

Wissensmanagement von contentXXL

Das Microsoft ASP.NET basierte Business Content Management System contentXXL ermöglicht out-of-the-box die automatische und manuelle Verknüpfung verschiedener Inhalte zu einem Wissensnetzwerk über Topic Maps. Damit werden die Kosten für die Bereitstellung der Informationen gesenkt und gleichzeitig die Effektivität bei der Informationssuche erhöht.

Wissen ist der wichtigste Rohstoff des 21. Jahrhunderts. Es sichert die Innovationen von heute und den Wettbewerbsvorsprung von morgen. Doch relevante Informationen in Unternehmen zu finden, gleicht oft der Suche nach einer Stecknadel im Heuhaufen - auch wenn es bereits Webportale gibt. Über verschiedene Webseiten oder gar Portale verteilt sind Informationen schwer zu finden, werden oft doppelt gepflegt und sind häufig nicht aktuell. Dadurch wird der potentielle Nutzen der modernen IT-Infrastruktur nicht erzielt, Kenntnisse werden nicht vermittelt, Entscheidungen können nicht oder nicht rechtzeitig getroffen werden, was unnötige Kosten im Unternehmen verursacht.

Klassische Content Management Systeme beschränken sich zumeist auf die Verwaltung von Textfragmenten - z.B. einer Linkliste - und deren Versionierung, Freigabe und Veröffentlichung. Diese Fragmente ergeben für sich jedoch keinen Sinn. contentXXL dagegen bildet einzelne Sachverhalte in Form von kompletten Informationsobjekten ab. Diese Objekte, wie z.B. Mitteilungen, Kontakte, Links oder Dokumente beinhalten vollständige Informationen über reale Gegebenheiten, z.B. Personen, Produkte oder Leistungen. Oft stehen diese in einem natürlichen Zusammenhang: Ein Kontakt ist Autor eines Dokumentes oder Ansprechpartner für ein Produkt. Eine Pressemitteilung bezieht sich auf dieses Produkt, weitere Leistungen werden zusätzlich zum Produkt angeboten. Ein vielfältiges Netzwerk an Verbindungen besteht zwischen den einzelnen Informationsobjekten. Erst durch die Kenntnis dieser Verbindungen werden die Informationen zu Wissen.

Dieses Wissen ist in den Köpfen der unmittelbar zuständigen Mitarbeiter oft vorhanden. Wird über eine sehr einfach zu bedienende Benutzeroberfläche die Inhaltspflege und Verknüpfung direkt durch diese Mitarbeiter durchgeführt, kann dieses Wissen leicht an andere weitergegeben werden. Mit contentXXL ist die Herstellung der inhaltlichen Beziehung zwischen verschiedenen Inhalten fester Bestandteil des redaktionellen Prozesses. Die Zuordnung von Informationen erfolgt automatisch, z.B. über Kategorien, oder manuell mit geringem redaktionellem Aufwand in wenigen Minuten. Dabei können verschiedene Beziehungstypen (z.B. "ist Autor von" oder "ist Ansprechpartner für") sowohl einseitig als auch bidirektional (z.B. "Referent für ein Thema" und gleichzeitig "alle Themen dieses Referenten") aufgebaut werden. Inhalte werden so nicht nur verwaltet, sondern organisiert - über verschiedene Benutzergruppen, Portale und Sprachvarianten hinweg.

Wissensmanagement ist ein zentraler Bestandteil von contentXXL. Die technische Grundlage bilden Topic Maps, ein international anerkannter, zukunftssicherer und offener Standard zur Beschreibung von semantischen Beziehungen. Semantik bildet ein wesentliches Merkmal des "Internets der nächsten Generation" - dem so genannten Web 2.0.

Über den inhaltlichen Zusammenhang der Inhalte können in contentXXL - unter Beachtung von Zugriffsrechten, Veröffentlichungszeiträumen und gewählter Sprache dynamisch zusätzliche Navigationsebenen dargestellt werden, beispielsweise Listen verwandter Objekte, mehrstufige Kategorienavigationen oder auch alphabetische A-Z Verzeichnisse. Die Gestaltung dieser Informationen kann völlig frei über Templates erfolgen. Das System überwacht automatisch die Konsistenz der angebotenen Informationen.

Damit können typische Projektanforderungen oft ohne zusätzliche Programmierung schnell, sicher und kostengünstig realisiert werden, so beispielsweise komplexe Verzeichnisse von Lebenssituationen, Ämtern und Dienstleistungen der Stadt Erlangen (<http://www.erlangen.de>) oder Produktgruppen nach CPU bzw. Chipsatz von Shuttle Computer (<http://eu.shuttle.com>) sowie Produkten zugeordnete Dokumente und Ansprechpartner der Schleuniger AG (<http://www.schleuniger.ch>).

"Ein neues Strukturmerkmal des DLR Web Portals, die Verknüpfung artverwandter redaktioneller Inhalte und deren durchgehende Rubrizierung auch über verschiedene Portale hinweg, wird durch das CMS contentXXL erst möglich" bewertet Marco Trovatiello vom Deutschen Zentrum für Luft- und Raumfahrt (DLR) Unternehmenskommunikation und Online-Redaktion den Nutzen des innovativen Leistungsmerkmals.

Komplexe, mehrsprachige Auftritte global tätiger Unternehmen sowie Portale im Öffentlichen Bereich, die eine Vielzahl von Produkten, Leistungen, Dokumenten, Terminen und Ansprechpartnern für unterschiedlichste Zielgruppen anbieten, sind so besonders einfach zu verwalten. Der Besucher des Portals wird - wie mit einem GPS Navigationssystem - sicher von der Information A (z.B. einer Pressemeldung) zur Information B (z.B. dem Ansprechpartner für die in der Pressemeldung beschriebene Leistung) geführt. Damit werden Kosten erheblich gesenkt und die Effektivität erhöht.