via Eingabeformular im Intranet, aber weitere Verarbeitung mit der vorhandenen Software)
- Welche der vorhandenen Systeme bieten bereits Schnittstellen?

WAS KOMMT AUF EIN INTRANETPORTAL?

Wie bereits erwähnt, wird die Plattform zum Publizieren von Inhalten und zum Sammeln von Informationen (= Wissen) verwendet. Man kann bei der Auswahl des Contents zwischen nützlichem Wissen (*nice to know*) und nötigem Wissen (*need to know*) unterscheiden.

Sobald eine Organisation das Wissen, das für die Erfüllung von Aufgaben notwendig, ja sogar unverzichtbar ist, auf ein Intranetportal stellt, wird diese Plattform systemkritisch. Dieser Schritt muss sehr gut vorbereitet werden. Das Intranetportal wird idealerweise in mehreren Phasen aufgebaut. Die Implementierung des notwendigen Wissens (*need to know*) erfolgt erst in einer späteren Phase, wenn das Portal bereits getestet und akzeptiert ist und aktiv genutzt wird.

SOCIAL INTRANET - WAS EIN INTRANETPORTAL SEIN KÖNNTE

Das Web ist interaktiver und kollaborativer geworden. User sind nicht mehr länger passive Medienkonsument*innen, sondern auch aktive Content-Produzent*innen. Diese Entwicklung wurde unter dem Schlagwort „Web 2.0“ bekannt.

In diesem Sinn haben die Funktionen des Web 2.0 auch Intranetportale verändert. Die Technik fördert Dialog, Kooperation und Wissensaustausch; man spricht vom „Social Intranet“. Mitarbeiter*innen können jetzt nicht nur Dokumente erstellen, teilen und herunterladen. Sie können diese Inhalte auch kommentieren oder mit einfachen Online-Bewertungen einstufen und so zu ihrer Verbesserung beitragen.

Die Zusammenarbeit wird im Social Intranet gefördert, in dem jede/r Mitarbeiter*in **Chat-Gruppen** für Projekte eröffnen und andere Kollegen*innen dazu einladen kann. Wie groß der Bedarf nach dieser Funktion ist, zeigt der Erfolg von Online-Diensten wie z. B. Slack, die eine Mischung aus Messenger und Cloud-Speicher sind.

Weitere typische Kommunikationsfunktionen in einem Social Intranet sind **Blogs** und **Foren**. Wenn auch noch eine **Video-Conferencing-Funktion** integriert ist, kann ein Intranetportal sogar – bis zu einem gewissen Grad – persönliche Treffen ersetzen. Mit diesen Funktionen wird das Social Intranet zu einem Kommunikationsmedium, das herkömmliche Kanäle wie Telefon und E-Mail ersetzen kann.

Neben dem Informationsfluss wird durch ein Social Intranet auch der Aktivitätenstrom in der Organisation vereinfacht: **Aufgaben-Manager** mit automatischer Wiedervorlage-Funktion verringern das E-Mail-Ping-Pong mit sperrigen Dateianhängen. Auch das ist wieder eine Funktion, die die Zusammenarbeit unterstützt.

Quick-Polls und ähnliche Umfrage-Tools mit denen schnell die Meinung der Belegschaft zu einem Thema eingeholt werden kann, ergänzen die Funktionalität eines Social Intranet.

Ein **Cloud-Speicher** unterstützt das kollaborative Arbeiten. Mitarbeiter*innen an verschiedenen Standorten können auf Dokumente zugreifen und diese gemeinsam bearbeiten.

EIN DENKANSTOSS ZU DEN FUNKTIONEN EINES SOCIAL INTRANET

Natürlich gibt das Web den Stand der Dinge vor. Z. B. gilt Dropbox als Standard für Cloud-Speicher, Doodle für Terminvereinbarungen, Whatsapp für Chats und Gmail für E-Mails u.s.w. All diese Funktionen kann man nicht in einem Intranetportal „nachbauen“, daher ist eine Diskussion über den Einsatz von externen Tools sinnvoll.

Mögliche Bewertungsgrundlagen:

- Welche externen Tools dürfen verwendet werden?
- Welche Informationen/Daten dürfen auf diesen externen Tools gespeichert werden?
- Wie groß ist der Personenkreis, der diese Tools nutzen möchte?
- Wie werden die Kosten abgerechnet (Lizenzkosten bzw. monatliche Kosten)?
- Welche Sicherheitslevels werden benötigt? (public/private/top secret)
- Welche Tools möchte ich selber technisch umsetzen? Zu welchen Bedingungen werden diese Tools realisiert? („Koste es, was es wolle.“ vs. „Nur, wenn es sich dafür steht.“)
- Mit welchen Kosten muss ich rechnen, wenn ich diese Tools selber entwickle? – Initialkosten (stand alone: hoch, cloud: gering), laufende Kosten für den Betrieb, laufende Kosten für Updates (stand alone: hoch, cloud: gering)

EIN SOCIAL INTRANET VERÄNDERT DIE ORGANISATION

Ein Social Intranet lässt dem/der Mitarbeiter*in viele Freiheiten. Das ist für stark hierarchisch aufgebaute Organisationen etwas Neues. Die Einführung von Web 2.0-Funktionen in einem Intranetportal verändert auch die Unternehmenskultur. Deshalb muss man sich auch Gedanken über die kulturellen Veränderungen machen. Will ich wirklich, dass alle Mitarbeiter*innen Inhalte kommentieren und bewerten können? Gebe ich wirklich allen Mitarbeiter*innen die Möglichkeit neue Gruppen im Intranetportal zu eröffnen?

Man muss auch darüber nachdenken, was passiert, wenn man den Mitarbeiter*innen diese Freiheiten nicht einräumt. Wenn ihr Bedarf an Werkzeugen für kollaboratives Arbeiten zu stark wird, werden sie nämlich auf externe Plattformen – Messenger, Chats, Cloud-Speicher, etc. – ausweichen und sich selber die notwendige Infrastruktur zusammenstellen. Was aber spätestens bei der Arbeit mit geheimer Information und sensiblen Daten zu einem Problem wird. Besser wäre es natürlich, den Mitarbeiter*innen diese Werkzeuge in einem geschützten Intranetportal anzubieten. Man wird sich zwar von manchen hierarchischen Strukturen verabschieden müssen, aber dafür kann die Organisation von einem verbesserten Informationsfluss und den Wissenstransfer profitieren. Die Organisation wird agil und kann im besten Fall daraus einen Wettbewerbsvorteil erzielen.

Die Einführung eines Social Internet kann eine Organisation stark verändern. Es müssen deshalb neue Regeln für seine Benutzung aufgestellt werden, an die sich alle Mitarbeiter*innen halten müssen. Aus diesem Grund ist es nicht nur ein IT-Projekt, es sollte auch durch eine Organisationsentwicklung begleitet werden.

PROBLEME, GEFAHREN, LÖSUNGEN

Je mehr Personen ein Intranetportal verwenden, desto mehr Probleme bereitet der Betrieb. Hier eine kurze Liste von Dingen, auf die man sich vorbereiten sollte:

- Viren, Trojaner: Reizt man das Intranetportal als Arbeitstool voll aus, werden alle möglichen Dokumente ins System hochgeladen. Wie kann man sich vor Viren und Trojanern schützen?
- Kontrolle des Contents: Auf einer Intranetplattform die von allen Mitarbeiter*innen erstellt wird, können viele Fehler passieren. Vom fehlenden Copyright bei Bildern bis zur Veröffentlichung von unerlaubten Inhalten. Wer überprüft den Content?
- Aktualität von Inhalten: Über kurz oder lang sind Inhalte nicht mehr aktuell und/oder werden nicht mehr genutzt. Wie kann man sich vor diesen „Datenleichen“ schützen? Kann man Verantwortliche bestellen, die die Daten aktuell halten? Oder gibt es technische Maßnahmen, die helfen? (z. B. monatliche Alerts oder automatische Löschung)
- Abhängigkeit vom Intranetportal: Je mehr Inhalte und Tools in einem zentralen System zusammengeführt werden, desto abhängiger wird man davon. Was bedeutet ein Ausfall von mehreren Stunden/Tagen für die Organisation?

QUELLEN, WEITERFÜHRENDE LITERATUR

- Chaudhuri, Oliver: Wie dir ein Social Intranet hilft, dein Unternehmen agiler zu machen. <https://t3n.de/news/erfolgsfaktor-agitailitaet-social-intranet-821438/> (17.2.2021)
- Pernice, Kara et al: Intranet Design Annual 2015 – The Year’s 10 Best Intranets; Nielsen Norman Group; 2015.
- Innovative Intranets – realisiert mit Liferay; Liferay Inc.; 2019.
- Definition von „Intranet“ auf Wikipedia: <https://de.wikipedia.org/wiki/Intranet> (17.2.2021)
- Definition von „Intranetportal“ auf Wikipedia: <https://de.wikipedia.org/wiki/Intranetportal> (17.2.2021)
- Definition von „Enterprise Portal“ auf Wikipedia: https://en.wikipedia.org/wiki/Enterprise_portal (17.2.2021)

AUTOREN

- Mag. Jochen Elias ist Designer, Berater und Vortragender. Er hat einen Lehrauftrag an der Fachhochschule St. Pölten. Kontakt: eliaspartner.at
- Ing. Peter Luser ist Inhaber und Geschäftsführer der Typoheads GmbH. Kontakt: typoheads.at