

Raiffeisen Schweiz: Enge Vernetzung bei umfassender Sicherheit



Auf einen Blick

Kunde:
Raiffeisen Schweiz

Internet:
www.raiffeisen.ch

Lösung:
Relaunch des Intranet auf Basis des aktuellsten CONET CREATOR

Wichtigste Anforderungen:

- Investitionsschutz
- einfache Bedienbarkeit
- flexible Personalisierung
- sicherer Datentransfer

Wichtigste Nutzenaspekte:

- Intranet als Arbeitsmittel zur Steuerung interner Prozesse
- klare Strukturierung
- einfache Bedienbarkeit
- flexible Personalisierung
- strenge Sicherheitsrichtlinien
- sicherer Datentransfer
- ausgefeiltes Rechtekonzept
- kurze Einarbeitungszeiten

Technische Informationen in Kürze:

- IBM Lotus Domino 8.5.2
- CREATOR (you@web Content Manager 8.4)
- Knowledge Director 4.2

Früher fungierte das Intranet der Raiffeisen Schweiz vorwiegend als Informationsquelle. Informationen waren teilweise unstrukturiert sowie doppelt aufgeführt. Um die interne Plattform zu optimieren und gleichzeitig zur Steuerung und Verwaltung interner Prozesse auszuweiten, entschied sich die Bankengruppe zu einem Relaunch auf Basis des Content Manager CREATOR, ein Produkt der CONET Media Suite. Im Jahr 2011 erfolgte ein Relaunch auf die neueste Version 8.4.

Ausgangssituation

Raiffeisen Schweiz ist ein Zusammenschluss aller Schweizer Raiffeisenbanken. Die genossenschaftlich organisierten Banken bilden mit 328 eigenständigen Raiffeisenbanken, mit insgesamt 1098 Bankstellen, das dichteste Bankstellennetz der Schweiz.

Die Bankengruppe gehört zu den führenden Schweizer Retailbanken und zählt 3,6 Millionen Kunden in der Schweiz. Davon sind mehr als 1,7 Millionen Genossenschafter und somit Mitbesitzer regionaler Raiffeisenbanken. Die Bankengruppe nutzte als internes

Medium zur Informationsverbreitung ein Intranet. Den rund 10.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern standen 12.000 Inhaltsseiten und 15.000 Dokumente zur Verfügung. Trotz der guten Zugriffszahlen (2,5 Millionen Page Requests) entsprach die bislang genutzte technische Basis im Hinblick auf Performance nicht mehr den Ansprüchen eines modernen Intranets. Inhaltlich verfügte die Plattform zwar über einen großen Datenschatz, doch die einzelnen Informationen existierten teilweise unstrukturiert und unübersichtlich nebeneinander her.





Mitunter kam es zu Doppelpflege oder gar der parallelen Ausgabe aktueller und überholter Inhaltsversionen. Ohne jede Filterung für die unterschiedlichen Zielgruppen innerhalb der Bankengruppe und aufgrund der reinen Ausrichtung an organisatorischen anstelle von prozessorientierten Strukturen, gestaltete sich das schnelle Auffinden der für die aktuelle Aufgabe benötigten Informationen oftmals schwierig.

Ziel sollte es sein, dass Intranet als zentrale Informations-, Kommunikations- und Applikationsplattform auszubauen und eine benutzerfreundliche Informationsarchitektur zu schaffen. Die Basis bildete im ersten Schritt der Content Manager von CONET CREATOR in der Version 6.5.

Im Jahr 2011 erfolgte ein Update auf die neueste Version CREATOR (you@web Content Manager) 8.4. Zudem aktualisierte Raiffeisen Schweiz die vorhandene Lotus-Domino-Infrastruktur auf Version 8.5.2.

Lösung

In der Evaluation des geeigneten Web Content Management Systems (WCMS) als technische Basis setzt die Bankengruppe auf die Produkte der CONET Media Suite der Hennefer CONET Solutions GmbH.

Den Ausschlag für die Wahl des Content Managers CREATOR (you@web Content Manager) der IT- und Kommunikationsspezialisten von CONET gaben die hohen Anforderun-

gen an Investitionsschutz, einfache Bedienbarkeit, flexible Personalisierung und garantiert sicheren Datentransfer. Das Design und den Styleguide der Plattform erarbeiteten die für das Corporate Design zuständigen Abteilungen der Bankengruppe zusammen mit einem externen Dienstleister.

« Mit der Migration auf die neueste Version des CONET Content Managers CREATOR sind wir wieder auf dem aktuellen Stand der Technik und unsere Mitarbeiter können die umfangreichen Funktionen unseres Intranets weiterhin optimal nutzen. »

Toni Gutweniger, Leiter Online bei Raiffeisen Schweiz

In der Projektumsetzung mit CONET war der erste Schritt die Erhebung des tatsächlichen Informationsbedarfs der einzelnen Nutzergruppen mit dem Ziel, die zum damaligen Zeitpunkt bereits problematische „Informationslast“ zu lindern.

Dies ist zusehends wichtiger geworden, weil die intensive Nutzung des Intranets zwischenzeitlich dazu geführt hat, dass den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern etwa 400.000 Inhaltsseiten und Dokumente zur Verfügung gestellt werden.

Aus dem Wissensschatz des gesamten Intranet erhält der Nutzer lediglich die für seinen Arbeitsbereich und Standort relevanten Informationen nach Wichtigkeit sortiert angezeigt. Die Hauptnavigation gliedert sich dabei einheitlich in die acht Bereiche Produkte, News, Meine Bank, Produkte, Mein Departement, Regulatorien, Dienste, Gruppe und Personal. In einem ergänzenden Bereich ist es dem Nutzer darüber hinaus möglich, besondere Datenquellen oder Funktionen für sich zu personalisieren.

Die Umsetzung des personalisierten, sicheren sowie im Hinblick auf Performance und Lastverhalten optimierten Intranets sowie Training und Unterstützung für die inhaltliche Ausgestaltung wurden ebenfalls durch CONET erbracht.

Neben dem zentral bereitgestellten Content gibt es die von den einzelnen Banken selbst produzierten Inhalte („Meine Bank“), die mithilfe eines vereinfachten Front-End von diesen selbst gepflegt werden.

Dabei spielt das Rechtekonzept von Lotus Domino eine zentrale Rolle. Die Benutzeroberfläche des Intranet erscheinen mehrsprachig in Deutsch, Französisch oder Italienisch.

Im Zuge der neuen Domino-Infrastruktur, löste das Projektteam der CONET Solutions GmbH im Jahr 2011 den CREATOR 6.5 ab und installierte die neueste Version 8.4.



Die bisherigen Contents wurden entsprechend auf den aktuellen Content Manager migriert. Zudem erfolgte eine Umstellung des ursprünglichen FCKeditor auf den CKeditor.

Nutzen

Die Bankengruppe hat mit dem neuen Relaunch des Intranet Plattform, die auf dem neuesten Stand der Technik ist und als tägliches Arbeitsinstrument mit weiterführenden Anwendungen zur Verwaltung und Steuerung interner Prozesse dient.

Das Intranet ist damit nicht nur ein zentrales Informationsmedium, sondern gleichzeitig der Einstieg zu anderen Anwendungen und Instrumenten im Sinne eines Portals. Da das bereits genutzte Lotus Domino gleichzeitig die technische Grundlage für das WCMS bildet, entfallen lange Einarbeitungszeiten für die Mitarbeitenden. Die Nutzung des Systems ist intuitiv und ist einfach.

Eine klare Strukturierung sowie die Reduktion der angezeigten Inhalte auf das für den jeweiligen Nutzer Wesentliche sorgen für maximale Effizienz im Umgang mit arbeitsrelevanten Informationen. Strenge Sicherheitsrichtlinien und ein ausgefeiltes Rechtekonzept sorgen für einen hohen Schutz der sensiblen Daten.