

CNO – NETZWERK 2009



Personalisiertes Intranet 2.0 für zielgerichtete Information

Fallstudie Raiffeisen Schweiz

RAIFFEISEN

L//P

Inhalt

1	Raiffeisen Schweiz	4
2	Informationsflut im Intranet 1.0	5
3	Selektive Information mit RAWeb 2.0	6
3.1	Meine Seite 2.0	6
3.2	Telefonbuch 2.0	7
3.3	Architektur und Sicherheit	8
4	Effiziente Informationsverteilung und stärkere Vernetzung	8

Im Chief Networking Officer Netzwerk erforschen und entwickeln wir Ideen und Lösungen für ein besseres Verständnis der Anforderungen an die Informatik und der Nützlichkeit der Informatik für das Business. Das Projekt wird getragen von Partnern aus Wissenschaft, Wirtschaft und Verwaltung.

Mit Chief Networking Officer (CNO) ist jene Person gemeint, die in der Geschäftsleitung die Verantwortung für die Vernetzung des Unternehmens mit Kunden, Lieferanten und Partnern übernimmt. Der oder die CNO unterstützt unternehmensinterne und betriebsübergreifende Geschäftsprozesse mit Informatik und Telekommunikation, damit die beteiligten Mitarbeiter/innen effizient und effektiv zusammenarbeiten können.

Als Sponsoren unterstützen das CNO Netzwerk 2009:

- CSC Switzerland GmbH (www.csc.com/ch)
- Glaux Soft AG – evidence (www.glauxsoft.ch)
- Microsoft Schweiz GmbH (www.microsoft.ch)
- SynSpace AG (www.synspace.ch)
- Software Improvement Group AG (www.sig.eu)
- Swiss Post Solutions AG (www.swisspostsolutions.ch)

Wissenschaftliche Partner des CNO Netzwerks 2009 sind: IOP Universität Bern, IWI Universität Bern; IMH Universität St. Gallen; ZHAW Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften, Winterthur; Schmalenbach-Gesellschaft

Verbandspartner des CNO Netzwerks 2009 sind: swiss interactive media association (simsa); SWISS MARKETING, Schweizerischer Marketing Club SMC CMS; Win Link; venturelab; asut; ISPIN SecurityAcademy; SWICO, Internet Briefing / ERFA Group

Medienpartner des CNO Netzwerks 2009 sind: Netzwoche; IT Business; inside-it.ch; Marketing & Kommunikation; IT newsbyte.com; ICT in Finance; itnewsbyte.com

1 Raiffeisen Schweiz

Friedrich Wilhelm Raiffeisen verpflichtete 1899 mit der Gründung seiner ersten Raiffeisenbank in der Schweiz diese auf genossenschaftliche Grundsätze. Alle Mitglieder sollen die Dienste ihrer Bank beanspruchen können und haben ein Recht auf Mitbestimmung.

Die 350 selbstständigen Raiffeisenbanken mit ihren Geschäftsstellen sind in Raiffeisen Schweiz (ehemals Schweizer Verband der Raiffeisenbanken) zusammengeschlossen. Diese koordiniert die Aktivitäten der Gruppe, schafft Rahmenbedingungen für die Geschäftstätigkeit der örtlichen Raiffeisenbanken (beispielsweise IT, Infrastruktur, Finanzierung) und berät und unterstützt diese in sämtlichen Belangen.

In den letzten Jahren positionierte und etablierte sich Raiffeisen zur drittgrössten Bankengruppe der Schweiz und gehört heute zu den führenden Schweizer Retailbanken. So gehören 3,3 Millionen Schweizerinnen und Schweizer zu den Raiffeisen-Kunden. Davon sind über 1,6 Millionen Genossenschafte und somit Mitbesitzer ihrer Bank.

Seit 1994 besteht im Anlagefondsgeschäft eine Kooperation zwischen Raiffeisen Schweiz und der Vontobel-Gruppe. Seit 1999 besteht mit Helvetia Versicherungen zudem eine Kooperation zum Vertrieb von Versicherungsprodukten.

Diese Fallstudie beschreibt, wie Raiffeisen auf mitarbeiterspezifische Informationsbedürfnisse reagiert und mit neusten Technologien und in Zusammenarbeit mit der Liip AG eine Intranet-Lösung erschaffen hat, die beim Best of Swiss Web ausgezeichnet wurde und international Beachtung findet.

Ansprechpartner	Unternehmen	Funktion
Toni Gutweniger	Raiffeisen Schweiz Genossenschaft	Leiter Kommunikations-Services
Hannes Gassert	Liip AG	Leiter Business Development und Partner
Jürg Habermayr	Sieber & Partners	Autor

Abbildung 1: Ansprechpersonen

2 Informationsflut im Intranet 1.0

Die ausgeprägt dezentralen Strukturen der Raiffeisen Gruppe stellen besondere Anforderungen an eine einheitliche und vollständige Informationsversorgung der Mitarbeiter. Das Intranet dient als wichtigste Informationsplattform der Raiffeisen und wird zentral administriert und gepflegt. Die zeitnahe Versorgung mit geschäftsrelevanten Informationen geniesst gerade im Bankgeschäft als kritischer Erfolgsfaktor grösste Bedeutung. Aus diesen Gründen wuchs der Umfang der Informationen, die im Intranet verfügbar gemacht wurden, in den vergangenen Jahren exponentiell an.

Die Raiffeisen Gruppe umfasst über 9'000 Mitarbeiter an mehr als tausend Standorten, die in Abhängigkeit ihrer Aufgaben sehr unterschiedliche Informationsbedürfnisse haben.

Interne Befragungen zum Nutzungsverhalten und zur Nutzerzufriedenheit zeigten auf, dass sich die Nutzer zusehends mit einer Informationsflut konfrontiert sahen, die das Auffinden der relevanten Informationen erschwerte. Die Mitarbeiter wurden vom Intranet in ihren Arbeitsabläufen nicht mehr optimal unterstützt. Es zeigte sich Handlungsbedarf, die Informationsversorgung im Intranet zu verbessern, damit geschäftsrelevante Informationen einfacher und schneller aufgefunden werden.

*Toni Gutweniger,
Leiter Kommunikations-Services*

RAIFFEISEN

„Unsere neue Intranet-Lösung soll alle unsere Mitarbeiter dabei unterstützen, produktiver auf Kundenanliegen eingehen zu können und zugleich getätigte Investitionen schützen.“

Die zentrale Anforderung, die an das neue System gestellt wurde, war, dass heterogene Rollen mit unterschiedlichen Informationsbedürfnissen und Berechtigungen über individualisierbare Informationen verfügen können. Das heisst, dass die neue Intranet-Lösung in der Lage sein muss, benutzerspezifische Informationsbedürfnisse massgeschneidert abzubilden, um einen personalisierten Informationszugang zu ermöglichen.

Weitere wichtige Anforderungen an das Intranet 2.0 waren:

- Kritische Betrachtung von Investitionen aufgrund des wirtschaftlichen Umfelds
- Weiterentwicklung des Intranets zum RAInet 2.0 auf der Basis von Lotus Notes und you@web
- Schlanke und adaptive Applikation
- Berücksichtigung des aktuellen technologischen Entwicklungsstands
- Zentraler Einstieg für alle webbasierten Applikationen
- Ermöglichung sozialer Netze durch das Telefonbuch 2.0
- Wahrung der Sicherheitsstandards einer Bank

3 Selektive Information mit RAIweb 2.0

RAIweb 2.0 zeichnet sich dadurch aus, dass es im Sinne eines zusätzlichen Layers auf dem bestehenden Intranet aufsetzt und im Wesentlichen aus den zwei Elementen „Meine Seite 2.0“ und „Telefonbuch 2.0“ besteht.

3.1 Meine Seite 2.0

Meine Seite 2.0 vereint die Inhalte unterschiedlichster Informationsquellen und stellt diese kompakt in sogenannten Portlets dar. Portlets sind – wie etwa von iGoogle bekannt – Informationsbehälter, die flexibel und individuell nach den persönlichen Interessen und der eigenen Arbeitsweise angeordnet werden können (vgl. **Fehler! Verweisquelle konnte nicht gefunden werden.**).

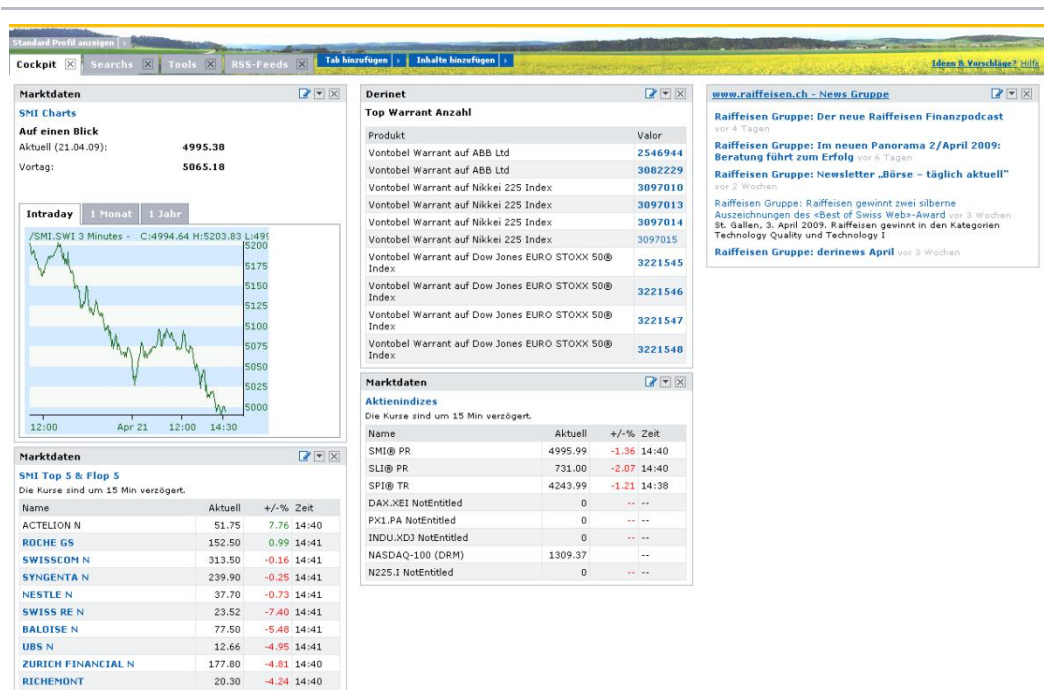


Abbildung 2: Screenshot RAIweb 2.0.

Jeder User kann mit wenigen Klicks die Informationsquellen für die Portlets nach seinen persönlichen Bedürfnissen konfigurieren und positionieren. Als Informationslieferanten stehen interne und externe Quellen zur Verfügung:

- Single-Sign-On auf Basis des bestehenden Lotus Domino
- E-Mails, Aufgaben und Kalendereinträge aus IBM Lotus Notes
- Interne Produkt-, Pricing und Dienstleistungsinformationen und Neuigkeiten
- IT Service Desk Integration (key2help), persönliche Notizen und individuelle Kontaktliste
- Produktinformationen der Partner Vontobel und Helvetia, Argus Presseartikel über Raiffeisen

- Externe Börseninformationen, Wörterbuch, Routenplaner, und SBB Fahrplan
- Externe Suche mit mehreren Suchmaschinen
- Integration von Doodle
- Weitere Informationsquellen und Dienste, die laufend eingebaut werden

Dank der Personalisierung von „Meine Seite 2.0“ gelingt es Raiffeisen, die gut 25'000 Inhaltsseiten und rund 35'000 Dokumente des Intranets mit zwei bis drei Klicks erreichbar zu machen. Dadurch können Anliegen von Kunden besser und schneller bedient werden. Die Mitarbeiter werden von RAIweb 2.0 unterstützt, sich auf ihre wesentlichen Aufgaben zu fokussieren.

*Toni Gutweniger,
Leiter Kommunikations-Services*

RAIFFEISEN

„Mit „Meine Seite 2.0“ gelingt es Raiffeisen, jederzeit und personenspezifisch die relevanten Informationen und Applikationen verfügbar zu machen.“

3.2 Telefonbuch 2.0

Ein weiteres Element des RAIweb 2.0 ist das Telefonbuch 2.0, das mit Informationen aus der Personaldatenbank versorgt wird. Dadurch können wertvolle Kontextinformationen wie organisatorische Einbettung, Teammitglieder, Standort und Büronachbarn angezeigt werden. Zusätzlich werden diese Informationen vom einzelnen Mitarbeiter durch persönliche Beiträge zu Kenntnissen, Fähigkeiten, Erfahrungen und Hobbies ergänzt (vgl. Abbildung 3).

The screenshot shows a user profile for Roberto Cozzetto (COZR) in the RAIweb 2.0 system. The profile includes a photo, name, title (Gruppenleiter Intranet-RAIweb), and contact details (phone: 071 225 88 57, email: roberto.cozzetto@raiffeisen.ch). It lists his function (Web-Publisher - Senior), group (Intranet-RAIweb), department (Marketing-Kommunikation), and location (9000 St. Gallen Wassergasse 24). A 'Heutige Termine' (Today's appointments) calendar is shown on the left. The 'Umfeld' (Environment) section lists his supervisor (Toni Gutweniger), group members (Ralf Caggiano, Lutz Hartenfels), and colleagues (Anna Meier, Lutz Hartenfels) with their respective contact information.

Abbildung 3: Screenshot Telefonbuch RAIweb 2.0.

Durch die Verknüpfung und der prägnanten Darstellung dieser Informationen entsteht ein vielschichtiges Bild zu jedem Mitarbeiter. Facebook und Co. lassen hier grüssen,

denn RAlweb 2.0 setzt deren Prinzipien businessrelevant um. Das Telefonbuch 2.0 ist auch als mobile Version auch standortunabhängig nutzbar.

3.3 Architektur und Sicherheit

Die Entwicklung des RAlweb 2.0 mündete in einer Lösung, die auf dem bestehenden Intranet im Sinne eines zusätzlichen Layers aufsetzt. Sie wurde durch die Liip AG auf der Basis von PHP 5 und Zend Framework umgesetzt unter Verwendung von neuen technischen Möglichkeiten wie Ajax und RSS. RAlweb 2.0 basiert auf einer soliden, horizontal skalierbaren und ausfallsicheren Architektur. Dank dem Einsatz von state-of-the-art Open Source Technologien ist das System in der Lage, zu Spitzenzeiten über 4'000 gleichzeitige Benutzer zu bedienen.

Grosse Bedeutung wurde der Sicherheit beigemessen. Durch die Einbindung und Kombination von internen und externen Inhalten auf „Meine Seite 2.0“ war es anspruchsvoll, die Bankenstandards einzuhalten. Der Kern von „Meine Seite 2.0“ war die erste Schweizer Applikation, die durch Dreamlab Technologies AG «CSW-T» zertifiziert wurde. Die Zertifizierung belegt, dass die Einbindung externer Inhalte sowie die Applikation selbst hohen Sicherheitsstandards genügen.

4 Effiziente Informationsverteilung und stärkere Vernetzung

RAlweb 2.0 bietet den Mitarbeitern eine bessere Unterstützung im Arbeitsalltag durch:

- **Höhere persönliche Relevanz:** Durch die individuelle Konfiguration und Gestaltung von „Meine Seite 2.0“ erhalten die Mitarbeiter die relevanten Informationen schneller und können gezielt und direkt in die entsprechenden Applikationen einsteigen. Insgesamt wird eine signifikante Produktivitätssteigerung durch verbesserte Übersicht, Fokus auf die persönlich arbeitsrelevanten Informationen, respektive rasche Zielerreichung im Intranet erwartet. „Meine Seite 2.0“ ist bereits jetzt auf Rang drei der am häufigsten aufgerufenen Seiten.
- **Stärkere Vernetzung der Mitarbeiter:** Die sozial-organisatorischen Elemente von „Meine Seite 2.0“ sind geeignet, die Zusammenarbeit team- und abteilungsübergreifend zu intensivieren. Die Suchfunktion, die alle Inhalte des Mitarbeiterprofils durchsucht, macht es einfach, Fachspezialisten und das kollektive Wissen gewinnbringend zu finden und zu nutzen.
- **Natürliche User Experience:** Dank dem engen Einbezug sowohl von User Experience und Usability Experten als auch der User selbst stand die Benutzerfreundlichkeit von Anfang an im Zentrum der Entwicklung des RAlweb 2.0. Durch den Einsatz zeitgemässer Technologien sind die Mitarbeiter befähigt worden, die Startseite 2.0 selbst ihren Bedürfnissen anzupassen. Dank intuitivem Design bedarf es keinem Benutzerhandbuch.
- **Unterstützung der Mobilität:** Die Verfügbarkeit der mobilen Version des Telefonbuchs 2.0 erlaubt es den Mitarbeitern, mittels BlackBerry das Telefonbuch 2.0 standortunabhängig zu nutzen.

- **Beitrag an die Allgemeinheit:** Raiffeisen hat den Quellcode des RAIweb 2.0 nach der internen Implementierung der Allgemeinheit als Open-Source-Entwicklung verfügbar gemacht. Dies entspricht einerseits der genossenschaftlichen Tradition von Raiffeisen, bedeutete andererseits Neuland für das Unternehmen. Die Applikation steht der Allgemeinheit unter www.picok.org zur Verfügung und wird bei anderen Unternehmen bereits erfolgreich eingesetzt. Mit diesem Entscheid will Raiffeisen erstens der Allgemeinheit einen Dienst erweisen und konnte zweitens bereits von Community-Weiterentwicklungen des Produkts profitieren.

*Friedrich W. Raiffeisen,
Gründer der Raiffeisen Genossenschaft*

RAIFFEISEN

**„Was dem Einzelnen nicht möglich ist,
das vermögen viele.“**