

Fahrplan zum CMS

von Jörg Härtwig

Es gibt Lizenz- und Open-Source-Produkte, Standard- und Baukasten-Systeme: Der Markt für Content-Management-Systeme ist kaum überschaubar. Umso wichtiger ist für die Auswahl ein zuverlässiger Fahrplan. Einen solchen hat die Universität Leipzig entwickelt.

Online-Redakteure erarbeiten im Team – zusammen mit anderen Mitarbeitern der Redaktion, der Qualitätssicherung sowie der Systemadministration – so entstehen multimediale Textbausteine, die, miteinander verknüpft, einen Internetauftritt ergeben. Bei diesen Arbeiten bieten Web-Content-Management-Systeme (WCMS) eine weitreichende Unterstützung.

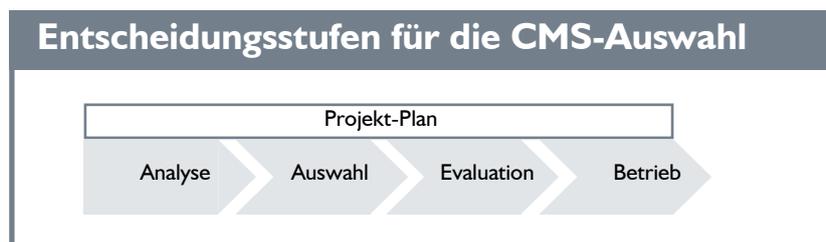
Soll ein WCMS für den Einsatz in einer Kommune ausgewählt werden, sind besondere Faktoren zu berücksichtigen. So ist ein WCMS als Basiskomponente aufzufassen, damit Content im Intra-, Extra- und Internet bereitgestellt werden kann. Jede Entwicklungsstufe im virtuellen Rathaus benötigt für einen optimalen Betrieb ein WCMS, woraus sich Unterschiede gegenüber einem Einsatz in einer rein kommerziellen Organisation ergeben. Vor dem Hintergrund dieser Überlegungen hat die Stadt Leipzig, Amt für Wirtschaftsförderung, sich für die Anschaffung eines WCMS entschieden und für den Auswahlprozess externe Partner (unter anderen das Institut für Informatik der Universität Leipzig und das Unternehmen Feig & Partner GmbH) hinzugezogen. Der Einführung oder dem Wechsel eines WCMS muss bereits

im Vorfeld eine hohe konzeptionelle Bedeutung beigemessen werden. Fehler in den ersten drei Phasen (siehe Grafik) können im späteren Betrieb oft nur mit sehr hohem Aufwand behoben werden.

In der Analyse-Phase müssen grundsätzliche Fragen und Planungsaufgaben diskutiert und entschieden werden. Die Teambildung sowie die Rollen- und Aufgabenzuordnung über die gesamte Projektzeit sind hier in den Projektplan aufzunehmen, der später für Nachvollziehbarkeit und als Dokumentation dienen kann. Das Team setzt sich in dieser Phase aus dem höheren Management und den Redakteuren, System-Administratoren, externen Beratern und – soweit möglich – Vertretern der Kundengruppe zusammen. Gemeinsam sind Anforderungen (Ansprüche an das System) sowie die Kriterien (Merkmale des Systems) hierarchisch aufzustellen; in beiden Fällen ist die Zuordnung in Muss, Wunsch und Abgrenzung zu empfehlen. Eine Recherche in

der Literatur und im Internet sowie die Befragung von Partner-Kommunen wird notwendig. In dieser Phase ist es durchaus sinnvoll, über das neue Dienstleistungsspektrum nachzudenken und welche Prozesse rationalisiert oder optimiert werden können. Als Ergebnis dieser Phase sollte ein Pflichtenheft – das in abgewandelter Form aus dem Software Engineering übernommen werden kann – und ein Vorgehensmodell vorliegen.

Die Auswahl (Phase 2) ist als mehrstufiger Prozess anzusehen. Die Gegenüberstellung der Informationen der Hersteller über ihre WCM-Systeme – also die technischen Daten und die Werbeversprechen – zu den Kriterien und Anforderungen aus dem Pflichtenheft bilden ein erstes Raster, durch das bereits einige Systeme fallen. Ein nächster selektiver Schritt sind Fragenkataloge für die Hersteller (Herstellerbefragung). Die Fragen beziehen sich auf die Muss- und Wunsch-Kriterien. Hier können die





Content-Management: Vielzählige Software-Angebote.

Hersteller ihre Systeme selbst einschätzen und gehen damit schon eine verwertbare Verpflichtung ein.

An diesem Punkt sollte die Zahl der infrage kommenden Systeme kleiner als zehn sein, denn nun kommt es zum ersten Kontakt mit den Vertriebsabteilungen der Hersteller. Ab hier spielen ebenso wichtige weiche, schwer messbare Einflüsse wie Sympathie, Entgegenkommen, Erfahrung und Service eine Rolle. Mit den Herstellern wird jetzt eine Präsentation des WCMS vereinbart. Oftmals wissen die Hersteller nun schon viel über den Einsatzzweck, -ort und andere Vorgaben, sodass eine optimale Vorbereitung möglich ist. Eine teilweise Umsetzung der Kommunal(web)seiten oder eine personalisierte Vorführung der Produktfunktionalitäten sind dafür bestens geeignet. Die Beurteilung der Präsentation und das Erscheinungsbild des Herstellers müssen die drei Systeme herausstellen, welche in der nächsten Phase evaluiert werden.

Die Evaluation von Software-Systemen ist die Untersuchung und Beurteilung, ob ein Produkt für ein Anwendungsgebiet zweckmäßig ist und den Qualitätskriterien und

System-Administrator – stellt Standardaufgaben zusammen, die mit jedem WCMS in gleicher Art und Weise umzusetzen sind. Danach wird der Benutzer über die Arbeit mit dem System befragt. Die Ergebnisse der Befragung werden als Beurteilung zusammengefasst und dokumentiert.

Ein sinnvoller Zeitraum für eine Teststellung im Labor (das Institut für Informatik stellte ein Labor zur Verfügung) liegt zwischen 7 bis 20 Tagen. Die Systeme werden durch den Hersteller oder dessen Vertragspartner vor Ort installiert. Die Umgebung im Labor sollte so gut wie möglich die reale Arbeitssituation nachstellen, denn jetzt bearbeitet das Online-Team im Labor die Standardaufgaben. Die Migration vorhandener HTML-Seiten, eine dynamische Anbindung anderer Systeme, das Erstellen und die Freigabe von Text, Einbinden von Grafiken, Wiedervorlage und Qualitätssicherung, Aufbau eines Workflow, Rechteverwaltung, interne/externe Nachrichten, Link-Prüfung gehören zu den Tätigkeiten, die ein solches System unterstützen muss.

Die Ergebnisdokumente der Befragung geben nun Aufschluss dar-

über, ob die Systeme der Hersteller halten, was in der Herstellerbefragung versprochen wurde. Alles in allem dient die vorliegende und zusammenfassende Einschätzung der letzte Stufe zur Entscheidungsfindung zwischen den verbleibenden Systemen.

Der Gewinner hat nun die Teststellung in der tatsächlichen Umgebung im Intranet vor sich. Dazu muss der Administrator mit dem Hersteller sehr genau festlegen, wie über die Dauer von rund einer Woche das WCMS in der IT-Infrastruktur der Kommune arbeiten soll. Die Tests beziehen sich ausschließlich auf die Integration in das IT-Konzept des Betreibers. Zugriff, Backup, Updates und API-Implementierungen stellen sicherlich Kernthemen dar. Sind alle Integrationsprobleme beseitigt und sämtliche Fragen beantwortet, geht das Management mit dem Hersteller in die Verhandlung über Kauf, Lizenzrecht, Service und Support. Die Betriebsphase gliedert sich in die Installation, die Inbetriebnahme und den Support. Bewährt haben sich hierbei Umsetzungspartner des Herstellers, die sich während der Evaluation bereits eingebracht haben.

Das ernstzunehmende Ziel eines solchen Auswahlprozesses ist es, für das bereitgestellte Budget das aus der Gesamteinschätzung aller Kandidaten herausragende Software-System zu selektieren und mit den Herstellern eine vertrauensvolle Kooperation aufzubauen.

Jörg Härtwig ist wissenschaftlicher Mitarbeiter in der Abteilung Anwendungsspezifische Informationssysteme der Universität Leipzig.