

# Inhaltsverzeichnis

Abbildungsverzeichnis .....	XIX
Abkürzungsverzeichnis .....	XXV
<b>1 Einleitung .....</b>	<b>1</b>
1.1 Ausgangslage.....	1
1.2 Handlungsbedarf .....	7
1.3 Ziele und Adressaten der Arbeit.....	8
1.4 Aufbau der Arbeit.....	9
<b>2 Grundlagen.....</b>	<b>11</b>
2.1 Begriffsabgrenzungen .....	11
2.1.1 Portale.....	11
2.1.2 Wissensmanagement.....	13
2.1.3 Content-Management.....	15
2.2 Business Architecture in the Information Age .....	16
2.3 Potentiale einer Architektur für das Content-Management.....	17
2.3.1 Architekturbegriff .....	17
2.3.2 Prozesse und Funktionen des Content-Management .....	18
2.3.3 Einsatzgebiete der Architektur.....	20
2.4 Bausteine des Content-Management .....	22
2.4.1 Intranet-Portal .....	22
2.4.2 Internet-Portal .....	25
2.4.3 Allgemeines Modell.....	27
2.4.4 Implikationen für das Content-Management .....	28
2.4.5 Implikationen für die Content-Management-Architektur .....	29
2.5 Technologische Treiber des Content-Management.....	30

2.5.1	Leistungsfähige Information-Retrieval-Systeme.....	30
2.5.2	Content-Syndication.....	31
2.5.3	Unified Messaging Systeme.....	32
2.5.4	Extensible Markup Language (XML).....	34
2.6	Fallbeispiel E-Plus.....	39
2.6.1	Das Unternehmen.....	40
2.6.2	Struktur des Portals.....	40
2.6.3	Content-Syndication.....	43
2.6.4	Mehrkanalstrategie.....	44
2.6.5	Personalisierung.....	45
2.6.6	Trennung von Inhalt, Funktion und Layout.....	45
2.6.7	Strukturierte Inhalte mittels XML.....	46
3	Content-Management-Strategie.....	48
3.1	Strategische Komponenten des Content-Management.....	48
3.2	Potenzialanalyse.....	51
3.2.1	Fallbeispiel E-Plus.....	51
3.2.2	Allgemeines Vorgehen.....	52
3.3	Auswahl der Content-Cluster.....	53
3.3.1	Fallbeispiel E-Plus.....	53
3.3.2	Allgemeines Vorgehen.....	55
3.4	Auswahl der Content-Partner.....	56
3.4.1	Kooperationsformen und Vertragskomponenten.....	56
3.4.2	Fallbeispiel E-Plus.....	58
3.4.3	Allgemeines Vorgehen.....	61
3.5	Kanalmanagement.....	62
3.5.1	Fallbeispiel E-Plus.....	62
3.5.2	Allgemeines Vorgehen.....	63
3.6	Lösungstechnologien.....	65
3.7	Wirtschaftlichkeitsuntersuchungen.....	67
3.7.1	Fallbeispiel E-Plus.....	68
3.7.2	Anwendungsgebiete.....	69
3.7.3	Kostenelemente.....	69
3.7.4	Nutzenelemente.....	70
3.7.5	Bausteine eines Business Case für das Content-Management ..	73

---

3.8 Terminologiemanagement.....	74
3.8.1 Anwendungsgebiete und Nutzenpotenziale .....	74
3.8.2 Grundlagen.....	76
3.8.3 Begriffsdefekte und deren Auflösung .....	78
3.8.4 Allgemeines Vorgehen.....	80
4 Prozess- und Systemarchitektur für das Content-Management.....	83
4.1 Fallbeispiele zur Prozessarchitektur .....	83
4.1.1 Fallbeispiel E-Plus .....	83
4.1.2 Terminologiemanagement der Helsana Krankenversicherung ..	88
4.2 Prozesslandkarte.....	91
4.3 Rollenmodell .....	93
4.4 Funktionsübersicht .....	94
4.5 Content-Nutzung .....	94
4.5.1 Anwenderzentrierte Content-Nutzung .....	95
4.5.2 Management des eingehenden Content.....	96
4.5.3 Prozessmodell des Nutzungsprozesses .....	98
4.5.4 IS-Funktionen .....	99
4.6 Content-Redaktion.....	100
4.6.1 Content-Quellen.....	100
4.7 Lebenszyklus von Content-Objekten .....	103
4.7.1 Anforderungen an eine integrierte Content-Redaktion .....	105
4.7.2 Prozessmodelle .....	107
4.7.3 IS-Funktionen .....	114
4.8 Content-Syndication.....	115
4.8.1 Der Zukauf von Inhalten über Content Syndikatoren .....	117
4.8.2 Content-Syndication im Geschäftsnetzwerk .....	119
4.8.3 Prozessmodelle .....	120
4.8.4 IS-Funktionen .....	123
4.9 Content-Strukturierung.....	124
4.9.1 Ordnungsprinzipien und Ordnungssysteme .....	126
4.9.2 Metadaten .....	127
4.9.3 Klassifikationsvarianten.....	129

4.9.4	Prozessmodelle.....	130
4.9.5	IS-Funktionen.....	134
<b>5</b>	<b>Content-Management-Systeme.....</b>	<b>135</b>
5.1	Fallbeispiel E-Plus.....	135
5.1.1	Ursprüngliche Systemarchitektur des Portals.....	135
5.1.2	Einführung eines Content-Management-Systems in 3 Ausbaustufen.....	137
5.2	Markt für Content-Management-Systeme .....	140
5.3	Serverarchitekturen.....	142
5.3.1	Liveserver.....	142
5.3.2	Staging-Server.....	143
5.3.3	Applikationsserver .....	144
5.4	Spezialisierte Systeme zur Unterstützung des Content- Management .....	145
5.4.1	Content-Syndication.....	146
5.4.2	Content-Redaktion und -Nutzung .....	149
5.4.3	Content-Strukturierung .....	152
5.5	Content-Management-Systeme.....	157
5.5.1	Autonomy .....	157
5.5.2	Hyperwave .....	159
5.5.3	Lotus Knowledge Discovery System .....	160
5.5.4	Vignette.....	162
5.5.5	SAP .....	164
5.6	Funktionsportfolio der untersuchten Content-Management-Systeme.....	166
<b>6</b>	<b>Projektszenarien.....</b>	<b>168</b>
6.1	Fallbeispiel E-Plus.....	168
6.2	Fallbeispiel Credit Suisse .....	169
6.3	Systematik .....	170
6.4	Rahmenbedingungen .....	171
6.5	Projekttypen.....	171
6.5.1	Content-Syndication.....	171

---

6.5.2	Konsolidierung Portal-Landschaft .....	174
6.5.3	Einführung eines CMS.....	177
6.5.4	Automatische Strukturierung von Inhalten .....	180
<b>7</b>	<b>Zusammenfassung und Ausblick .....</b>	<b>184</b>
7.1	Zusammenfassung .....	184
7.2	Ansätze zur Weiterentwicklung .....	186
7.3	Ausblick – Die Semantic Web Initiative .....	187
7.3.1	Grundlagen.....	187
7.3.2	Potenziale für das Content-Management .....	189
7.4	Ubiquitous Computing – Herausforderung für das Content- Management? .....	190
7.4.1	Technologische Enabler des Ubiquitous Computing .....	190
7.4.2	Anwendungsbeispiele des Ubiquitous Computing .....	196
7.4.3	Herausforderungen für das Content-Management .....	198
7.4.4	Zusammenfassung und Ausblick .....	199
<b>Anhang A: Prozessarchitektur – Aufgabenbeschreibungen</b>		<b>201</b>
A.1	Aufgaben des Nutzungsprozesses .....	201
A.2	Aufgaben des Prozesses „Erstellung Content“.....	202
A.3	Aufgaben des Prozesses „Pflege Content“.....	203
A.4	Aufgaben des Prozesses „Erstellung Templates“.....	205
A.5	Aufgaben des Prozesses „Pflege Templates“.....	207
A.6	Aufgaben des Prozesses „Feedbackmanagement“.....	208
A.7	Aufgaben des Archivierungsprozesses .....	209
A.8	Aufgaben des Aggregationsprozesses.....	209
A.9	Aufgaben des Distributionsprozesses .....	210
A.10	Aufgaben des Strukturierungsprozesses .....	211
A.11	Aufgaben des Prozesses „Terminologiepflege“.....	213
<b>Anhang B: IS-Architektur – Funktionsbeschreibungen .....</b>		<b>215</b>
B.1	Nutzungsfunktionen .....	215

B.2 Syndicationfunktionen.....	216
B.3 Strukturierungsfunktionen.....	217
B.4 Redaktionsfunktionen.....	218
B.5 Integrationsfunktionen.....	220
<b>Anhang C: Materialien zur Fallstudie E-Plus .....</b>	<b>223</b>
C.1 Ergebnisse, Lessons Learned und Ausblick .....	223
C.3 Ansprechpartner .....	226
C.4 Kontakte und Termine.....	226
<b>Literaturverzeichnis.....</b>	<b>227</b>
<b>Sachverzeichnis.....</b>	<b>241</b>