

PORTAL KORPORACYJNY JAKO NARZĘDZIE WSPOMAGAJĄCE PRACĘ W PRZEDSIĘBIORSTWIE

Streszczenie

Aby skutecznie prowadzić działalność biznesową w dynamicznie zmieniającym się otoczeniu, przedsiębiorstwa muszą nieustannie optymalizować swoje działania. Usprawnienie funkcjonujących procesów biznesowych oraz wdrażanie i integracja nowych, zapewnienie szybkiego dostępu do informacji, a także wykorzystanie wiedzy ukrytej w organizacji niosą ze sobą potrzebę przeddefiniowania sposobu przepływu informacji wewnątrz przedsiębiorstwa a także w relacjach przedsiębiorstwo-klient, przedsiębiorstwo-dostawca.

W artykule przedstawiono sposób w jaki współczesne organizacje mogą przyspieszyć i usprawnić przepływ informacji oraz działanie procesów biznesowych, co w efekcie prowadzi do obniżenia kosztów działalności operacyjnej przedsiębiorstwa, dzięki wykorzystaniu pojedynczego punktu integracji w postaci portalu korporacyjnego (*ang.: EIP – Enterprise Information Portal*). Praca zawiera także informacje na temat dwóch produktów wiodącej na rynku portali korporacyjnych firmy IBM – IBM Websphere Portal v5 oraz IBM Workplace Services Express v2.5.

In order to lead business activity in dynamically changing environment, enterprises must optimize operations continuously. Improvement business processes functioning, accustoming and new integration, affirmation of fast access to information, as well as utilization of implicit knowledge in organization inside on enterprise, they all bear requirement of redefining manner of information flow inside on enterprise, as well as in relationships: enterprise – client, enterprise – supplier.

This lecture describes how the present organizations can improve and speed up information flow and operation business process leads in effect to dropping down the operative activity cost of enterprise, due to utilization of single point of integration in the form of corporate portal (Enterprise Information Portal – EIP). Elaboration includes information about two products of IBM, leading vendor on market of corporate portal – IBM portal Websphere v5 and IBM express Workplace Services v2.5.

1. WPROWADZENIE

Autorytety w dziedzinie zarządzania przedsiębiorstwami od wielu lat zwracają uwagę na ewolucję modelu zasobów strategicznych przedsiębiorstwa. Przełom XX i XXI wieku przyniósł ze sobą zmianę tegoż modelu. Patenty oraz majątek trwały

przedsiębiorstwa były głównymi zasobami przedsiębiorstwa na początku XX wieku. Z końcem XX wieku zdolność organizacji do samodoskonalenia się zaczęła nabierać coraz większej wagi i dlatego wiedzę oraz szybki dostęp do informacji uznano za strategicznie najcenniejszy zasób przedsiębiorstwa.

Wyodrębnia się następujące trzy rodzaje zasobów wiedzy występujące w organizacji. Są to:

- wiedza jawna w postaci dokumentów, książek instrukcji oraz baz danych;
- wiedza ścisła zawarta w procesach biznesowych, produktach i usługach;
- wiedza ukryta, na którą składają się wykształcenie, doświadczenie i umiejętności pracowników.

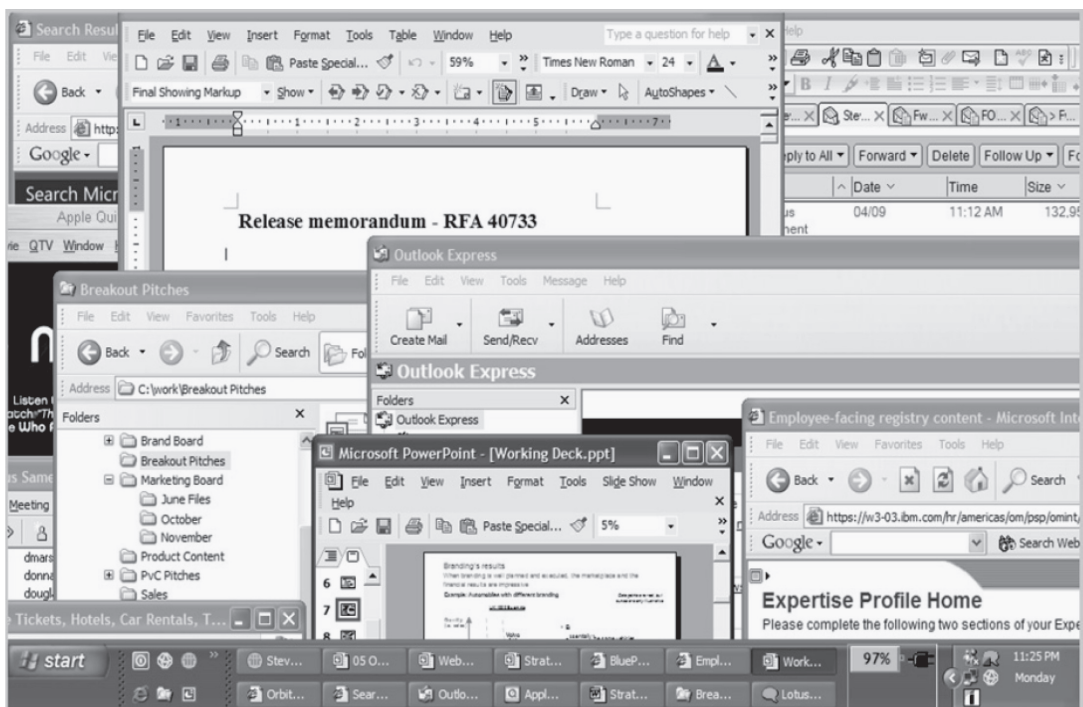
Aby skutecznie prowadzić działalność biznesową w dynamicznie zmieniającym się otoczeniu, przedsiębiorstwa muszą nieustannie optymalizować swoje działania. Usprawnienie funkcjonujących procesów biznesowych oraz wdrażanie i integracja nowych, zapewnienie szybkiego dostępu do informacji, a także wykorzystanie wiedzy ukrytej w organizacji niosą ze sobą potrzebę przededefiniowania sposobu przepływu informacji wewnątrz przedsiębiorstwa a także w relacjach przedsiębiorstwo-klient, przedsiębiorstwo-dostawca.

Niniejszy referat przedstawia sposób w jaki współczesne organizacje mogą przyspieszyć i usprawnić przepływ informacji oraz działanie procesów biznesowych, co w efekcie prowadzi do obniżenia kosztów działalności operacyjnej przedsiębiorstwa, dzięki wykorzystaniu pojedynczego punktu integracji w postaci portalu korporacyjnego (*ang.: EIP – Enterprise Information Portal*).

Na rysunku 1. przedstawiono fragment obrazu z ekranu monitora komputera pracownika typowego przedsiębiorstwa.

Na jego podstawie można stwierdzić jak dużo różnorodnego typu aplikacji używanych jest w organizacji, jak dużą znajomość interfejsów aplikacji musi posiadać pracownik, jak dużo czasu potrzeba aby przebrnąć przez gąszcz informacji w poszukiwaniu interesującego tematu, jak trudno przenosić dane z jednej aplikacji do innej, jak bardzo wydajny powinien być komputer, na którym zainstalowane są interfejsy aplikacji... Wyliczać można jeszcze długo. Jedno jest pewne; obsługa takiej ilości aplikacji ma negatywny wpływ na efektywność i wydajność pracy.

Powstaje więc pytanie. Czy istnieje sposób na skrócenie czasu obsługi aplikacji przez pracowników, dostępu do informacji oraz usprawnienie procesów biznesowych w przedsiębiorstwie? Odpowiedź brzmi tak.



Rysunek 1. Obraz typowego stanowiska pracy w przedsiębiorstwie
 źródło: materiały producenta, IBM, www.ibm.com.

Sposób na zwiększenie efektywności i wydajności pracy tkwi w integracji w jednym punkcie informacji zgromadzonych i przetwarzanych w rozproszonych, nie współdziałających ze sobą systemach, bazach danych i serwisach informacyjnych. Do tej pory jednak integrację systemów, aplikacji i serwisów informacyjnych przeprowadzano na poziomie aplikacji, nie zważając na faktyczne potrzeby użytkowników. Sama integracja stanowiła poważne wyzwanie dla programistów oraz developerów, a także wiązała się w wysokimi kosztami wdrożenia takich rozwiązań.

Szansa na ograniczenie kosztów integracji działających w organizacji aplikacji wspomagających działalność biznesową w przedsiębiorstwie pojawiła się z chwilą upowszechnienia się Web Serwisów (*ang.*: *Web Services*). Przy ich wykorzystaniu, dzięki użyciu nowoczesnych środowisk programistycznych, można odejść od integracji na poziomie aplikacji, a skupić się na masowym wykorzystaniu intranetu (Internetu). Główne przesłanki do tego, aby rozwijać integrację aplikacji wspomagających procesy biznesowe w przedsiębiorstwie przy wykorzystaniu intranetu (Internetu) są następujące:

- podstawowym interfejsem zapewniającym użytkownikom dostęp zarówno do informacji osobistych jak i biznesowych jest interfejs webowy (przeglądarka inter-

netowa), co stwarza niespotykaną wcześniej możliwość wykorzystania go podczas integracji aplikacji;

- webowy interfejs użytkownika jest najprostszym programowym interfejsem aplikacyjnym (ang.: *API – Application Program Interface*), dzięki któremu można uzyskać dostęp do danych zbieranych i przetwarzanych przez aplikacje biznesowe, jedyny warunek, o jaki należy zadbać, to rendering danych uzyskanych z aplikacji do postaci zrozumiałej dla przeglądarki internetowej (przy zastosowaniu Web Serwisów lub portletów).

2. PORTAL KORPORACYJNY

Mając dane z aplikacji wspomagających procesy biznesowe w przedsiębiorstwie w postaci zrozumiałej przez oprogramowanie przeglądarki internetowej tylko krok dzieli nas od stworzenia jednego punktu, w którym wszystkie te dane byłyby dostępne w formie przyjaznej dla użytkownika. Punktem takim jest **portal korporacyjny**.

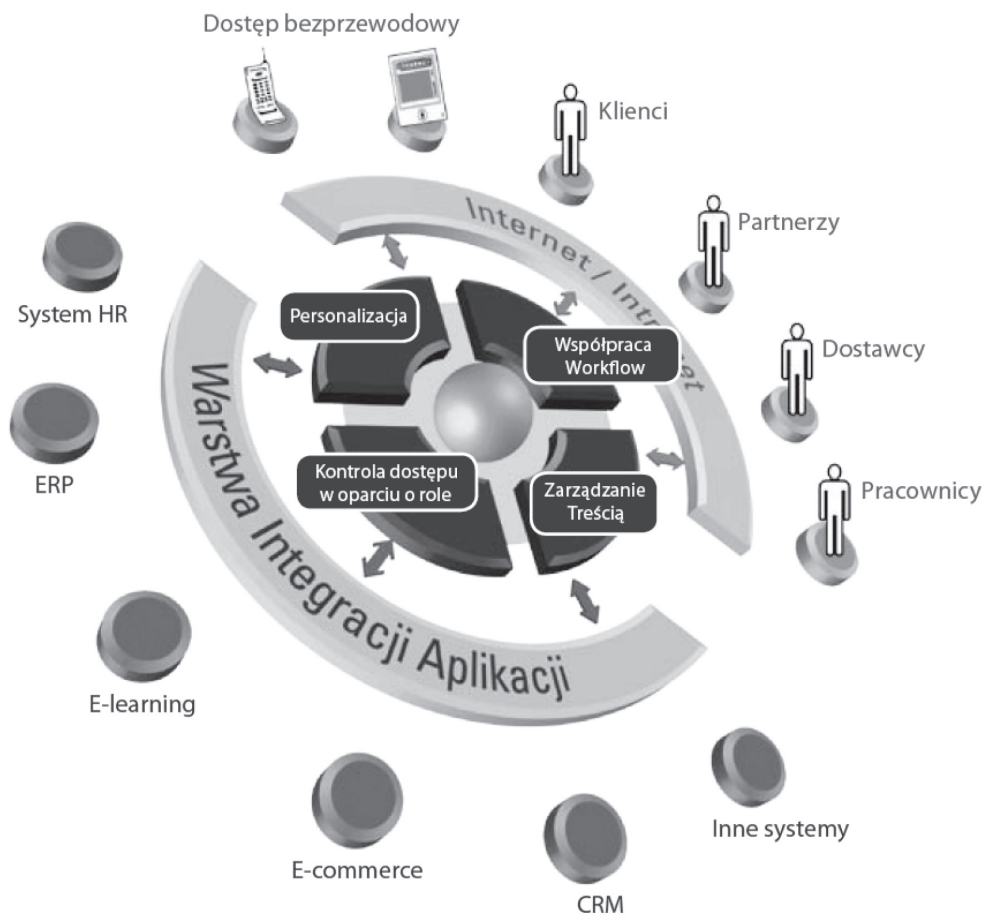
Portal korporacyjny jest definiowany jako bezpieczny, bazujący na technologiach internetowych interfejs, umożliwiający integrację informacji w jedno spójne źródło. Dzięki niemu pracownicy przedsiębiorstwa uzyskują szybki dostęp do różnych zasobów wiedzy w organizacji (informacji, aplikacji oraz usług WWW), a także ze źródeł spoza organizacji. Dzięki dostępowi do Internetu można importować do portalu wszelkie informacje wpływające na funkcjonowanie przedsiębiorstwa w otoczeniu (notowania giełdowe, informacje z agencji prasowych, serwisy meteorologiczne, itp.).

Elementem bazowym portalu jest zintegrowany oraz spersonalizowany interfejs internetowy, dzięki któremu użytkownicy uzyskują dostęp do informacji, aplikacji wspomagających procesy biznesowe oraz innych narzędzi pracy.

Istotnymi elementami z punktu widzenia agregacji i przedstawiania wiedzy zgromadzonej w przedsiębiorstwie są:

- warstwa integracji aplikacji;
- systemy zarządzania treścią (ang.: *CMS – Content Management Systems*);
- zaawansowane systemy wyszukiwania;
- systemy przepływu informacji biznesowej (ang.: *WFS – Workflow Systems*);
- systemy pozwalające na personalizację;
- kontrola dostępu.

Warstwa prezentacyjna portalu korporacyjnego jest jednym z istotnych elementów współczesnego portalu korporacyjnego. Spójny, przejrzysty interfejs graficzny, logicznie podzielona na grupy tematyczne wiedza, wyeksponowanie istotnych



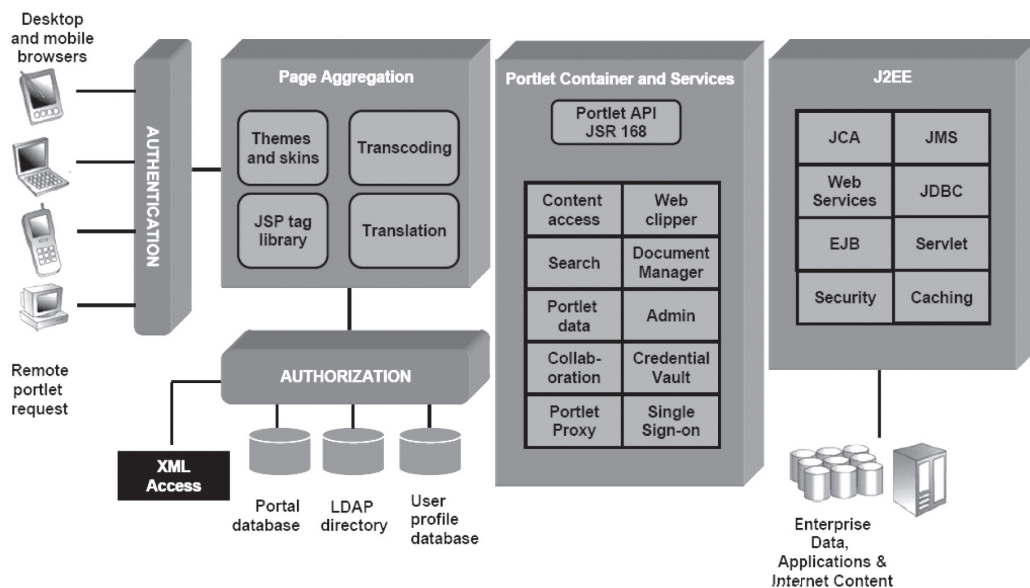
Rysunek 2. Model współczesnego portalu korporacyjnego
 źródło: materiały promocyjne firmy WebService Sp. z o.o.

z punktu widzenia użytkownika informacji powodują w efekcie poprawę efektywności pracy w przedsiębiorstwie, przez co obniżają jego koszty operacyjne.

Funkcjonalność pozwalająca na personalizację portalu w zależności od potrzeb, zarówno z poziomu administratora jak i użytkownika to kolejny istotny element portalu.

Platforma technologiczna portalu to komponenty biznesowe realizujące dostęp do aplikacji wspomagających procesy biznesowe (przy zastosowaniu portretów oraz technologii J2EE), systemy autoryzacji, system zarządzania treścią (CMS), bazy danych zawierające informacje biznesowe przedsiębiorstwa, serwer aplikacji (*ang.*: *AP – Application Server*).

Platforma technologiczna portalu korporacyjnego



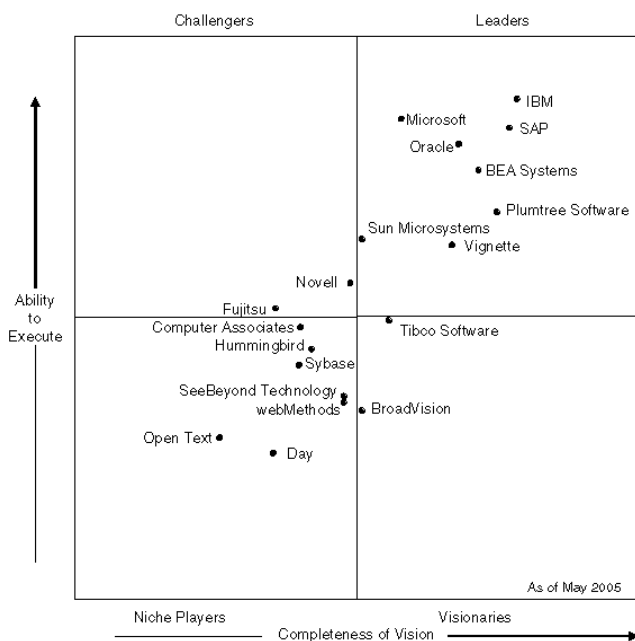
Rysunek 3. Schemat platformy technologicznej portalu korporacyjnego.

źródło: materiały producenta; IBM, www.ibm.com

Obserwując trendy wśród przedsiębiorstw w Europie Zachodniej oraz USA można stwierdzić, że zainteresowanie możliwościami zwiększenia wydajności pracy i redukcji kosztów w organizacji jakie dają portale korporacyjne nieustannie wzrasta. Z drugiej strony efektem dużego popytu na tego typu rozwiązania jest coraz większa rywalizacja o klienta producentów oprogramowania portali korporacyjnych. Wśród głównych graczy na rynku producentów portali korporacyjnych można wymienić:

- IBM (WebSphere Portal Server, IBM Workplace Services Express);
- BEA Systems (Weblogic Portal);
- SAP (SAP Enterprise Portal);
- Plumtree Software (Plumtree Corporate Portal 4.0);
- Microsoft (SharePoint Portal Server 2003).

Jak wynika z analiz rynku niekwestionowanym liderem w dziedzinie technologii portalowych jest firma IBM. W zestawieniu dotyczących tzw. horyzontalnych portali sporządzonej przez Gartner'a, rozwiązania IBM ocenione zostały najwyżej.



Rysunek 4. Magiczny kwadrat Gartner'a w dziedzinie Horizontal Portal Products
 źródło: Magic Quadrant for Horizontal Portal Products, 2005, Gartner, www.gartner.com

3. TECHNOLOGIE PORTALOWE IBM

Wśród produktów portalowych firma IBM rozwija dwie linie oprogramowania:

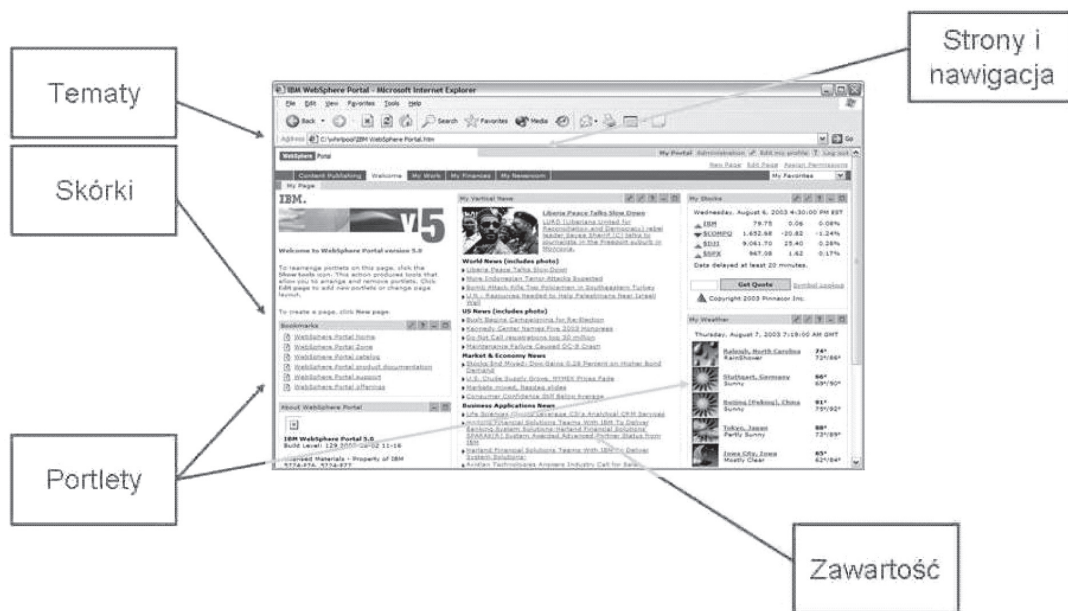
- IBM WebSphere Portal Server V5;
- IBM Workplace Services 2.5.

IBM WebSphere Portal Server V5

WebSphere Portal Server V5 umożliwia małym, średnim i dużym przedsiębiorstwom łatwe wdrażanie zaawansowanych rozwiązań portalowych dostosowanych do ich budżetów. Udostępnia ujednoczony obszar roboczy, w którym pracownicy, partnerzy handlowi i klienci mogą z łatwością znaleźć i wykorzystać potrzebne im aplikacje i informacje. W szczególności pozwala na:

- utworzenie scentralizowanego serwisu, w którym pracownicy, partnerzy handlowi i klienci mogą znaleźć potrzebne im informacje i aplikacje;
- tworzenie stron portali, które użytkownik końcowy może dostosowywać do swoich potrzeb;
- uwierzytelnianie użytkownika i pojedyncze logowanie do wielu aplikacji;
- korzystanie z wbudowanych funkcji zarządzania dokumentami.¹

¹ Informacje handlowe producenta, IBM, www.ibm.com;



Rysunek 5. Przykład interfejsu użytkownika w portalu zbudowanego przy pomocy WebSphere Portal Server v5. źródło: informacje handlowe producenta, IBM, www.ibm.com

IBM Workplace Services Express 2.5

Jest nowym rozwiązaniem firmy IBM do wspomaganie pracy grupowej z wbudowanym portalem, przeznaczonym dla małych i średnich przedsiębiorstw, które szukają sposobów na zwiększenie produktywności, uproszczenie dostępu do dokumentów i aplikacji biznesowych, ułatwienie instalowania infrastruktury informatycznej i zarządzania nią oraz zwiększenie zysków poprzez usprawnienie współpracy z klientami, dostawcami, partnerami i innymi pracownikami.²

IBM Workplace Services Express został zbudowany w oparciu o nowoczesne środowisko portalowe. Wyróżnia się prostotą, gotowością do użycia natychmiast po zainstalowaniu oraz obsługą otwartych standardów, dzięki czemu zapewnia przedsiębiorstwom większą wartość biznesową, niższe koszty i szybszy zwrot z inwestycji.³

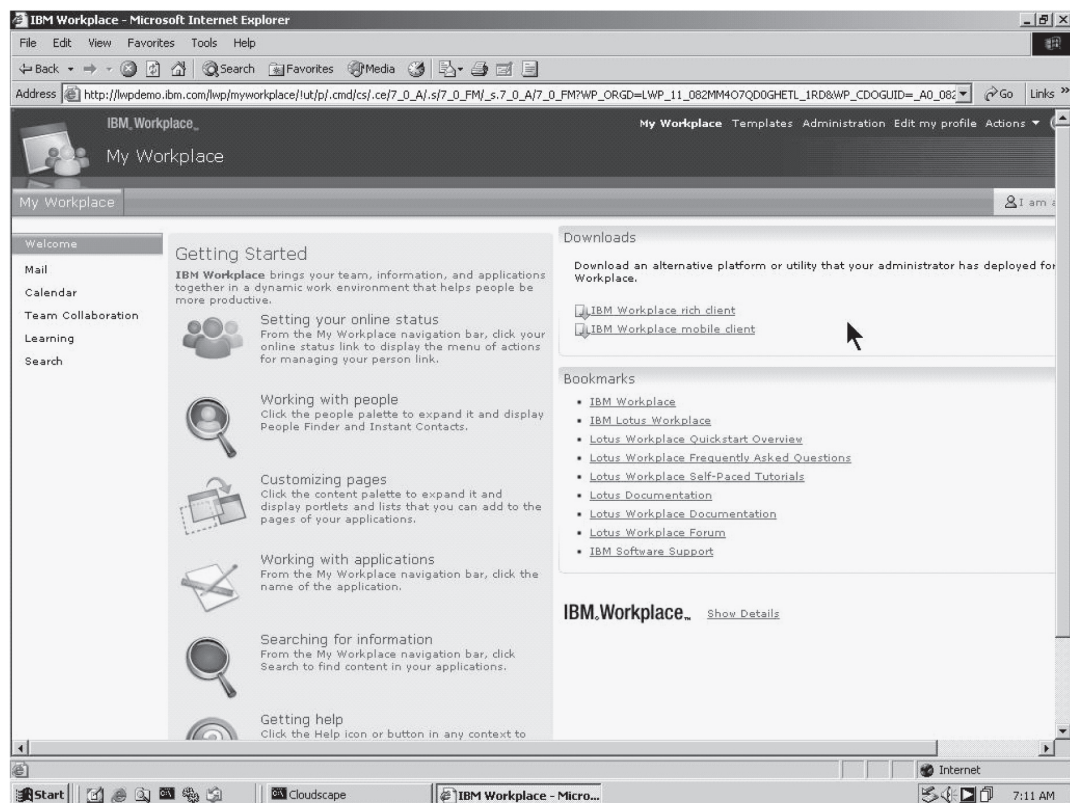
Udostępnia intuicyjne w obsłudze, adaptowalne obszary robocze, w których pracownicy mogą z łatwością wspólnie tworzyć, edytować i współużytkować dokumenty bezpośrednio z pulpitu Windows, aplikacji Microsoft Office lub przeglądarki WWW. Każdy z użytkowników ma dostęp do swojej poczty e-mail, kalendarza, książki ad-

² informacje handlowe producenta, IBM, www.ibm.com;

³ tamże.

resowej, wiadomości błyskawicznych oraz aplikacji biznesowych firmy. Ponieważ całe środowisko robocze jest przechowywane na jednym ekonomicznym i łatwym w obsłudze serwerze, operacje na dokumentach i aplikacjach biznesowych można wykonywać w dowolnym miejscu – w pracy, w domu lub gdziekolwiek indziej.⁴

Oprogramowanie IBM Workplace Services Express zawiera niezwykle przydatne funkcje gotowe do użycia natychmiast po zainstalowaniu, w tym 12 szablonów przestrzeni roboczych zespołów. Pozwalają one na błyskawiczne zorganizowanie grup roboczych i zespołów realizujących projekty oraz rozpoczęcie przez nie pracy. Rozwiązanie można zainstalować i skonfigurować w ciągu niespełna godziny, a następnie szybko dostosować, korzystając z techniki „przeciągnij i upuść”. Szablony list umożliwiają tworzenie podstawowych aplikacji na podstawie posiadanych danych, również techniką „przeciągnij i upuść”, bez pomocy ze strony informatyków lub programistów aplikacji.⁵



Rysunek 6. Interfejs użytkownika oprogramowania IBM Workplace Services Express 2.5
 źródło: informacje handlowe producenta, IBM, www.ibm.com;

⁴ informacje handlowe producenta, IBM, www.ibm.com;

⁵ tamże.

4. ZAKOŃCZENIE

Portal korporacyjny jest przede wszystkim narzędziem integracyjnym, zawierającym różnego typu wiedzę. Pierwszym jej źródłem są informacje uzyskane z aplikacji wspomagających procesy biznesowe w przedsiębiorstwie, drugim informacje zaczerpnięte z aplikacji biznesowych partnerów przedsiębiorstwa, wreszcie trzecim źródłem są informacje uzyskane z serwisów internetowych.

Dzięki konsolidacji wiedzy biznesowej w jednym punkcie możliwe jest optymalizowanie przebiegu procesów biznesowych, zwiększenie efektywności pracy pracowników, a co za tym idzie, zmniejszenie kosztów organizacji.