

Was Web-Content-Management-Projekte wirklich erfolgreich macht

Web Content Management ist seit über sechs Jahren ein Dauerthema auf der Agenda der meisten IT-Verantwortlichen. Trotzdem scheitern viele Projekte oder entfalten nicht ihr volles Potenzial. Erfolgreiches Web Content Management bedeutet natürlich auch Auswahl eines passenden CMS und dessen Einbindung in die IT-Infrastruktur, es beschränkt sich jedoch nicht darauf.

Thomas Radigewski

WISSEN ist viel zu wertvoll, als dass man es sich leisten könnte, es dauerhaft in e-Mail-Postfächern oder auf lokalen Festplatten vorzuhalten. Wenn elektronisch vorliegende Informationen wirklich gewinnbringend genutzt werden sollen, müssen sie den Mitarbeitern von Unternehmen und Organisationen entsprechend ihrer Aufgaben und Rollen zeitnah und zentral zur Verfügung stehen. Diese Erkenntnis hat letztlich dazu geführt, dass Web-Content-Management-Systeme entwickelt wurden und heute in vielen Unternehmen und Institutionen im Einsatz sind. So klar jedoch die grundsätzliche Notwendigkeit ist, Wissen und Inhalte effizient zu managen, so unklar ist den meisten Beteiligten, wie man ein WCM-Projekt tatsächlich zu einer Erfolgsgeschichte macht.

Welches ist das „richtige“ WCMS?

Obwohl die Zahl der Anbieter auf dem WCMS-Markt in den vergangenen

zweieinhalb Jahren deutlich zurückgegangen ist, gibt es auch heute noch hinreichend viele auf IBM-Technologie basierende Content-Management-Systeme, die sich gut eignen, Web Content Management in einem Unternehmen oder einer Institution zu organisieren. Wenn WCM unter WebSphere Portal oder Workplace realisiert werden soll, dann sollte die Entscheidung zugunsten von IBM Workplace Web Content Management fallen. Mit IWWCM in den Versionen 2.5, 2.5 Standard Edition und 5.1 stehen geeignete Technologien bereit.

IWWCM 2.5, IWWCM 2.5 und IWWCM 5.1 – alles klar?

Nicht nur auf der letzten Lotusphere in Orlando herrschte eine gewisse Konfusion, auch in Deutschland besteht vielerorts Unklarheit darüber, was es mit den verschiedenen Versionen von IBM Workplace WCM auf sich hat.

> IBM Workplace WCM 5.1 ist die aktuelle Version, die IBM in Verbindung mit WebSphere Portal in der Version 5.1 herausgegeben hat. Dieses WCMS ist direkt in das WebSphere Portal eingebettet, so dass keine zusätzliche Software zur Installation benötigt wird. WCM-Daten können in jeder beliebigen, vom Portal unterstützten Datenbank abgelegt werden. Es besteht jedoch im Portal kein Support mehr für eine Dateiablage im File-System. Erstellung und Management von Inhalten werden über Portlets abgewickelt, auf Content kann auch über den Zu-

gang zum Portal Document Manager zugegriffen werden.

> IBM Workplace Web Content Management 2.5 ist die richtige Wahl, wenn das WebSphere Portal in Version 5.0.2.2 im Einsatz ist, aber die Funktionalitäten von IWWCM 5.1 gewünscht werden. Auch hier laufen die Content-Erstellung und das Management der Inhalte über Portlets, das WCM ist bereits in das WebSphere Portal 5.0.2.2 integriert. In Abgrenzung zu WCM 5.1 weist Version 2.5 jedoch nicht die Integration des Portal Document Manager auf, auch die für WCM 5.1 in Kürze vorgesehene WebSphere Portal Personalization ist in Version 2.5 nicht integriert.

> WCM 2.5 Standard Edition wendet sich an kleine und mittlere Unternehmen beziehungsweise an kleinere Abteilungen von Großunternehmen. Es handelt sich dabei nicht um eine „abgespeckte“ oder Express-Version: Alle Features und Funktionalitäten von WCM 2.5 stehen auch hier zur Verfügung, das Preismodell ist allerdings ein anderes. Die für knapp 10.000 US-Dollar zu habende Version erlaubt maximal 20 Redakteure sowie höchstens 4 CPUs und einen Produktionsserver.

Conditio sine qua non: „Bestandsaufnahme“

Wenn die Entscheidung zugunsten der Technologie, die zum Einsatz kommen soll, gefallen ist, sollte der Startschuss eines jeden WCM-Projekts in Form einer Bestandsaufnahme erfolgen: Unternehmen und Organisationen müssen sich Klarheit darüber verschaffen, welche Inhalte überhaupt einbezogen werden sollen, wo sich diese befinden und in welcher Form sie vorliegen. Weitere wichtige Fragen: In welcher Form sollen die Inhalte wieder- oder weiterverwendet werden? Und wie steht es um das Mengengerüst des Content, das letztlich die Projektgröße bestimmt?

Wege zum Ruhm: strukturierter Prozessablauf

Die Einführung eines Web-Content-Management-Systems bringt in der Regel weitreichende organisatorische Veränderungen im Unternehmen oder in der Organisation mit sich. Der Ein-

THOMAS RADIGESKI

ist Gründer und Geschäftsführer von RADIGESKI Informatik. Aufgrund seiner langjährigen Erfahrung in der Software-Entwicklung und Projektrealisierung von WCM-Projekten auf der Basis von IBM-Technologie wurde er von Big Blue ins Autoren-Team des RedBook „IBM Workplace Web Content Management System 5.1“ berufen, das im Sommer diesen Jahres erscheinen soll.



führungsprozess sollte daher methodisch „sauber“ und strukturiert vonstatten gehen und die typischen Prozessschritte von IT-Projekten beinhalten: Analyse, Design/Prototyp, Realisierung, Qualitätssicherung und Produktionsfreigabe.

Alle Mann an Bord?

Genauso unabdingbar für die erfolgreiche Einführung eines Web-Content-Management-Systems ist die „richtige“ Besetzung der Projekt-Teams. Neben dem so genannten Sponsor sollten ein Infrastruktur- und ein Entwicklungsteam besetzt und die Redakteure einbezogen werden. „Killer-Faktor“: konkurrierende beziehungsweise auseinander laufende Interessen im Projekt-Team.

Ohne Projektsponsor kein Projekt: Der Sponsor verfolgt mit dem WCM-Projekt Ziele, deren Erfüllung die Messlatte für Erfolg oder Misserfolg darstellen. Er sollte regelmäßig über den Projektfortschritt informiert werden und kann eine große Hilfe dabei sein, eine schleichende Veränderung der Projektanforderungen, den so genannten Scope Creep, zu vermeiden. „Killer-Faktor“: Der Sponsor wird selbst zur Quelle für die schleichenden Veränderungen der Anforderungen.

Ohne Infrastruktur-Team keine Integration: Das Infrastruktur-Team befasst sich mit der Installation und Konfiguration des WCMS in der IT-Umgebung des Unternehmens oder der Organisation. Besonderes Augenmerk muss dabei auf Netzinfrastruktur und Firewall-Systeme gelegt werden. Letztere sind bei der Installation von „Fremdsystemen“ in der Regel neu zu konfigurieren. Wesentlich ist, dass das Infrastruktur-Team von Anfang an über alle Anforderungen klar informiert ist. „Killer-Faktor“: Das Infrastruktur-Team wird während der Integration durch undokumentierte Anforderungen, zum Beispiel beim Zugriff auf andere Systeme, überrascht.

Ohne Entwicklungsteam keine Information Architecture: Das Entwicklungsteam ist für die Umsetzung der Information Architecture zuständig. Diese umfasst Site Framework, Taxonomy und Category, Authoring und Presentation Templates. Da zunächst das gewünschte Layout der Webseite in einem

Prototyp erstellt werden sollte, ist es ratsam, auch HTML- und CSS-Experten mit in das Team aufzunehmen, speziell dann, wenn das zu erstellende Internetangebot barrierefrei sein soll. Das Entwicklungsteam sollte dabei eng mit den Redakteuren zusammenarbeiten, um zu erklären, welche Auswirkungen zum Beispiel Veränderungen der Taxonomy auf das Design der Seite und den Entwicklungsprozess haben. „Killer-Faktoren“: sofortiger Entwicklungsbeginn ohne Klärung der Information Architecture, Verzicht auf eine schnelle Prototyp-Erstellung (in frühen Projektphasen lassen sich Änderungen wesentlich einfacher durchführen) und Verzicht auf frühzeitige Evaluierung und Tests wichtiger Schnittstellen.

Ohne Redakteure kein Content

Die Redakteure sind diejenigen, die hinterher mit dem WCMS arbeiten (müssen). Diese Tatsache wird in vielen WCM-Projekten auch heute noch außer Acht gelassen. Da die Information Architecture den gesamten Prozess der Content-Erstellung bestimmt, sollten Erstellungsprozess und Freigabe so einfach wie möglich, der Prozess insgesamt einheitlich und durchgängig sein. Daher sollten die Redakteure von Anfang an mit dabei sein. Ebenso übrigens wie die „Content Owner“, etwa Personalabteilungen mit ihren Stellenangeboten. „Killer-Faktoren“: Unklarheiten in der Information Architecture, Inkonsistenz beziehungsweise Uneinheitlichkeit bei der Erstellung von Authoring Templates sowie Verzicht auf modular aufgebaute Presentation Templates.

Fazit: Web-Content-Management-Projekte sind nur dann erfolgreich, wenn neben der Wahl der „richtigen“ Technologie und deren Integration in die vorhandene IT-Infrastruktur vor allem auch die organisatorische Infrastruktur von Unternehmen oder Institutionen berücksichtigt und abgebildet wird. Denn Web Content Management ist nicht nur eine technische Aufgabe, sondern beinhaltet – wie der Name schon sagt – im Wesentlichen das Management der Inhalte, die den Mitarbeitern zur Erfüllung ihrer Aufgaben zur Verfügung gestellt werden müssen.