

Bloß nicht zurückrudern

Immer mehr kleine und mittelständische Unternehmen setzen auf Content Management-Systeme (CMS) oder planen deren Einsatz. Die Funktionsliste solcher Systeme ist lang. Um davon umfänglich zu profitieren, sollten bei der Einführung jedoch bestimmte Dinge beachtet werden.



Tipps für eine erfolgreiche CMS-Einführung

- Einführungsprojekt genau planen
- Ausreichende Mitarbeiterkapazität bereitstellen
- Ausgangssituation analysieren
- Optimierungspotential abschätzen und Soll-Zustand definieren
- Anforderungen an das CMS detailliert formulieren
- Informationsmodell und Modularisierungskonzept entwickeln
- Inhalte strukturieren und standardisieren
- Prozesse strukturieren und standardisieren
- Anwender frühzeitig einbeziehen und Expertenwissen nutzen

Quelle: Cognitas

Bei der Einführung eines Content Management-Systems folgt bei vielen Mittelständlern auf die Anfangseuphorie oft schnell die Ernüchterung: Die Unternehmen sehen sich hohen Lizenz- und Wartungskosten gegenüber, die erhofften Effektivitätsgewinne dagegen wollen sich nicht so richtig einstellen. Die Anwender kommen mit den neuen Arbeitsweisen nicht zurecht. Schwächen in der Konfiguration und lange Antwortzeiten sorgen dafür, dass die Akzeptanz in den Keller geht. In vielen Fällen wird zurückgerudert. Die angeschafften Systeme werden – wenn überhaupt – nur als Insellösung in einigen wenigen Abteilungen und nicht durchgängig eingesetzt, die Investition zahlt sich häufig nicht aus.

Dabei bieten CMS-Lösungen durchaus das Potential, sowohl zur Qualitätsverbesserung beizutragen als auch die Effektivität zu erhöhen. Entscheidend für eine erfolgreiche Nutzung ist die Vorbereitungs- und Einführungsphase. Häufig stehen dabei technische Aspekte zu sehr im Vordergrund: Die Funktionalitäten unterschiedlicher Content Management-Systeme werden akribisch verglichen. Wenn dann das System gefunden ist, das ein Maximum an Funktionen zu einem möglichst günstigen Preis bietet, wähnt man sich am Ziel.

Dabei hängt der Erfolg der CMS-Einführung gar nicht so sehr von der Funktionsauswahl ab, denn eine ganze Reihe von Systemen sind von Funktionalität und Preis her relativ gleichwertig. Entscheidend ist vielmehr, dass die Konfiguration der Gesamtlösung zum Unternehmen passt. Zu Beginn sollte deshalb der „Blick nach innen“ stehen: Welche Dokumententypen gibt es? Wie hoch ist das Dokumentationsvolumen insgesamt? Wie hoch ist der Anteil der Redundanzen, d.h. Informationen, die in gleicher oder ähnlicher Weise in mehreren Dokumenten enthalten sind? Grundsätzlich gilt: Je höher das Dokumentationsvolumen und je höher der Anteil der Redundanzen, desto lohnender ist die Einführung eines CMS. Zudem ist es notwendig, auch die Dokumentationsprozesse kritisch zu prüfen.

Die Workflow-Unterstützung eines CMS lässt sich nur dann nutzen, wenn die Zielprozesse im Unternehmen klar und einvernehmlich definiert sind. Content Management Systeme sind für die strukturierte, standardisierte Dokumentationserstellung zwar hervorragend geeignet, die Einführung eines solchen Systems sorgt jedoch nicht automatisch für Strukturierung und Standardisierung. Hier sind inhaltliche Vorarbeiten notwendig. Ein Informationsmodell muss entwickelt werden, das einerseits ausreichend komplex ist, um den unterschiedlichen Anforderungen zu genügen, andererseits aber auch möglichst einfach, um verständlich und umsetzbar zu sein.

Auch die Festlegung der geeigneten Modulgröße (Granularität) erfordert Fingerspitzengefühl. Je größer die Module, desto bequemer die Handhabung: Umfangreiche Dokumente lassen sich komfortabel und schnell aus wenigen Modulen zusammenstellen. Aber: Mit zunehmender Modulgröße schwinden in der Regel die Möglichkeiten zur Wiederverwendung. Bei kleinen Modulen sind die Chancen auf Mehrfachnutzung weit höher. Mit kleinen Modulen wachsen aber die Verwaltungsaufwände, z.B. für die Indizierung, Ablage und Suche, stark an. Eine Patentlösung gibt es hier nicht. Die passende Modulgröße muss jeweils individuell ermittelt werden. Aber auch das beste Modularisierungskonzept scheitert, wenn der Wille zur Standardisierung fehlt. Wo der historisch gewachsene Dokumentationsdschungel 1:1 in das CMS übertragen wird, lassen sich die erwarteten Einsparungen nicht realisieren. ◀] **Martin Jung**