

((Fachbericht etracker Intranet Analytics, 10.100 Zeichen))

Intranet-Analyse und -Optimierung sichern die Wertschöpfung aus Mitarbeiterportalen

Außen hui – innen auch

Das Internet ist als wichtiger Vertriebskanal längst etabliert. Entsprechend investieren Marketing- und Sales-Verantwortliche stark in professionelle Online-Auftritte. Parallel dazu haben in zahlreichen Unternehmen Abteilungen wie die interne Unternehmenskommunikation, das Produktmanagement oder das Corporate Knowledge Management viel Geld in den Aufbau von Intranets und sogenannten Employee Self Service-Portalen gesteckt. Doch während für die meisten Firmen ein kontinuierliches Monitoring und Controlling ihrer Internet-Präsenz auch vor dem Hintergrund des hohen Wettbewerbsdrucks selbstverständlich ist, werden die Analyse und die Optimierung von Intranets häufig vernachlässigt. Gerade in Hinblick auf das hohe Wertschöpfungspotenzial interner Mitarbeiterportale ist es verwunderlich, dass viele Unternehmen bisher auf eine Erfolgskontrolle ihres Intranet-Investments verzichten.

Auch das Intranet trägt wesentlich zur Wertschöpfung bei

Natürlich stehen für ein Unternehmen zunächst immer die Belange der Kunden und die Leistungserbringung für die Zielgruppe an erster Stelle. Nur indem Produkte oder Dienstleistungen verkauft werden, lässt sich schließlich Umsatz erzielen. Die Herausforderung besteht darin, gleichzeitig das Optimierungspotenzial interner Abläufe auszuschöpfen. Wenn Mitarbeiter jederzeit über interne Wissensdatenbanken einen schnellen Zugriff auf benötigte Informationen haben, oder standardisierte Prozesse wie Reisebuchungen oder Materialbeschaffung über das Intranet abwickeln können, trägt ein Mitarbeiterportal dazu bei, Zeit und Kosten einzusparen. Indem aktuelles Wissen und häufig benötigte Dokumente zentral bereitgestellt werden, ermöglichen Unternehmen ihren Mitarbeitern ein effizienteres Arbeiten. Grundvoraussetzung für Effizienzsteigerungen durch das Intranet ist jedoch, dass die Mitarbeiter das Intranet tatsächlich nutzen – und das tun sie auf Dauer nur dann, wenn sie die benötigten Informationen dort auch tatsächlich schnell und einfach finden. Wer nach einem Produktdatenblatt oder einer Vorlage für die Reisekostenabrechnung im Intranet zu lange suchen und sich durch zahlreiche Seiten klicken muss, wird bei der nächsten Gelegenheit doch lieber wieder bei Kollegen nachfragen oder gegebenenfalls eine veraltete Vorlagenkopie nutzen. In puncto Usability gelten für das Intranet also die gleichen Ansprüche wie für den öffentlichen Internetauftritt.

Gerade in wirtschaftlich turbulenten Zeiten gewinnen die konsequente Erfolgskontrolle und die damit verbundene strategische Erfolgssteuerung für viele Unternehmen ebenso an Bedeutung wie ein nachvollziehbarer Return-on-Investment (ROI). Auch Investments wie die Einrichtung, der Betrieb und die Pflege von Mitarbeiterportalen gilt es heute auf die erzielte Wertschöpfung hin zu überprüfen. Erst indem Unternehmen ihr Intranet genauso analysieren und optimieren, wie ihre öffentliche Website, erfahren sie, ob und wie das Mitarbeiterportal genutzt wird. Nur durch eine kontinuierliche Erfolgskontrolle wird sichtbar, wie zufrieden die Mitarbeiter mit dem Intranet sind, was sie tatsächlich wahrnehmen und ob sie die dort hinterlegten Informationen, Dokumente und Anwendungen überhaupt finden. Dafür empfiehlt sich ein Vorgehen nach dem klassischen Steuerungskreislauf: Die Ziele für die Nutzung des Intranet werden festgelegt, z. B. dass jedes hinterlegte Dokument mit maximal drei Klicks zu erreichen ist, oder dass mindestens 80 Prozent aller Geschäftsreisen über das Intranet gebucht werden sollen. Dann misst das Unternehmen die Ist-Werte und optimiert gezielt die entsprechenden Bereiche. Auf Basis einer kontinuierlichen Auswertung der Soll- und Ist-Werte wird die Optimierung fortgesetzt, bis die Zielvorgaben erreicht sind. Alle diese Erkenntnisse sind für den strategischen Ausbau und die nutzerzentrische Optimierung eines Mitarbeiterportals unerlässlich – und nur so lässt sich auch die Wertschöpfung eines Intranets steigern.

Unverzichtbar: Datenschutz- und Betriebsratskonformität

Dass Unternehmen die Analyse ihrer Mitarbeiterportale gegenüber ihren öffentlichen Online-Auftritten bisher häufig vernachlässigt haben, liegt nicht nur an dem bereits erwähnten Fokus auf den Umsatzbringer Kunde. Häufig haben auch die strengen Datenschutzerfordernungen – insbesondere wenn es um die Analyse des Nutzungsverhaltens der eigenen Mitarbeiter geht – Unternehmen davor zurückschrecken lassen, ihr Intranet professionell zu optimieren.

Datenschutz- und Betriebsratskonformität sollten daher bei der Auswahl einer [Intranet-Analyse](#)-Software oberste Priorität haben. Empfehlenswert ist eine Lösung, die keine IP-Adressen verwendet, aber dennoch eine Segmentierung nach bestimmten Kriterien – wie beispielsweise Standort, Abteilung oder Sprache – erlaubt. Inzwischen gibt es geeignete Analyse-Lösungen, die Session-basierte Aufzeichnungen ermöglichen. Dabei wird vom Webserver eine Session-Kennung vergeben und an die Analysesoftware übermittelt, auf deren Basis der Klickpfad analysiert wird. Da diese Kennung unmittelbar nach Beendigung der Session wieder gelöscht wird, ist ein Rückschluss auf einzelne Mitarbeiter ausgeschlossen. IP-Adressen, die Rückschlüsse auf Einzelnutzer erlauben würden, werden zu keinem Zeitpunkt verarbeitet oder gar gespeichert.

Umfassende 360 Grad Analyse zeigt Optimierungspotenziale

Entscheidet sich ein Unternehmen für eine kontinuierliche Erfolgskontrolle und -steuerung seines Mitarbeiterportals mit einer Intranet-Analyse-Lösung, profitiert es von umfassenden

Erkenntnissen: wie mit einer klassischen [Web-Analyse](#)-Software lassen sich unter anderem Kennzahlen zu Besucheranzahl, Verweildauer, Klickpfaden sowie zu Suchverhalten und Ein-/Ausgangsseiten erheben. Click Heat- und Link Clickmaps zeigen, welche Seiteninhalte häufig geklickt und welche kaum beachtet werden. Schon anhand dieser Kennzahlen erfahren Unternehmen, wie und in welchem Umfang das Intranet genutzt wird und ob diese Nutzung den Zielvorgaben entspricht. Eine detailliertere Analyse per Mouse Tracking macht darüber hinaus sichtbar, wie die Mitarbeiter mit einzelnen Seiten interagieren, welche Inhalte sie wahrnehmen und was übersehen wird. Dafür zeichnet die Mouse Tracking Software einzelne Besuchersessions auf, die wie ein Film abgespielt werden können oder sich zu aussagekräftigen Overlay-Maps verdichten lassen. So können Aufmerksamkeitsfokus, das Scrollverhalten sowie die Verweildauer der Portal-Besucher auf einzelnen Seitenabschnitten sichtbar gemacht werden. Hier zeigt sich deutlich, ob die Benutzerführung auf einer Seite funktioniert, oder ob Besucher die Maus suchend in Zickzack-Linien über die Seite führen. Besonders wertvoll sind die per [Mouse Tracking](#) gewonnenen Erkenntnisse aufgrund der hohen Maus-Auge-Korrelation bei Mausbewegungen, die in wissenschaftlichen Studien belegt wurde und mehr als 70 Prozent beträgt. Eine professionelle Mouse Tracking-Lösung bietet darüber hinaus auch detaillierte Formularanalysen bis auf Einzelfeld-Ebene. Sollen die Mitarbeiter beispielsweise Formulare für ihre Reisekostenabrechnung oder Urlaubsanträge direkt im Intranet ausfüllen, kann mithilfe einer Mouse Tracking-Software genau festgestellt werden, ob es kritische Felder gibt, in denen die Formularbearbeitung besonders lange dauert oder in denen häufig abgebrochen wird. Ebenso wie bei der Analyse des öffentlichen Internet-Auftritts erhalten die Intranet-Verantwortlichen durch diese Maßnahmen ein umfassendes Bild über das Nutzererlebnis der Intranet-Besucher und erfahren, an welchen Stellen Optimierungspotenzial besteht.

Eine umfassende Intranet-Controlling-Lösung bietet neben der Intranet-Analyse und dem Mouse Tracking zur Nutzerbeobachtung auch die Option, aktive Onsite-Befragungen durchzuführen und Feedback über spezielle Buttons einzuholen. So erfährt das Unternehmen, wie zufrieden die Mitarbeiter mit dem Intranet sind, was ihnen gefällt und wo sie Verbesserungsbedarf sehen. Eine intelligente Befragungssoftware liefert darüber hinaus automatische Handlungsempfehlungen, durch welche Optimierungsmaßnahmen sich die Zufriedenheit der Nutzer am besten steigern lässt. Auch hier ist natürlich die Datenschutz- und Betriebsratskonformität der genutzten Software eine Grundvoraussetzung für den Einsatz. Ist eine Software in der Lage, trotz anonymisierter Session-Aufzeichnung nach Standorten oder Abteilungen zu segmentieren, erhält das Unternehmen besonders aussagekräftige Einblicke in die Akzeptanz und Nutzung des Intranets – und zum Optimierungsbedarf. Wenn beispielsweise das Produktmanagement in der Zentrale die interne Wissensdatenbank mit Datenblättern und Produktinformationen ausgiebig bestückt, von den Vertriebsniederlassungen aus jedoch kaum Zugriffe verzeichnet werden, sollten die Gründe

dafür genauer untersucht werden. Ebenso sinnvoll ist es, zu untersuchen, ob bestimmte Suchbegriffe häufig verwendet werden, aber nicht zu Ergebnissen führen und ob Intranet-Schulungen für Mitarbeiter in einer verstärkten Nutzung resultieren.

Nahtlose Integration in bestehende IT-Landschaft

Bedienungsfreundlich sollte natürlich nicht nur ein Mitarbeiter-Portal sein, sondern auch die Software, die für eine umfassende Analyse eingesetzt wird. Neben der unverzichtbaren Datenschutzkonformität gilt es daher, auf eine schnelle und einfache Implementierung Wert zu legen. Die Software sollte sich nahtlos in die bestehende IT-Landschaft integrieren lassen und nicht nur im SaaS-Modell, sondern aufgrund der sensiblen internen Daten auch als Inhouse-Lösung zur Verfügung stehen. Viele Unternehmen betreiben ihr Mitarbeiter-Portal auf Basis von MS Sharepoint oder SAP NetWeaver – daher ist es sinnvoll, eine Lösung auszuwählen, die speziell für diese Plattformen optimiert ist. Werden all diese Aspekte bei der Auswahl der Intranet-Analyse-Software berücksichtigt, steht einer kontinuierlichen und umfassenden Erfolgskontrolle des Mitarbeiter-Portals nichts mehr im Wege. Auf Basis der gewonnenen Erkenntnisse können Unternehmen dann gezielt den strategischen Auf- und Ausbau ihres Intranets durchführen, die Wertschöpfung steigern und den Return-on-Investment maximieren.