

## Web-Content-Management-Systeme

# Die richtigen Fragen zu Tauglichkeit und Investitionssicherheit frühzeitig stellen

Mithilfe eines so genannten Web Content Management Systems (WCMS) lassen sich statische Websites kostengünstig zu effizienten und kundenorientierten Kommunikationskanälen erweitern. Dabei anbieten sich für die Bereitstellung und Vermittlung aktueller Inhalte unterschiedliche Technologien. Doch welche technischen Faktoren sind bei der Wahl der geeigneten Lösung ausschlaggebend?

Sven Wächli  
Damian Suter

Geht es um die Transformation einer statischen Website zu einer lebendigen, stets aktuellen sowie interaktiven Kommunikationsplattform, spielen Web-Content-Management-Systeme (WCMS) eine zentrale Rolle. Doch die Wahl der geeigneten Lösung erfolgt in der Praxis mehrheitlich zufällig. Dabei werden die technischen Möglichkeiten oft falsch eingeschätzt, Prioritäten falsch gesetzt, unnötige Folgekosten generiert und Chancen verpasst. Vor diesem Hintergrund lohnt es sich, bei der Evaluation von Web-Content-Management-Systemen frühzeitig die richtigen Fragen im Hinblick auf ihre Gebrauchs- und Zukunftstauglichkeit zu stellen. Dazu gehören unter anderem die Punkte in der nebenstehenden Aufstellung.

### Der Publikationsprozess

Mit der Umstellung einer Website auf ein Content-Management-System ist ein nicht zu unterschätzender Aufwand verbunden. Dies nicht primär durch die Umstellung

## Die fünf Kernfragen zur Gebrauchs- und Zukunftstauglichkeit

<b>Ist die Technologie gut dokumentiert?</b>	Dokumentationen wie Lehrbücher, Videos und Tutorials sind unverzichtbare Informationsquellen für spätere Nutzer des Systems. Fehlende Dokumentationen müssen betriebsintern erarbeitet werden, um die Kontinuität der Website-Betreuung zu gewährleisten.
<b>Soll eine proprietäre oder eine Open-Source-Lösung beschafft werden?</b>	Die Lizenzbestimmungen bei proprietären Lösungen sollten genau geklärt werden. Nebst den anfallenden Lizenzgebühren sind zukünftige Anpassungen der Systeme oft teuer oder gegebenenfalls gar nicht möglich.
<b>Ist die Technologie verbreitet?</b>	Bei Nischenprodukten entstehen auch bei nicht proprietären Technologien schnell Abhängigkeiten von spezifischen Anbietern.
<b>Wird die Technologie weiterentwickelt?</b>	In wenigen Jahren sind die heutigen State-of-Art-WCMS technisch überholt. Die kontinuierliche Weiterentwicklung der Technologie von Seiten der Anbieter bietet einen gewissen Investitionsschutz. Ein diesbezüglich wichtiges Merkmal von Systemen, die auf dem jeweils neuesten Stand gehalten werden, ist die Einhaltung von aktuellen Code Standards.
<b>Wie steht es um die Flexibilität der Technologie?</b>	Im Idealfall lassen sich mit einer zeitgemässen WCMS-Technologie die unterschiedlichsten gestalterischen Vorlagen umsetzen. Auch Multimedia-Inhalte und serverseitige Scripts sollten sich mit vernünftigen Aufwand implementieren lassen. Allfällige Einschränkungen in Bezug auf Screendesign, Layout oder Navigationsstruktur sollten frühzeitig thematisiert werden.



Bei kleinen und mittleren Projekten decken «Out-of-the-Box»-WCMS-Lösungen die Bedürfnisse von KMU weitgehend ab.

selbst, sondern namentlich durch die stetige Generierung und Bereitstellung neuer Inhalte. Dabei ist es Aufgabe des WCMS, die anfallenden Arbeiten bestmöglich zu vereinfachen und effiziente Arbeitsabläufe zu ermöglichen. Vor der Evaluation der Systeme lohnt es sich folglich, sich über die häufigsten Arbeiten, die mit einem WCMS ausgeführt werden, Gedanken zu machen beziehungsweise die Bedeutung der einzelnen Aufgaben für das eigene Unternehmen zu thematisieren. Dazu zählen:

- Texte eingeben, ändern, löschen, archivieren, übersetzen
- Bilder publizieren, bearbeiten, verwalten
- Dateien wie z.B. pdf hochladen
- Formulare erstellen
- Newsletter erstellen und verschicken
- Produkte anbieten (Shop)
- Diskussionsforen einrichten und betreuen
- Informationen aktualisieren (z.B. Adressen, Termine)
- Nutzer verwalten (z.B. Gruppenzugehörigkeiten, Berechtigungen)
- Geschützte Bereiche anlegen
- Inhalte suchmaschinengerecht aufbereiten
- Anpassungen an Layout/Design vornehmen

Die genannten Tätigkeiten werden von unterschiedlichen Nutzergruppen ausgeführt. Eine zentrale Rolle spielt dabei der Administrator, der geschult und darin unterstützt werden muss, wiederkehrende Administrationsaufgaben wie beispielsweise die Definition von Nutzerberechtigungen auszuführen. Der Administrator benötigt fundierte Kennt-

nisse über die praxisrelevanten Aspekte des Systems. Sofern diese Rolle betriebsintern übernommen wird, kann auf Grund der Komplexität moderner WCMS ein beachtlicher Schulungs- und Supportbedarf anfallen.

Bei den weiteren beziehungsweise nachgelagerten Tätigkeiten geht es in der Regel darum, neue Inhalte bereitzustellen. Dabei kann zwischen internen und externen Autoren, Übersetzern und Redaktoren unterschieden werden. Diesen Nutzergruppen sind unterschiedliche Aufgaben zugeteilt. Sie verfügen folglich über unterschiedliche Berechtigungen und differenzierte Zugänge zu geschützten Bereichen.

Die wichtigsten Nutzerrollen und ihre Aufgaben im Web-Content-Management-System

lassen sich entsprechend der unten stehenden Übersicht gliedern.

## Entscheidende Merkmale

Bereits gängige WCMS verfügen heute über Leistungsmerkmale, die noch vor wenigen Jahren aufwändig programmiert werden mussten. Für kleine bis mittlere WCMS-Projekte gilt, dass «Out-of-the-Box»-Lösungen die Bedürfnisse von KMU weitgehend abdecken. Die Implementation entsprechender Lösungen beschränkt sich oft auf die Integration kundenspezifischer Designvorlagen und auf die Konfiguration des Systems, was sich in moderaten Kosten niederschlägt. Sollen komplexe Systeme jedoch an die individuellen Bedürfnisse angepasst werden,

### Wichtigste Nutzerrollen und ihre Aufgaben

<b>Entwickler/ Content Designer</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Entwicklung und/oder Implementierung des grafischen Erscheinungsbilds sowie Konfiguration des Web-Content-Management-Systems.</li> <li>■ Diese Aufgaben werden häufig durch externe Dienstleister ausgeführt.</li> </ul>
<b>Administrator</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Wiederkehrende Administrationsaufgaben, Sub-Systeme einrichten.</li> <li>■ Know-how-Vermittlung an die nachfolgenden Nutzergruppen.</li> </ul>
<b>Autoren</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Inhalte erstellen.</li> <li>■ Wird oft unterteilt in interne und externe Autoren mit unterschiedlichen Berechtigungen.</li> </ul>
<b>Übersetzer</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Beschränkter Aufgabenbereich: Übersetzungen.</li> </ul>
<b>Redaktoren</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Freigabe und Veröffentlichung der Inhalte.</li> </ul>



Web-Content-Management-Systeme sollen die anfallenden Arbeiten vereinfachen und effiziente Arbeitsabläufe ermöglichen.



Web-Content-Management-Systeme (WCMS) ermöglichen die Transformation statischer Websites zu lebendigen, stets aktuellen sowie interaktiven Kommunikationsplattformen.

## Top Ten der WCMS-Leistungsmerkmale

<b>1. WYSIWIG Editor</b>	«What-you-see-is-what-you-get»-Editoren erlauben die komfortable Eingabe und Formatierung von Inhalten, so wie es die Benutzer von Textbearbeitungsprogrammen gewohnt sind. State-of-Art-Editoren erlauben plattformunabhängige Eingabe und können an die spezifischen Bedürfnisse von unterschiedlichen Nutzergruppen angepasst werden (z.B. eingeschränkte Formatierungsmöglichkeiten für Übersetzer).
<b>2. Suchfunktion</b>	Eine zeitgemässe Volltextsuche mit indexierten Seiten für eine schnelle Anzeige der Ergebnisse ist bei grossen Sites unabdingbar.
<b>3. Differenzierte Nutzerberechtigungen</b>	Nutzerberechtigungen sollten auf Einzel- und auf Gruppenebene sowie für einzelne Seiten komfortabel vergeben werden können. Geschützte Seitenbereiche für Frontend User (Besucher) und Backend User (z.B. Autoren) sollen auf einfache Art erstellt werden können.
<b>4. Zeitgesteuerte Veröffentlichung von Inhalten/ Archivierung</b>	Der Publikationsprozess soll zeitlich differenziert gesteuert werden können. Das heisst, es soll auf einfache Art und Weise ermöglicht werden, Inhalte zu einem bestimmten Zeitpunkt automatisch online und zu einem bestimmten Zeitpunkt auch automatisch wieder offline zu schalten. Inhalte sollen innerhalb des CMS archiviert werden können. Je nach publizierten Inhalten oder legalen Vorgaben kann eine reversionssichere Archivierung sowie die Nachvollziehbarkeit, wer wann was gemacht hat (Audit-Trails), erforderlich sein.
<b>5. Mehrsprachigkeit</b>	Die einzelnen Seiten sollen im Backend mehrsprachig angelegt werden können, wobei eine komfortable Navigation (z.B. durch kollabierbare Sitemap) gewährleistet sein sollte.
<b>6. Suchmaschinenfreundliche Aufbereitung von Inhalten</b>	Metatags und ALT-Tags müssen seiten- und inhaltspezifisch eingegeben werden können. Das CMS muss statische Webadressen simulieren.
<b>7. Workflow-Unterstützung/Versionierung</b>	Freigabe-Mechanismen sollten anhand der spezifischen Bedürfnisse evaluiert werden.
<b>8. Performance/ Cache</b>	Die beschleunigte Ausgabe der aus Designvorlagen und Datenbankinhalten zusammengesetzten Seiten sollte gewährleistet sein.
<b>9. Erweiterungen wie z.B. Shop oder Newsletter</b>	Entsprechen die Abläufe den gewohnten Standards? Sind geeignete Schnittstellen (z.B. für eine Kreditkartenabrechnung) vorhanden? Besteht eine sinnvolle Integration in das Backend? Sind spezifische Features wie z.B. Opt-in und Opt-out (unsubscribe) Mechanismen für Newsletter unterstützt? Idealerweise muss auch in diesen Bereichen das Rad nicht neu erfunden werden.
<b>10. Statistik</b>	Werden die für das Marketing und die Verbesserung von Angebot und Navigationsstruktur relevanten Informationen wie z.B. Seitenaufrufe, Wege durch die Site, häufig verwendete Suchbegriffe usw. erfasst?

schnellen die entsprechenden Initialkosten rapid in die Höhe. Folglich stellt sich bei der Evaluation die zentrale Frage, in welchem Umfang die zur Auswahl stehenden Web-Content-Management-Systeme die aktuellen und allfälligen zukünftigen Bedürfnisse erfüllen, ohne dass die Applikation aufwändig umprogrammiert werden muss. Zur Beantwortung dieser Frage werden üblicherweise die funktionalen Spezifikationen der Hersteller oder auch tabellarische Vergleiche der Features aus der Fachliteratur zu Rate gezogen. Bei beiden Vergleichsmöglichkeiten ist es ohne spezifische Fachkenntnisse jedoch nicht einfach, Wichtiges von Unwichtigem zu unterscheiden. Vor diesem Hintergrund soll die nebenstehende Übersicht die wichtigsten gängigen Features von Web-Content-Management-Systemen thematisieren. Die Wichtigkeit der einzelnen Punkte für das eigene Projekt soll

durch den aktuellen sowie den allfälligen zukünftigen Bedarf definiert werden.

## Die Grenzen

Geht es um Aufgaben wie Dokumenten-Management oder um die Abbildung von Geschäftsprozessen, gelangen Web-Content-Management-Systeme trotz ihrer beeindruckenden Leistungsfähigkeit in der Regel an ihre Grenzen. Als weiteren Knackpunkt entpuppen sich oft Schnittstellen zu bestehenden Systemen wie beispielsweise zu bestehenden Kundenverwaltungs- oder Lagerbewirtschaftungsapplikation. Zwar entwickeln sich viele Web-Content-Management-Systeme rasant in Richtung Enterprise Content Management (ein Synonym für Dokumenten-Management). Doch gerade in diesem Bereich lauern beachtliche

Kostenfallen. Dessen ungeachtet bieten moderne WCMS eine attraktive, oft kostengünstige und leistungsfähige Möglichkeit, die eigene Website zu einer kundengerechten Informationsplattform werden zu lassen. ■



### Fragen

**Sven Wächli**  
 Multimedia Producer  
 Screenteam Zürich  
 Hornbachstrasse 50, 8008 Zürich  
 Tel. 044 389 84 45  
 sven@screenteam.com  
 www.screenteam.com



**Damian Suter**  
 Inhaber Captiva GmbH  
 Marketing & Kommunikation  
 5452 Oberrohrdorf  
 Tel. 056 496 88 44  
 erfrischend@captiva.ch  
 www.captiva.ch

