

VDA

Arbeitskreis E-12

4993

Aufgabengebiete für die Tätigkeit von Portalmanagern

Diese Empfehlung widmet sich dem Thema „Portalmanagement“ aus Lieferantensicht. Ein klares Ziel dieser Empfehlung ist die korrekte Umsetzung der kundenspezifischen Anforderungen und damit die Optimierung der Zusammenarbeit zwischen den Kunden und Ihren Lieferanten über die Kundenportale.

1. Ausgabe vom Januar 2015

VDA-AK E-12

Herausgeber: Verband der Automobilindustrie
Behrenstr. 35
Postfach 8 04 62
10004 Berlin
Telefon 030/897842-221
Telefax 030/897842-606

Copyright
Nachdruck, auch auszugsweise,
nur mit Genehmigung des
Herausgebers gestattet.

Haftungsausschluss

Die VDA-Empfehlungen sind Empfehlungen, die jedermann frei zur Anwendung stehen. Wer sie anwendet, hat für die richtige Anwendung im konkreten Fall Sorge zu tragen.

Sie berücksichtigen den zum Zeitpunkt der jeweiligen Ausgabe herrschenden Stand der Technik. Durch das Anwenden der VDA-Empfehlungen entzieht sich niemand der Verantwortung für sein eigenes Handeln. Jeder handelt insoweit auf eigene Gefahr. Eine Haftung des VDA und derjenigen, die an den VDA-Empfehlungen beteiligt sind, ist ausgeschlossen.

Jeder wird gebeten, wenn er bei der Anwendung der VDA-Empfehlungen auf Unrichtigkeiten oder die Möglichkeit einer unrichtigen Auslegung stößt, dies dem VDA umgehend mitzuteilen, damit etwaige Mängel beseitigt werden können.

Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung	4
2. Begriffsbestimmung	5
3. Aufgabengebiete.....	6
3.1. Portalmanagement, Zulassung und Prüfung neuer Portale	6
3.2. Expertennetzwerke Extern & Intern	7
3.3. Services & Support.....	9
3.4. Benutzer- und Rechteverwaltung	10
3.5. Portal-Datenmanagement (Stammdaten ...)	12

1. Einleitung

Die Fahrzeughersteller und ihre Zulieferer können heute auf einige Jahre der Internetnutzung im B2B-Umfeld zurückblicken. Für nahezu alle Geschäftsprozesse entlang des gesamten Produktlebenszyklus in unterschiedlichen Prozessketten gilt sie als einer der wichtigsten Kommunikationskanäle zwischen Hersteller und Zulieferer. Die ersten Konzepte zu Internet-Marktplätzen und – Plattformen gingen Ende der Neunziger von den Automobil- sowie den Tier 1 Herstellern hervor. Ihr Einsatz hat sich heute über den Kreis von End- und Systemherstellern hinaus weiter verbreitet. Aus diesem Grund sind Portale von n-Tier Zulieferern sowie Dienstleistern der Branche keine Seltenheit mehr, auch in anderen Branchen ist die Portalnutzung mittlerweile etabliert

Der Anwendung von Normen und standardisierten Schnittstellen für Portalanwendungen sind objektive und subjektive Grenzen gesetzt. Daher kommen einzelbetriebliche Lösungen immer stärker zum Einsatz. Ferner stellen die immer komplexer werdenden Wertschöpfungsketten zwischen den Geschäftspartnern eine weitere Herausforderung dar. Damit kommt der Frage nach Koordination, Organisation sowie dem Management von kundenindividuellen Portalen bei den Zulieferern eine immer zentralere Bedeutung zu.

In der Regel geht die Nutzung eines Kundenportals aus Lieferantensicht mit operativen und administrativen Vorgängen einher. Die operativen Aktivitäten werden im Tagesgeschäft meist durch kunden- und lieferanteninterne Prozesse ausgelöst. Diese sind klar definiert und werden vom jeweiligen Fachbereich bei beiden Partnern verfolgt. Eine besondere Herausforderung stellt die Definition von administrativen Vorgängen dar. Hierzu fehlt aktuell eine klare Beschreibung. Die Lieferanten sind mit einer Vielzahl an Aktivitäten konfrontiert, die das Tagesgeschäft nicht tangieren. Ihre Relevanz und der durchschnittliche Zeitaufwand sind den Lieferanten oft unbekannt. Die Planung und Bereitstellung der hierfür notwendigen Ressourcen wird dadurch erschwert. Im Folgenden werden alle administrativen Vorgänge hinsichtlich der Nutzung von kundenindividuellen Portalen unter dem Begriff „Portalmanagement“ zusammengefasst.

Die zunehmenden Risiken und Herausforderungen aus der Nutzung von kundenindividuellen Portalen setzen die Lieferanten immer mehr unter Zugzwang. Außerdem kann eine unterschiedliche Wahrnehmung und Unternehmenskultur beim Lieferanten zu unterschiedlichen Vorgehensweisen zur Vermeidung möglicher negative Effekte führen. Auf Grund wachsender Einsatzfelder von Kundenportalen ist auch der Handlungsbedarf in den letzten Jahren stetig gestiegen.

Die folgende Empfehlung widmet sich dem Thema „Portalmanagement“ und wurde von global agierenden Portalanbietern - in erster Linie Fahrzeughersteller - und Tier-n Zulieferern der Automobilindustrie mit mehr als 10.000 Mitarbeitern erstellt. Dabei wird der Begriff durch die Erläuterung der administrativen Tätigkeiten (und der dafür notwendige Zeitaufwand) definiert. Ein klares Ziel dieser Empfehlung ist die korrekte

Umsetzung der kundenspezifischen Anforderungen und damit die Optimierung der Zusammenarbeit zwischen den Kunden und Ihren Lieferanten über die Kundenportale.

2. Begriffsbestimmung

Administrator	Zur Vereinfachung wurde der Begriff Administrator auch verwendet, wenn es sich um mehrere Administratoren handeln kann. Ein Administrator ist eine Person welche für die Verwaltung von Benutzern und deren Rechte zuständig ist. Durch die Portalnutzungsbedingungen werden vom Portalbetreiber die Aufgaben und Pflichten des Administrators festgelegt.
Portalbetreiber	Ein Portalbetreiber stellt eine Anwendungsplattform im Internet oder einem Extranet für seine ausgewählten Geschäftspartner (Lieferanten, Kunden) zur Verfügung um mit diesen Informationen austauschen zu können. Dieses kann auch ein beauftragter Dienstleister sein.
Lieferantennummer	Codierung eines Lieferanten oder eines Lieferantenstandortes (meist als Index der Lieferantennummer ausgeführt) durch den Kunden oder ein externes System (z.B. UPIK, D-U-N-S Nummer)
Portal	Eine Internettechnologie basierte Kommunikationsplattform die sich durch die Integration von Anwendungen, Prozessen und Diensten auszeichnet.
Portalanwendung/ Applikation	Eine Softwarelösung auf die über ein Portal durch den User zugegriffen wird. Portalanwendungen können allgemeiner Art oder fachbereichsspezifisch (Vertrieb, Logistik, Qualität, etc.) sein. Innerhalb einer Anwendung können dem User unterschiedliche Zugriffsberechtigungen erteilt werden.
Kundenportal	Ein Portal, das vom Kunden oder seinem Dienstleister in einer Geschäftsbeziehung bereitgestellt wird.
Web EDI	Web EDI ist eine Portalanwendung bei der ein Partner in einer EDI Beziehung die Daten manuell eingibt oder verarbeitet.
EDI	Elektronischer Datenaustausch (engl. <i>electronic data interchange, EDI</i>) bezeichnet den strukturierten Datenaustausch zwischen Geschäftspartnern unter Nutzung elektronischer Transferverfahren.
Kunde	Im Kontext dieser Empfehlung wird unter einem Kunden ein Abnehmer von Lieferungen und Leistungen verstanden.
Lieferant	Im Kontext dieser Empfehlung wird unter einem Lieferanten ein Erbringer von Lieferungen und Leistungen verstanden.
Zugriffsberechtigung	Dem User wird eine Berechtigung für eine entsprechende Anwendung/Applikation durch den Administrator des jeweiligen Unternehmens (ggf. in Zusammenarbeit mit dem Portalbetreiber) erteilt. Zugriffsberechtigungen sind idealerweise Userbezogen, können im Ausnahmefall auch Gruppenbezogen sein.
Portalmanagement Software	Eine Software, welche bestimmte interne Prozesse oder Aufgabengebiete des Portalmanagements auf Lieferantenseite unterstützt. Diese muss passend zu den

	Prozessen und Organisationsstrukturen des jeweiligen Lieferanten entwickelt werden.
--	---

3. Aufgabengebiete

3.1. Portalmanagement, Zulassung und Prüfung neuer Portale

Wie bereits in der Einleitung beschrieben wurde, haben die Zulieferer zahlreiche Kundenportale zu bedienen. Die Anzahl der zu nutzenden Portale ist abhängig von der Anzahl der Kunden und deren Portallandschaft. Die Organisation des Portalmanagements beim Zulieferer kann dabei mehr oder weniger zentral ausgeprägt sein. Unabhängig davon ist das Portalmanagement jedoch in die internen Abläufe und in die Organisation des Unternehmens einzubinden. Dies gilt für vielfältige Bereiche wie Vertrieb, Logistik, Qualität bis hin zu Finanzen und Entwicklung. Eine spezielle Aufgabe des Portalmanagements dabei ist, an der Konzeption und am Prozessdesign der Integration der Portalanwendungen in die Organisation mitzuwirken.

Um die regelkonforme Portalnutzung beim Zulieferer sicher zu stellen, nutzen manche Unternehmen eigens geschaffene Portalmanagementsoftware. In diese ist vielfach auch die Portaladministration (Benutzer- und Rechteverwaltung, siehe Kapitel 3.4) integriert. Der Portalmanager ist dabei für die Konzeption, Einführung und Administration der Portalmanagementsoftware verantwortlich.

Regelmäßig werden die Zulieferer mit neuen Portalen, neuen Anwendungen oder Änderungen an bestehenden Portalen oder Anwendungen konfrontiert. Diese Anforderungen sollten einem Freigabeprozess beim Zulieferer unterliegen. In diesem sollten die jeweiligen Fachabteilungen, fallabhängig die Rechtsabteilung sowie der Vertrieb eingebunden werden. Außerdem sollten Anfragen standortübergreifend abgestimmt werden, um Insellösungen für Standorte oder Tochtergesellschaften zu vermeiden. Wichtig ist, neben der fachspezifischen Beurteilung, die mit der Nutzung verbundenen rechtlichen Aspekte zu betrachten. Der Ablauf einer Prüfung für Kundenportalanfragen sollte strukturiert und organisiert, die Prüfergebnisse sollten dokumentiert sein. Dem Portalmanager kommt in diesem Prozess Minimum eine koordinierende oder unternehmens-abhängig sogar eine für die Entscheidung verantwortliche Funktion zu.

Ist eine Portal- oder Anwendungsfreigabe erteilt worden, wirkt der Portalmanager bei der Initialisierung des Portals mit. Dabei können technische Aspekte, wie die Implementierung von Zertifikaten oder anderer Software notwendig sein. Außerdem müssen oftmals unternehmensspezifische Stammdaten gepflegt werden. Vielfach sind derartige Neuerungen oder Änderungen mit der Benutzer- und Rechteverwaltung verknüpft. An die Initialisierung eines neuen Kundenportals schließt sich das interne Roll-Out des Portals an. Um die Portalanwendungen optimal bedienen zu können, ist applikationsabhängig ein Training der Anwender notwendig. Zu diesem Zweck ist landessprachliches oder englisches Trainingsmaterial bereitzustellen oder Schulungen zu organisieren.

Bei der Prüfung und Zulassung von Kundenportalen kann aktuell von einer durchschnittlichen Prüfungsdauer bis zur Akzeptanz oder Ablehnung von ca. 3 Monaten ausgegangen werden. Die Prüfungsdauer ist stark abhängig von Abstimmungsaufwand und Anzahl einzubindender interner und externer Schnittstellen.

3.2. Expertennetzwerke Extern & Intern

In diesem Kontext ist unter einem Netzwerk die Kommunikation und der Wissens- und Erfahrungsaustausch zwischen handelnden Personen gemeint. Interne und externe Expertennetzwerke sind eine spezielle Form der über- und innerbetrieblichen Kooperation und bilden über Organisationsgrenzen hinweg eine organisatorische Grundlage für die Wissenskonzentrationen. Expertennetzwerke unterstützen sowohl interne als auch externe Geschäftsprozesse, sowie den Wissenstransfer zwischen den Akteuren.

Heutzutage kann die komplette Kommunikation in der SupplyChain zwischen Unternehmen über Kundenportale abgebildet werden. Durch die wachsende Komplexität der abgebildeten Geschäftsprozesse steigt der Aufwand der Portalnutzung bei den Lieferanten. Expertennetzwerke zwischen den Lieferanten, bzw. zwischen Lieferanten und Kunden sind für eine effektive Nutzung von Kundenportalen (B2B-Portale) notwendig. Daher empfiehlt es sich entsprechende Verknüpfungen sowohl zwischen Kunde und Lieferant als auch intern im Unternehmen auf- bzw. auszubauen. Diese Informationsverknüpfung soll dazu beitragen, dass innerhalb von Expertennetzwerken die beteiligten Unternehmen einen vergleichbaren Informationsstand haben.

Gerade für die Aufgabengebiete eines Portalmanagements sind solche internen und externen Netzwerke von entscheidender Bedeutung. Erst durch ein gut ausgebautes und effektiv funktionierendes Netzwerk können alle Informationen von den Verantwortlichen gesammelt und dann entsprechend im Unternehmen oder auch nach Extern verteilt werden.

Expertennetzwerke

... dürfen nur dann zum Einsatz kommen, wenn im Hinblick auf deren geschäftlichen Einsatz Ehrlichkeit und Integrität gegenüber den Mitarbeitern, Kunden, Lieferanten, Portalbetreibern und Wettbewerbern gewahrt werden.

... dürfen nur dann genutzt werden, wenn sämtliche geltenden Gesetze und Vorschriften der Länder, die diese überspannen, eingehalten werden.

... dürfen niemanden diskriminieren oder belästigen.

... dürfen gegen keinerlei anwendbares Kartellrecht verstoßen.

Interne Expertennetzwerke

Interne Expertennetzwerke bestehen aus Mitgliedern einer Organisation, die in sowohl horizontalen als auch vertikalen Beziehungen zueinander stehen können. Die vorhandene Organisationsstruktur wird durch derartige Netzwerke ergänzt oder überlagert. Interne Netzwerke sollen die Funktionen eines Portalmanagements unterstützen und können je nach Organisationsstruktur wie folgt aufgebaut werden.

- **Kundenverantwortlichen Netzwerk**

Eine Anlaufstelle für die Anliegen des jeweiligen Kunden ist der entsprechende Kundenverantwortliche. In diesem Bereich können alle übergeordneten Informationen, welche über das Portal bereitgestellt, gebündelt, gefiltert und entsprechend in die Organisation verteilt werden. Des Weiteren kann der Kundenverantwortliche als zentraler Entscheidungsträger für übergeordnete kundenspezifische Portalanforderungen (neue Portale, Applikationen oder Portalbedingungen) fungieren.

- **Ansprechpartnernetzwerk Fachbereiche**

Unabhängig von kundenspezifischen Anforderungen, kann ein internes Ansprechpartnernetzwerk zu den verschiedenen Fachbereichen aufgebaut werden. Ziel des Netzwerks ist es, Anforderungen, die kundenübergreifend an das Unternehmen gestellt werden, entsprechend zu kanalisieren. Über solch ein Netzwerk können allgemeine Themen und Fragestellungen in die betroffenen Fachbereiche (Qualität, Vertrieb, Finanzen, Logistik etc.) geleitet und dort durch Experten bearbeitet oder weitergegeben werden.

- **Key User Netzwerk**

Um eine einheitliche Arbeitsweise und die Umsetzung von portal- und kundenspezifischen Prozessen zu gewährleisten, kann für häufig genutzte Portale oder auch Anwendungen die Installation von Key Usern notwendig sein. Key User sind speziell auf einen Prozess oder eine Portalanwendung geschulte Mitarbeiter, die ihr Wissen gezielt an andere Stellen weitergeben oder bei etwaigen Fragestellungen unterstützen können.

Externe Expertennetzwerke

Externe Expertennetzwerke können als eine Form der koordinierten Zusammenarbeit zwischen mehreren rechtlich, wirtschaftlich und auch formal vollständig unabhängigen Unternehmen angesehen werden. Derartige Kooperationen bezüglich Kundenportale können den gesamten Prozess der Wertschöpfungskette betreffen. Die Zusammenarbeit kann sich jedoch auch auf nur eine oder wenige Funktionen oder Anwendungen beziehen. Die Anforderungen bezüglich Kundenportalen und den damit einhergehenden Prozessen an die einzelnen Lieferanten sind von Kunde zu Kunde unterschiedlich. Im Portal des Kunden jedoch, sind die Abläufe für alle Lieferanten identisch. Diese Portal-/Kunden- übergreifende Vergleichsmöglichkeit der Lieferanten birgt das Potential, Best Practice Prozesse zu erkennen und diese gezielt über externe Netzwerke an die entsprechenden Verantwortlichen der Kunden zu kommunizieren. Durch die entsprechende Einbeziehung des Kunden, können Schwachstellen in Prozessen erkannt und beseitigt werden. Hierfür sind Netzwerke zu anderen Lieferanten, Kunden sowie zu nationalen oder internationalen Organisationen und Verbänden äußerst hilfreich. Es ist zu empfehlen diese Aktivitäten in einem neutralen, Compliance gerechten Umfeld zu organisieren. National steht dazu im VDA der Arbeitskreis E-12 zur Verfügung, international sind Kooperationen mit Odette, AIAG und JAMA/JAPIA anzustreben.

3.3. Services & Support

Der Geschäftsbetrieb mit Kunden über Portale bringt viele Anforderungen technischer, prozessrelevanter oder organisatorischer Art mit sich. Die betroffenen Personen können mit unterschiedlichsten kundenspezifischen Anforderungen und mit einer Vielzahl von Informationen konfrontiert werden.

Zudem bieten Portale häufig viele Dienste und Funktionen, welche nicht immer intuitiv bedienbar sind. Es sind viele unterschiedliche Fehlerquellen vorhanden. Als Folge kommt es immer wieder dazu, dass diese Dienste und Funktionen nicht wie vorgesehen genutzt werden.

Selbst vorhandene Schulungs- und Supportangebote der Kunden/Portalbetreiber sind für die Ausführung der operativen Prozesse in den Portalen sowie die Umsetzung der Anforderungen mitunter nicht ausreichend.

Probleme können unter anderem dann entstehen, wenn die Anforderungen/Regelungen unverständlich sind. Außerdem sind in diesem Kontext auch häufig viele unterschiedliche Personen eingebunden, umfangreiche Dokumentationen sind zu sichten oder Rücksprachen mit Kunden und Portalbetreibern zu halten. Dabei kann der Überblick über die durchzuführenden Aufgaben verloren gehen.

Dies stellt eine Herausforderung für die Beteiligten dar. Diese Tätigkeiten gehören nicht zu den täglichen operativen Aufgaben der Anwender. Sie sind allerdings zwingend notwendig, um die vereinbarten Leistungen mit Kunden zu erbringen.

Eine Abhilfe schafft der Ansatz, welcher primär das Expertenwissen bündelt und ein übergreifendes (zugängliches) Expertentum sicherstellt (Selbsthilfe). Dabei werden alle Aspekte (intern und extern) entsprechend berücksichtigt und gesamtheitlich betrachtet.

Alle möglichen Fragen und Probleme im täglichen Betrieb mit Portalen sollen entsprechend systematisch gesammelt, bearbeitet, ggf. koordiniert werden. Für die Organisation und Verwaltung können eigene Prozesse und/oder Systeme erforderlich sein. Die aktive Einbindung der Supportstellen bei Kunden/Portalbetreibern (soweit möglich) kann ggf. weitere Vorteile mit sich bringen. Die Hilfesuchenden können sich wiederum auf ihre Kernaufgaben konzentrieren.

Die Optimierungspotentiale im Portalbetrieb sowie der notwendige Bedarf an Support kann analysiert, identifiziert und zielgerichtet dem Kunden/Portalbetreiber widerspiegelt werden, so dass kunden- und portalseitig entsprechende Maßnahmen eingeleitet werden können. Nur so lassen sich auch mögliche Synergieeffekte weitgehend ausschöpfen und doppelte Arbeit vermeiden.

Bei den Portalen handelt es sich um Insellösungen, welche nicht mit den eigenen Systemen kompatibel sind. Hier finden mehrfach Medienbrüche statt, welche durch menschliches Agieren vermieden werden müssen. Solche Medienbrüche unterbrechen den Prozess, verursachen Fehler und können beliebig komplex sowie kosten- und zeitintensiv werden. Die vorhandenen Ressourcen müssen geschont werden. Dies kann u.a. durch Automatisierung erfolgen. Die Einsatzmöglichkeit der bereits etablierten Standards (z.B. EDI) sowie diverse Web Services von Kunden/Portalbetreiber sind in der Regel zu bevorzugen. Alternativ können auch digitale Agenten für die Routine-Tätigkeiten eingesetzt werden (VDA-Empfehlung 4981).

3.4. Benutzer- und Rechteverwaltung

Eine nachlässige Benutzer- und Rechteverwaltung kann, sowohl für den Portalanwender wie auch für den Portalbetreiber, schnell zu einem hohen Sicherheitsrisiko (Cyber-Spionage, Sabotage) werden, da viele der Portale weltweit über einen einfachen Internetzugang erreichbar sind. Eine sorgfältige und gewissenhafte Benutzerverwaltung ist notwendig um dieses Risiko gering zu halten.

Immer häufiger geben die Portalbetreiber die Administrationsaufgaben für die Portalnutzer an die Anwenderseite, in der Regel an die Lieferanten, weiter.

Je nach Portalstruktur erfolgt die Benutzer- und Rechteverwaltung auf einer oder mehreren Ebenen, trotzdem ähneln sich die meisten Grundanforderungen. Zu den

Aufgaben des Portalmanagements gehören u.a. die folgenden Aspekte der Benutzer- und Rechteverwaltung.

3.4.1. Erstregistrierung, Benutzerneuanlage

Im ersten Schritt gibt es die Anforderung, resultierend aus einem Geschäftsprozess, dass ein Benutzer eine oder mehrere Anwendungen eines Portals nutzen möchte oder dazu aufgefordert wurde, diese anzuwenden. Hierzu muss der Benutzer in der Administrationsoberfläche registriert werden. Je nach Portalplattform kann dieses unterschiedlich erfolgen:

- Selbstregistrierung
Der Benutzer kann sich selbst auf der Plattform registrieren, in dem er sich als Benutzer, gegebenenfalls auch für die Anwendungen, bewirbt und bestimmte Daten (z.B. Kontaktdaten, Begründung, Lieferantenummer(n) usw.) in ein Formular einträgt bzw. vorgegebene Werte darin auswählt. Der Administrator wird in der Regel automatisch benachrichtigt und kann dieser Bewerbung komplett oder teilweise zustimmen. Der Benutzer ist somit mit bestimmten Berechtigungen in der Benutzerverwaltung des Portals angelegt.
- Benutzeranfrage beim Administrator
Je nach Anforderung bewirbt sich der zukünftige Benutzer beim Administrator formlos oder mit einem vorgegebenen Formular. Dieser legt den Benutzer in der Benutzerverwaltung entsprechend an und vergibt die benötigten Berechtigungen.
- Beantragung durch einen Dritten
Ein Dritter (z.B. Portalbetreiber, Vorgesetzter) schlägt einen Benutzer und dessen Berechtigungen beim Administrator vor. Darauf hin legt dieser den Benutzer in der Benutzerverwaltung entsprechend an und vergibt die benötigten Berechtigungen.

Bevor ein Administrator einen Benutzer freigibt bzw. anlegt, hat dieser bestimmte Kriterien zu prüfen. Nicht personifizierte Benutzerzugänge sind möglichst zu vermeiden und werden in den meisten Nutzungsbedingungen, wie auch die Weitergabe von Passwörtern an Dritte, ausgeschlossen. Portale, welche von den Portaleignern selbst oder durch einen beauftragten Dritten administriert werden, bergen das Risiko, dass nicht alle Prüfkriterien im Zulassungsprozess konform gehen mit den Anforderungen des anwendenden Unternehmens. Dadurch kann die Möglichkeit bestehen, dass auch unberechtigte Personen Zugang erhalten. In diesen Fällen wird empfohlen, dass das Portalmanagement in regelmäßigen Abständen, abhängig vom Risiko, einen Benutzerabgleich zusammen mit dem Administrator der Portalplattform durchführt. Zusätzlich sollte eine Erweiterung der Prüfbedingungen für den Zugang mit dem Betreiber der Plattform vereinbart werden.

3.4.2. Rechteverwaltung

Eine Portalplattform ermöglicht den Zugang zu mindestens einer, meist jedoch mehreren Anwendungen eines Portalbetreibers. Die Rechte können je nach Portal unterschiedlich vergeben werden (z.B. auf Lieferantennummernebene, auf Anwendungsebene oder auf Berechtigungsebene nach unterschiedlichen Rollenmodellen, ...).

Bevor ein Administrator einem Benutzer Berechtigungen zuteilt, hat dieser bestimmte Kriterien zu prüfen. Diese können in einer Checkliste festgehalten sein.

3.4.3. Benutzerkontenverwaltung

Auf Grund der meisten Nutzungsbedingungen, aber auch zum Schutz des eigenen Unternehmens aus Gründen der Datensicherheit, ist es Pflicht eines Administrators in regelmäßigen Abständen die registrierten Benutzer und deren Berechtigungen zu überprüfen. Ziel der Benutzerüberprüfung ist, Benutzern, welche das Unternehmen verlassen oder andere Aufgaben im Unternehmen übernommen haben, die Zugangsberechtigung auf ein Portal entsprechend anzupassen. Ergebnis der Benutzer- und Rechteüberprüfung kann einen Benutzerlöschung, -deaktivierung oder -reaktivierung sein.

Viele Mitarbeiter beim Lieferanten haben wie beschrieben mehrere Benutzer-IDs, sowohl pro Kunde als auch portal- und kundenübergreifend. Erfahrungsgemäß arbeiten derzeit durchschnittlich ca. 5% der Mitarbeiter eines Zulieferers auf externen Kundenportalen. Jede Benutzer-ID hat des Weiteren verschiedenen Berechtigungen für Anwendungen in einem Kundenportal. Im Schnitt hat jede Benutzer-ID Zugriff auf drei solcher Applikationen. Tendenziell nimmt die Anzahl der Applikationen pro Portal stetig zu.

3.5. Portal-Datenmanagement (Stammdaten ...)

Die Nutzer der Portale müssen ihr Unternehmen als auch sich als Person registrieren (lassen). Viele Kunden fordern die Erfassung der für den Portalbetrieb erforderlichen Stammdaten (u.a. Unternehmensdaten/-struktur, Produkt-/Leistungsportfolio, Zertifikate und Kontakte) und deren kontinuierliche Pflege (insbesondere bei Veränderungen). Diese bilden die Basis für eine reibungslose, störungsfreie Abwicklung des operativen Geschäfts über Portale.

Werden auf den Portalen falsche Daten veröffentlicht, so kann dies nachteilige Auswirkungen haben. Da mit der Nutzung von Portalen häufig auch vertragliche Vereinbarungen eingegangen werden, können in manchen Fällen sogar rechtliche Konsequenzen drohen.

Eine besondere Herausforderung stellt die unternehmensinterne Beschaffung und Konsolidierung der geforderten Stammdaten sowie deren manuelle Übertragung auf die Portale dar. Hier sind ggf. aufwändige Abstimmungen mit den entsprechenden Fachabteilungen und Standorten notwendig.

Bei der Abbildung des Unternehmens / der Unternehmensstruktur beim Kunden (meist initial durch die zuständige Einkaufsorganisation) werden u.a. auch die für den Portalbetrieb relevanten Stammdaten erfasst. Dabei können kundeneigene Lieferantennummern vergeben oder die Daten von Dun & Bradstreet (DUNS) als Basis herangezogen werden. Hier sollte das PortalManagement eingebunden werden, um etwaige Unstimmigkeiten im Portalbetrieb proaktiv vermeiden zu können.

Eine spezielle Aufgabe des PortalManagement kann dabei sein, die Kunden mit aktuellen Daten in hoher Qualität zu versorgen. Für die Organisation und Verwaltung können eigene Prozesse und/oder Systeme erforderlich sein.