

Portals on the move

Het hoe en waarom achter het succes van portals

Wat is een portal?

Er bestaan veel misverstanden over wat een portal nu eigenlijk is. Is het een modern woord voor intranet, is het een toepassing van extranet of ligt de waarheid in het midden? Gartner zegt over portals: 'Toegang en interactie met relevante informatie, software applicaties, en bedrijfsprocessen, toegespitst op de doelgroep in een uitermate gepersonaliseerde manier'. Oracle's definitie is: 'Een middel voor organisaties om relevante informatie en applicaties aan te bieden aan (groepen van) eindgebruikers op een gepersonaliseerde manier'.

Praktijkvoorbeeld: ROC

Een Regionaal Opleidings Centrum (ROC) heeft een studentenportal. Studenten kunnen zichzelf via de portal 'abonneren' op diverse nieuwsstromen die aansluiten op hun specifieke opleiding, vakkenpakket, locatie en leerjaar. Daarmee creëren studenten hun eigen persoonlijke pagina waarop alleen voor hen relevante informatie en applicaties worden aangeboden zoals cijfers, e-learning opdrachten, toetsen, roosterwijzigingen, etc.

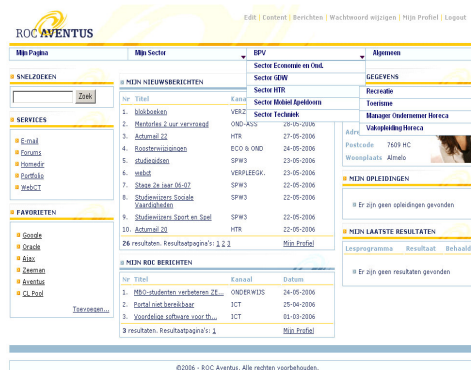
Het moge duidelijk zijn dat de kern van de toepassing van portals is dat er sprake is van een *gepersonaliseerd* aanbod. In feite maakt het dan niet uit of dit gepersonaliseerde aanbod medewerkers betreft (intranet), klanten (extranet) of andere doelgroepen. Verder worden portals gekenmerkt door een *uniforme presentatie* en is na eenmalig inloggen op de portal, de toegang tot de 'onderliggende' applicaties automatisch geregeld (*single sign-on*). In die zin is een portal niet zozeer een applicatie op zichzelf, maar een 'integrator' van andere applicaties en een toegangverschaffer tot informatie.

Mogelijkheden portals

Veel mogelijkheden die voor intranet en extranet al golden, zijn onverminderd van toepassing op portals. Met een portal kan echter geprofiteerd worden van een aantal additionele voordelen.

Gepersonaliseerde informatie en applicaties

Portals voorzien in een gepersonaliseerd aanbod van informatie en applicaties aan de hand van een gebruikersprofiel. Dit profiel regelt onder andere welke informatie een gebruiker te zien krijgt en welke niet. Soms worden gebruikers op basis van hun kenmerken door de organisatie zelf voorzien van een bijpassend profiel. Steeds vaker echter kunnen gebruikers zichzelf op de portal 'abonneren' op bepaalde informatie en applicaties – mits ze hiervoor geautoriseerd zijn. Bij inloggen op de portal zorgen de profielen er vervolgens vanzelf voor dat gebruikers alleen die informatie en applicaties aangeboden krijgen, die specifiek voor hen bedoeld zijn.



Scheiding van content en presentatie

Portals maken het mogelijk om de presentatie en opmaak van gegevens in één keer vast te leggen voor de hele portal of voor onderdelen daarvan. Het is een goed gebruik om centraal redactie te voeren ten aanzien van de presentatie van de portal: pagina-opbouw, kleurgebruik, lettertypes, tabelstijlen, etc. Het beheer van de content wordt veelal decentraal in organisaties belegd bij de verantwoordelijke contentbeheerders. Daardoor wordt informatie dicht bij de bron ingebracht en tegelijkertijd voorkomt een goede centrale regie versnippering en waarborgt een consistente lay-out.

Praktijkvoorbeeld: onderzoekinstelling

Een onderzoekinstelling verricht onderzoek naar het voorschrijfgedrag van huisartsen in opdracht van een regionale groep van zorgverzekeraars, huisartsen en apothekers. Voorschrijfindicatoren worden vergeleken met daadwerkelijk voorschrijfgedrag van artsen en deze informatie wordt vervolgens opgeslagen in een datawarehouse. (Gepersonaliseerde) rapportages en trendanalyses zijn voor de verschillende doelgroepen benaderbaar via een extranet.

Verschillende applicaties onder één paraplu

Een portal kan afzonderlijke applicaties samenbrengen onder één paraplu en daarmee voor de gebruiker een gemeenschappelijke schil of front-end aanbieden die toegang biedt tot alle achterliggende applicaties.

Eén userid / password per gebruiker

Portals bieden single sign-on functionaliteit. Dankzij deze functionaliteit krijgen gebruikers die op de portal zijn ingelogd, automatisch toegang tot de onderliggende applicaties waarvoor ze geautoriseerd zijn. Voor de gebruiker wel zo makkelijk en voor IT betekent dit betere security tegen lagere kosten.

Self-service

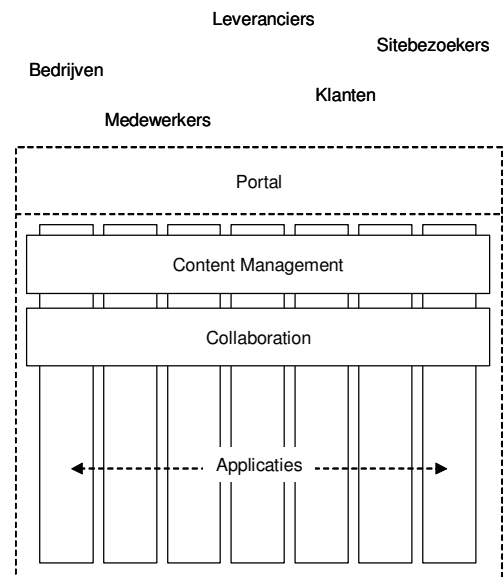
Een van de verworvenheden van internet-technologie, is dat gebruikers zelf online gegevens kunnen invoeren die vervolgens door organisaties via workflow naar een afhandelingpunt gerouteerd kunnen worden. Een portal voegt daar nog aan toe dat gebruikers onder autorisatie invoer van gegevens kunnen verrichten, zoals het updaten van persoonlijke gegevens en het inzien van persoonlijke informatie. Dat betekent minder papieren formulieren, minder back-office administratie, minder data entry fouten, etc. Ervaringen met dit soort toepassingen laten bovendien aanzienlijke kostenbesparingen zien.

Functionaliteiten portals

Portals hebben een aantal 'basisvoorzieningen' nodig. Deze basis bestaat uit 'Content Management' en 'Collaboration'. Daarnaast wordt de functie van een portal vooral bepaald door de applicaties die ontsloten worden: je krijgt er uit wat je erin stopt.

Content Management

Content Management gaat over het verzorgen van een juiste informatievoorziening aan de diverse doelgroepen en individuen die gebruik maken van een portal. Daarbij is het in de eerste plaats van belang om content goed te classificeren aan de hand van 'metadata' die als hulpmiddel kunnen dienen bij het bepalen van welke gebruikers(groepen) welke informatie voorgeschoteld krijgen. Verder moet binnen Content Management geborgd worden dat de portal een uniforme presentatie heeft. Stylesheets die binnen het portal management systeem kunnen worden opgebouwd, moeten zorgen voor een eenduidige centrale redactie ten aanzien van de lay-out: pagina-opbouw, lettertype, tabelstijlen, kleurgebruik, etc. Terwijl de redactie van de presentatie centraal gebeurt, zal veel content decentraal ontstaan. Contentbeheer moet er voor zorgen dat decentrale gebruikers als contentbeheerder die delen van de portal kunnen bewerken waarvoor zij het eigenaarschap van de informatie hebben. Wezenlijk daarbij is dat de contentbeheerder niet verstrikt moet raken in ingewikkelde technische aangelegenheden zoals HTML opmaak en portal systemen. Een gebruikersvriendelijke editor zorgt ervoor dat contentbeheerders op een eenvoudige manier hun informatie kunnen onderhouden, waar nodig met goedkeuring van een (centrale) redactierol.



Collaboration

Collaboration gaat over het faciliteren door de portal van de onderlinge samenwerking tussen gebruikers. E-mail en agendabeheer komen als eerste in aanmerking, ook al worden deze functies vaak aangeboden buiten de portal om. Op de portal is altijd wel een 'Wie-is-wie' applicatie te vinden met een up-to-date bestand met gegevens van portalgebruikers. Een berichtenservice waarmee gebruikers gepersonaliseerde boodschappen af kunnen leveren aan andere gebruikers gebaseerd op hun gebruikers-profiel, doet het ook goed. Andere collaboration functionaliteiten zijn bijvoorbeeld een discussieforum of prikbord-functie.

Praktijkvoorbeeld: branche-organisatie

Een branche-organisatie in de landbouw biedt haar leden de mogelijkheid om portal service-abonnementen af te sluiten. Op basis van de gekozen abonnementsvorm krijgen leden via een extranet toegang de informatie en applicaties van hun keuze. Daardoor kan een veehouder de gezondheidsstatus van zijn runderen en varkens bekijken, kan een akkerbouwer zijn teeltregistratie doen en kan een dierenarts online zijn opdrachten voor inenting bekijken.

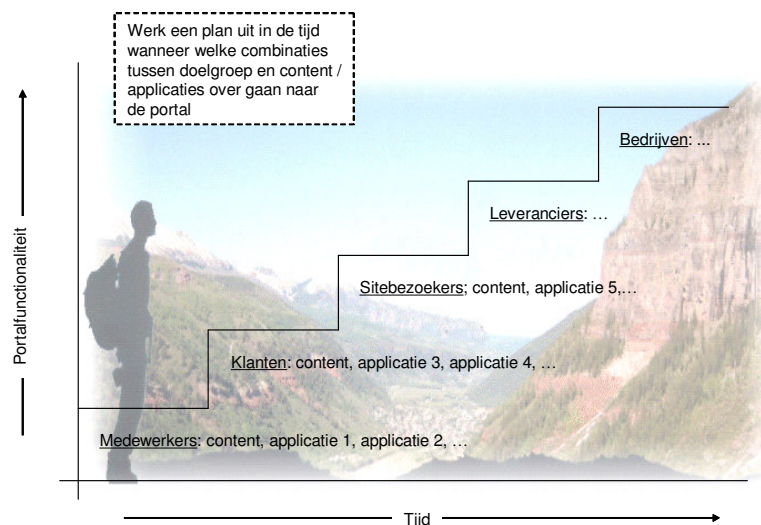
Implementatie

Think big...

Een eerste belangrijke stap is het ontwikkelen van een portal-visie: welke applicaties en content gaan aan welke doelgroepen (gepersonaliseerd) aangeboden worden. Het devies is hier: 'think big'. Een goed gefundeerde portalvisie geeft een duidelijk beeld van de routekaart die leidt van vandaag naar de realisatie van de volledige portalambitie. Een aantal vooraf gedefinieerde implementatieplateaus kan vorm geven aan zo'n routekaart. Een goede routekaart geeft inzicht in welke content en applicaties wanneer uitgerold gaan worden naar welke doelgroep.

... Start small

Van 'think big' gaat het vervolgens naar 'start small'. Het begint natuurlijk met de implementatie van de 'core' functionaliteit van een portal. Wat zijn de belangrijkste wensen vanuit de organisatie die vragen om een gepersonaliseerd aanbod van informatie? Het starten met applicaties die gebruikers naar de portal 'trekken' om daarmee een platform te creëren voor ontwikkeling naar de toekomst, is een veel toegepaste strategie. Daarnaast is content ook altijd een goed startpunt.



Omdat er zo veel van is en omdat er geen investering nodig is in de koppeling met andere systemen. Daarna kunnen vervolgens stap-voor-stap applicaties worden toegevoegd als separate, voorspelbare projecten. In dat kader is zichtbaar resultaat leveren voor gebruikersgroepen van groot belang voor de acceptatie van de portal. Starten met het aanbieden van applicaties en informatie die van dagelijks belang zijn, is een aan te bevelen strategie.