



Anspruchsgruppenorientierte Gestaltung einer Website

Pascal Rudnik, Andreas Gerig, Mark Egloff, Andrea Back (Hrsg.)

Projektberichte Business 2.0

Forschungs-, Praxis-, Ventureprojekt I

Nr. 1/2008

Herausgeberin: Prof. Dr. Andrea Back

Universität St. Gallen

Institut für Wirtschaftsinformatik

Müller-Friedberg-Str. 8

CH-9000 St. Gallen

Telefon: +41 (0) 71 224 2545

www.business20.unisg.ch

www.BACKonTheFuture..com (Blog)

Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis.....	1
1 Einleitung	2
1.1 Über das Projekt	2
1.2 Aufgabenstellung.....	2
1.3 Deliverables	3
1.4 Methodik / Vorgehensweise.....	3
2 Projektergebnisse.....	5
2.1 IST-Analyse.....	5
2.2 SOLL-Analyse.....	6
2.3 Technologische Vorschläge	8
2.3.1 Vorschläge und Evaluation	8
2.3.2 Diskussion der Extensions.....	11
3 Kundenprozess-Matrix.....	18
Quellenverzeichnis.....	23

1 Einleitung

1.1 Über das Projekt

Im Rahmen eines Forschungs-, Praxis-, und Ventureprojekts (FPV) des Studienlehrgangs Informations-, Medien- und Kommunikationsmanagement (IMT) der Universität St.Gallen wurde im Auftrag einer Softwareunternehmung die Unternehmenshomepage einer Neugestaltung unterzogen. Das Ziel ist ein Webauftritt, welcher die spezifischen Anforderungen der relevanten Benutzergruppen berücksichtigt.

Als zentraler Orientierungspunkt wurde folgende **Vision** definiert:

- Die Webseite ist zeitgemäss
- Die Seite ist ein Aushängeschild für das Können und die Leistungen der Firma
- Zur Darstellung werden moderne Technologien eingesetzt
- Ein anspruchgruppenorientiertes Konzept zur Kommunikation wird damit verfolgt
- Als zentrale Informationsquelle vereinfacht die Homepage den Nutzern und Mitarbeitern den Kontakt/die Zusammenarbeit mit dem Unternehmen

1.2 Aufgabenstellung

Die projektspezifische Aufgabenstellung begrenzt sich auf die Planungsphase der Website-Neugestaltung; die eigentliche Implementation der Arbeitsergebnisse erfolgt durch den Auftraggeber. Die Aufgabenstellung lässt sich in drei Hauptblöcke gliedern:

- **Analyse und kritische Würdigung der bestehenden Homepage (Kapitel 2.1):**
Anhand zuvor definierter Kriterien soll die bestehende Homepage analysiert werden. Die Analyse nimmt dabei Bezug auf die Ansprüche der relevanten Benutzergruppen. Das Arbeitsergebnis beschreibt einerseits den aktuellen IST-Zustand der Unternehmenshomepage, andererseits werden aber auch spezifische Punkte bewertet und Defizite aufgezeigt.
- **Ausarbeitung von Verbesserungsvorschlägen (Kapitel 0):**
Aufbauend auf dem vorangegangenen Arbeitsergebnis sollen Verbesserungsvorschläge für die Webseite ausgearbeitet werden. Das Ziel ist es, auf Basis der Unternehmensvision und den Anforderungen der Benutzergruppen eine konkrete SOLL-Beschreibung des Webauftrittes zu erarbeiten.
- **Technologische Vorschläge (Kapitel 2.2):**
Es sollen Vorschläge für Typo 3-Erweiterungen (Extensions) erstellt werden. Folgende Anforderungen an die Erweiterungen wurden dabei vom Unternehmen im Vorfeld definiert: Für die Lösungen sollen nur geringe bzw. gar keine Lizenzgebühren anfallen (Kosten); die Lösung darf keine kritischen unternehmenseigene Daten für unautorisierte Personen zugänglich machen (Sicherheit); die Lösung muss gemäss KISS-Prinzip möglichst einfach zu handhaben sein (Einfachheit).

1.3 Deliverables

Die Ergebnisse des Projektes werden in zwei Formen festgehalten:

- **Schlusspräsentation:**
Stichwortartige Zusammenfassung der Projektergebnisse. Die Schlusspräsentation soll so gestaltet sein, dass sie auch den Zweck eines Management Summary erfüllt.
- **Abschlussbericht:**
Gesamtdokumentation des Projektes. Enthält sowohl inhaltliche als auch formale Angaben zum Projekt.

1.4 Methodik / Vorgehensweise

Folgende **Methoden** wurden zur Projekterreichung angewandt:

- **Erstellung des Projekt-Konzepts:**
Das Projektkonzept basiert auf den *Business-Engineering-Prinzipien* des Instituts für Wirtschaftsinformatik (IWI) der Universität St.Gallen.
- **Evaluation / Analyse:**
Zur Evaluation und Analyse der Unternehmenshomepage wurden *Usability Checks* auf Basis von durchschnittlichem Userverhalten (im Team simuliert und durch Interviews abgestützt) durchgeführt.
- **Projektmanagement:**
Für den Projektplan und die Zeiterfassung wurde die *Speed-Methode von Solution Providers* verwendet. Statusberichte wurden auf spezifischen Templates des Auftraggebers (Mix aus Milestones, Status und Anträgen) erstellt.

Die **Vorgehensweise** lässt sich dabei in folgende Abschnitte gliedern:

1) Konzeptentwicklung:

- a) Analyse des Rollenkonzepts (Vorgaben)
- b) Erarbeitung der rollenspezifischen Prozesse (in Anlehnung an das Konzept der Kundenprozesse von Kagermann/Österle 2006)
- c) Integration von Rollensicht und Prozesssicht

2) Analyse der bestehenden Homepage:

- a) Manuelle Tests durch alle Projektmitglieder

3) Ableitung von Verbesserungsvorschlägen:

- a) Basierend auf den Ergebnissen aus 2) und der Kundenprozess-Matrix (Kapitel 3).
- b) Beurteilung der Differenzen zwischen bestehender Lösung und entwickeltem Konzept
- c) Lösungsmöglichkeiten auf Basis von Soll-Konzeption aufzeigen

4) Erarbeitung technischer Vorschläge:

- a) Evaluation und Verbesserungsvorschläge für die Umsetzung des neuen Template
- b) Suche in Sekundärliteratur zu Typo3
- c) Auswertung von Extensions im Typo Extension Repository 2 (TER2)
- d) Empfehlung von konkreten Extensions

2 Projektergebnisse

2.1 IST-Analyse

Für die IST-Analyse wurden vorab folgende **Kriterien** definiert und anschliessend die bestehende Webseite aufgrund dieser untersucht:

1) **Darstellung:**

- Seiteneinteilung (Header, Menü, Content, Rechte Spalte)
- Durchgehende Corporate Identity
- Farbtöne, Grafiken, Schriftarten (Lesbarkeit & Übersichtlichkeit)

2) **Menü-/Userführung:**

- Position des Menüs
- Dynamisches vs. Statisches Menü
- Bread Crumbs
- Zurück/To top Buttons/Links
- Einteilung der Seitenbereiche
- Verweise auf weitere Informationsquellen
- Aussagekräftige Titel der einzelnen Menüpunkte
- Ausrichtung der Informationsstruktur an den Anspruchsgruppen

3) **Inhalt:**

- Informationsgehalt
- Ausarbeitung der Inhalte für Webseite geeignet? (Texte und Bilder)
- Optische Aufbereitung
- Druckfunktionen
- Zielgruppenspezifische Aufbereitung (inhaltliche und funktionale)
- Umsetzung der Mehrsprachigkeit

Aufgrund der durchgeführten Analyse zeichnete sich ab, dass besonders bezüglich der Integration von Interaktionstools sowie der Ausrichtung auf einzelne Zielgruppen Optimierungspotenzial vorhanden war.

SOLL-Analyse

Die Soll-Analyse basiert auf der Kundenprozess-Matrix (vgl. Kap. 3), welche die relevanten Inhalte und Tools für jeden einzelnen Prozessschritt und den vorab definierten Anspruchsgruppen aufzeigt. Durch die schematische Darstellung wurden die einzelnen Prozesse über alle Anspruchsgruppen hinweg vergleichbar. Zusätzlich wurden die gewonnenen Erkenntnisse aus den Interviews, welche mit zwei Mitarbeitern des Unternehmens geführt wurden, in die Soll-Analyse miteinbezogen.

Im Rahmen der Analyse und mit Absprache der Unternehmung wurden sieben potenzielle Zielgruppen der Webseite festgelegt:

- Interessenten
- Produkt- und Dienstleistungskunden
- Bestehende Mitarbeiter (extern)
- Potenzielle Mitarbeiter
- Partner
- Presse
- Dienstleister

Im Folgenden wird auf die einzelnen Zielgruppen sowie deren Ansprüche eingegangen.

Interessenten

- Der Interessent möchte sich einen schnellen Überblick über das Unternehmen und die einzelnen Produkte/Dienste machen.
- Je nach Interesse werden möglichst spezifische Produkt- und Dienstleistungsinformationen gewünscht
- Inhaltlich sollen die Vorteile der eigenen Produkte klar ersichtlich werden
- Eine intuitive Navigation/Informationsarchitektur ist wichtig, um eine längere Verweildauer zu erreichen (bessere Orientierung)
- Folgende Inhalte sollen geboten werden:
 - Unternehmensdaten (Profil, Kontakte, Strukturen, Partner, Geschichte)
 - Produktinfos (Neuigkeiten, ev. Manuals)
 - Referenzen (ev. Case Studies zur Veranschaulichung)
 - Kontakt/Anfrage (Bestellung zusätzlicher Unterlagen)

Produkt- und Dienstleistungskunden

- Für bestehende Kunden ist es wichtig, dass sie über neue Produkte informiert werden. Dazu können Newsletter oder Newseinträge mit RSS-Feeds eingesetzt werden.
- Das einfache Auffinden einer Kontakt- resp. Supportadresse ist äusserst wichtig für optimalen Kundensupport

- Je nach Projekt kann es sinnvoll sein, eine entsprechende Datenablage anzubieten.

Bestehende Mitarbeiter

- Zugang auf bestimmtes (Organisations-) Wissen muss für alle Mitarbeiter gewährleistet sein (Voraussetzung für ISO-Zertifizierung).
 - Organisationshandbuch
 - Qualitätsmanagement
- Da es sich um unternehmenskritische Informationen handelt, müssen diese Dokumente zugriffsgeschützt sein. Dies erfordert einen gesicherten Userbereich mit ev. unterschiedlichen Benutzergruppen, welche entsprechende Zugriffsrechte haben.
- Datenaustausch von Projektdokumenten, Spezifikationen soll mittels zentraler Datenablage (inkl. Versionisierung) vereinfacht werden.
- Interne News werden per E-Mail versendet (kein Archiv) – durch eine Kategorisierung und Archivierung von News geht Wissen nicht verloren.
- Interne Interaktion soll verstärkt werden (z.B. für interne Fragen). Anstatt E-Mail an alle könnte ein Forum angeboten werden.

Potenzielle Mitarbeiter

- Auflistung aller freien Stellen mit entsprechenden Beschrieben, Anforderungen sowie Bewerbungsprozess
- Informationen über das Unternehmen sowie dessen Kultur
- Erfahrungsberichte von Mitarbeitern
- Kontaktadresse für eine Bewerbung
- Online-Bewerbung: Möglichkeit soll angeboten werden, eine Bewerbung direkt online zu tätigen.

Partner

- News, Aktualitäten, Vorankündigungen
- Kontaktdaten

Presse

- Unternehmensinformationen
- News und spezifisches Fachwissen der Unternehmung (Know-how)
- Presse-Kontakt
- Self-Service zur News-Pflege

Dienstleister

- Ansprechpartner
- News, Aktualitäten, Vorankündigungen

Aus der Soll-Analyse gehen einige **kritische Punkte** hervor. So besteht die Gefahr, dass der Inhalt manuell aufgrund der zielgruppenspezifischen Ansprache an verschiedenen Orten in die Webseite integriert werden muss. Durch eine geschickte Verlinkung kann diesem Problem und späteren Missverständnissen vorgebeugt werden. Für eine optimale Strukturierung der Informationen müssen Inhaltspunkte im Vorfeld definiert werden. Der Einsatz von Grafiken soll gut abgewogen werden, so dass das Gleichgewicht zwischen den Spalten aufrechterhalten werden kann.

Um die Wirkung nach dem **Going-Live** zu kontrollieren und in einem zweiten Schritt zu optimieren, bieten sich das kostenlose Tool Google Analytics oder Click-Heat-Maps an.

Die verschiedenen **Erweiterungen** von Typo3 ermöglichen eine grosse **Flexibilität** der Seitenausgestaltung. Klar ausgearbeitete Guidelines sollen unterschiedliche Ausarbeitungen verhindern.

Technische Details

Folgende Punkte sollten bei der technischen Umsetzung beachtet werden:

- W3C valider HTML-Code
- Meta-Tags auf allen Seiten individuell befüllt
- Search Engine Optimisation (SEO)
- Guidelines für Redakteure
- Anpassung des internen Typo3 Editors an die Guidelines
- Caching der Seiten implementieren, um Serverlast und Ladezeiten zu reduzieren

2.2 Technologische Vorschläge

2.2.1 Vorschläge und Evaluation

Auf Basis der formulierten Anforderungen an die neue Homepage aus der Soll-Analyse wurden in einem weiteren Schritt technologische Lösungsmöglichkeiten für die Umsetzung der Änderungs- und Erweiterungsvorschläge evaluiert. Da die Homepage auf Typo3 aufbaute, war es nahe liegend, die Vorschläge auf Typo3-Extensions zu beschränken.

Die Evaluation der Vorschläge erfolgte dabei teilweise entlang der in Kapitel 1.2 definierten Anforderungskriterien, teilweise zusätzlichen identifizierten Kriterien:

- **Kosten:** Für die Lösungen sollen nur geringe bzw. gar keine Lizenzgebühren anfallen
- **Sicherheit:** Die Lösung darf keine kritischen unternehmenseigene Daten für unautorisierte Personen zugänglich machen
- **Einfachheit:** Die Lösung muss gemäss KISS-Prinzip möglichst einfach zu handhaben sein
- **Stabilität:** Die Technologie sollte ausgereift und frei von Bugs sein. Alpha- und Betaversionen sollten vermieden werden.

- **Track-Record:** Die Verwendung der Technologie von einer grossen Anzahl User gibt indirekt auch Aufschluss über ihre Nutzeigenschaften. Als Referenzgrösse wurden dazu die Anzahl Downloads auf der offiziellen Typo3-Homepage für jede evaluierte Extension verwendet.

Im darauffolgenden Kapitel 2.2.2 werden die Extensions dann anhand von kurzen Steckbriefen genauer erläutert und diskutiert.

Tabelle 1: Evaluation der Extensions

Anforderung an die Homepage	Extension	Kurzbeschreibung	Evaluationskriterien				
			Kosten	Sicherheit	Einfachheit	Stabilität	Track-Record
Zugang zu (Organisations-) Wissen in Datenbanken	dr_wiki	Einfache, aber äusserst funktionale Wiki-Extension. Nach Meinung verschiedener Seiten einer der besten Wiki-Extensions.	gratis	ja	ja	stabil	5131
	irfaq	Einfache Extension für FAQs, die zur besseren Übersicht eingeklappt werden können.	gratis	ja	ja	stabil	50695
Datenaustausch von Projektdokumenten & -daten (mit Zugriff auf Zentrale Datenbank inkl. Versioning)	MOC Fileshare manager	Filesharing Extension	gratis	bedingt	ja	beta	5259
Kollaborative Interaktion/ Forum	wec_discussion	Extension für ein Diskussionsforum. Kann nur für autorisierte Personen zugänglich gemacht werden und hat eine Moderationsfunktion.	gratis	ja	ja	stabil	4992
Kategorisierung & Archivierung von Informationen/ News (inkl. RSS)	tt_news & ttnews_feeder	Extensions, über die auf einfachste Weise News aufbereitet, gegliedert und bereitgestellt (inkl. RSS) werden können.	gratis	ja	ja	stabil	232463/ 4141
Stellensuche, -information & online Bewerbung	dmmjobcontrol	Management von Stellenangeboten inkl. Suchfunktion, verschiedene Ansichtsmöglichkeiten, online Bewerbung und RSS subscription.	gratis	ja	ja	stabil	2362
Lesbare URLs	realurl	Wandelt URLs automatisiert in lesbare URLs um.	gratis	ja	Ja	stabil	50282

2.2.2 Diskussion der Extensions

Dr Wiki

Extension Key: dr_wiki

Dieses Wiki besticht durch seine Einfachheit. Es basiert auf dem Wiki-System von Mediawiki (Wikipedia) und wird seit 2004 weiterentwickelt. Einträge im Wiki können von allen hinzugefügt oder geändert werden, welche Zugriff auf das Wiki haben.

Das Wiki beherrscht zudem die Versionisierung der Einträge, welche durch ein einfaches Textformular erstellt werden. Die Formatierung erfolgt nicht über ein WYSIWYG, sondern über eine markup-language. Dies könnte für die Benutzer das Formatieren der Einträge etwas erschweren. Verwendet wird allerdings dieselbe Formatierungssprache wie bei Wikipedia.

Sample Wiki Workpad

HomePage



```
[=Wiki - Playgroud=]
''Welcome to our sample Wiki''. Here you can make your [[first steps]]
using a Wiki system.
-----
[==Using Images==]
An image: http://www.somedomain.net/fileadmin/templates/pics/logo.gif
-----
[==A bulleted list==]
* 'item 1' *
* ''item 2'' **
* '''item 3''' ***
* ''''item 4'''' ****
[==Links==]
A link http://www.somedomain.net
An email address someone@somedomain.net
```

Edit / Save Cancel / Exit

Links:

Manual: [Typo3.org](http://typo3.org) unter Documentation

Modern FAQ

Extension Key: irfaq

Lizenz: GNU/GPL

Diese Extension fügt der Webseite eine FAQ-Liste hinzu. Unter jeder Frage kann die entsprechende Antwort dynamisch eingeblendet werden. Zusätzlich kann zwar ein Suchformular für die FAQ's integriert werden, aufgrund der Übersichtlichkeit sollten die Einträge aber beschränkt werden. Diese Extension eignet sich deshalb für das Klären von Fragen für einen bestimmten Bereich oder für ein bestimmtes Produkt. Da die einzelnen Einträge kategorisiert werden können, können auch alle FAQ's kategorienübergreifend auf einer Seite integriert werden. Zusätzlich kann für jeden Eintrag eine verantwortliche Ansprechperson definiert werden, welche unter den Antworten angezeigt wird.

Darstellung der einzelnen Einträge durch eine dynamische, aufklappbare Liste:

- What is it used for? (Cat 4, Cat 5)
You can use this for building a faq list!
- Are there special features? (Cat 4, Cat 5, Cat 6)

Links:

Manual: [Typo3.org](http://typo3.org) unter Documentation

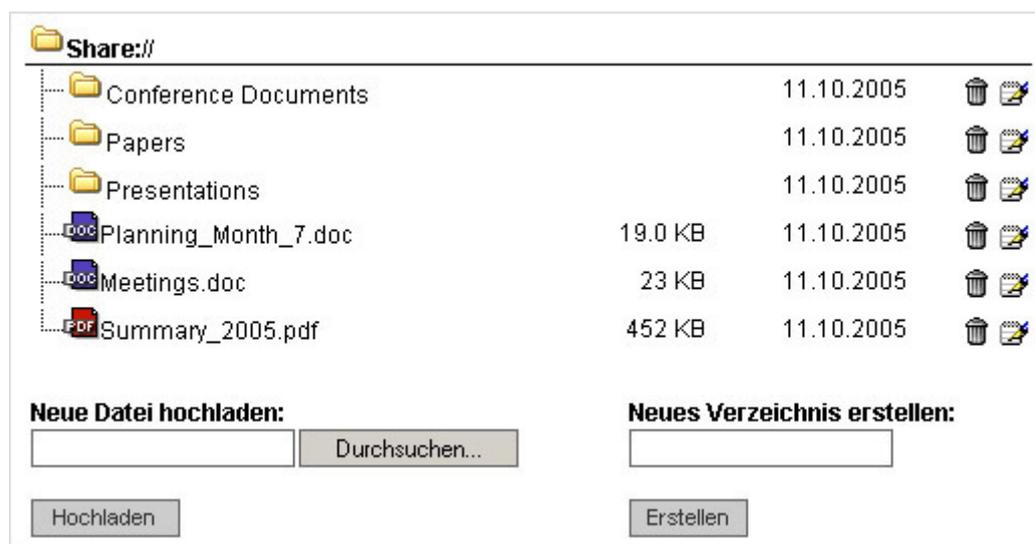
MOC Fileshare manager

Extension Key: moc_filemanager

Eine Extension, welche direkt eine Groupware-Lösung für Typo3 anbietet, konnte nach langer Suche nicht gefunden werden. Aufgrund der hohen Wichtigkeit des File-Sharings für das Unternehmen wird an dieser Stelle der MOC Fileshare Manager vorgestellt, obwohl dieser nur einen BETA-Status aufweist.

Der MOC Fileshare Manager ermöglicht den Up- und Download von Files jeder Art. Direkt über das Frontend können Ordner angelegt, umbenannt oder gelöscht werden. Auf oberster Ebene wie auch innerhalb der Ordner können Files hochgeladen, umbenannt oder gelöscht werden.

Ein offizielles Manual für diese Extension konnte nicht gefunden werden. Es gibt jedoch ein Tutorial in deutscher und englischer Sprache. Aufgrund des Beta-Status kann keine abschliessende Empfehlung für diese Extension gemacht werden.



Links:

Tutorial: <http://www.muc-cms.de/moc-filemanager.html>

WEC Discussion Forum

Extension Key: wec_discussion

Dieses Diskussionsforum bietet eine breite Palette von verschiedenen Funktionen, wodurch es optimal an eigene Bedürfnisse angepasst werden kann. Bei Bedarf kann es auch zu einem Blog umfunktioniert werden. Zu den Grundfunktionen gehören zudem RSS-Feeds von Foren-Einträgen sowie eine Moderationsfunktion.

Die Einträge können monatlich archiviert sowie über eine integrierte Suchfunktion durchsucht werden. Zudem sind Designkomponenten wie Farben oder Schriften einfach veränderbar und können somit den Designvorgaben angepasst werden.

Diese Forum-Extension umfasst also alle notwendigen Funktionen, um die Zusammenarbeit über ein Forum zu optimieren.

The screenshot shows the forum interface with a top navigation bar containing 'Mark read', '0 new posts', 'Profile', and 'Search'. Below this is a 'watch conference' button and a breadcrumb trail 'All Categories > Ginghamburg Community'. A pagination indicator '[1] 2' is visible. The main content is a table of threads:

	Thread Title	Replies	Author	Last Post Info
Fellowship				
	Worth the read	0	Suzanne Marvin	Dec 06 2007, 04:07 PM posted 3 days ago By: Suzanne Marvin
	Blessings	1	Suzanne Marvin	Nov 20 2007, 08:25 AM posted 19 days ago By: Lisa Sowry
	A Strange Gift	4	Suzanne Marvin	Oct 17 2007, 12:50 PM posted 53 days ago By: Lisa Sowry
	Visiting other churches	0	Suzanne Marvin	Sep 29 2007, 08:46 AM posted 71 days ago By: Suzanne Marvin

Links:

Manual: Typo3.org unter Documentation

tt_news

Extension Key: tt_news

Lizenz: GNU/GPL

Die Extension tt_news wird in vielen Berichten als eine ausgesprochen umfangreiche und leistungsfähige Extension beschrieben. Durch unzählige Konfigurationsmöglichkeiten kann sie optimal an die eigenen Bedürfnisse angepasst werden. So kann dieses News-Tool beispielsweise mehrsprachig aufgesetzt sowie eine RSS-Newsanzeige integriert werden. Des Weiteren unterstützt es eine Archivierung der veröffentlichten News. Diese Extension ist sehr gut und umfangreich dokumentiert. Zusätzlich gibt es verschiedene Tutorials im Web.

The screenshot displays the tt_news extension interface. On the left is a navigation menu with links for 'Homepage', 'Search', 'News Section', 'Archive', and 'Sitemap'. Below the menu is an 'ARCHIVE:' section with a tree view showing item counts for months in 2004 and 2003. The main content area shows three news items:

- External URL** (Monday 01. of November 2004): This is a news db-record type: External URL. Clicking on the header or the image will open typo3.com in a new window. [more]
- Internal page** (Monday 11. of October 2004): news db-record type: internal Link (article). Clicking this item will open the page "Archive" in the same window. [more]
- News Article** (Thursday 16. of September 2004): Pango sem gelu vena ex nox flagello Nos effor, via Ico contemplatio, sed ut Expers armo incuratus. pes auantuscumaue lac trado Liuidus

JobControl

Extension Key: dmmjobcontrol

Lizenz: GNU/GPL

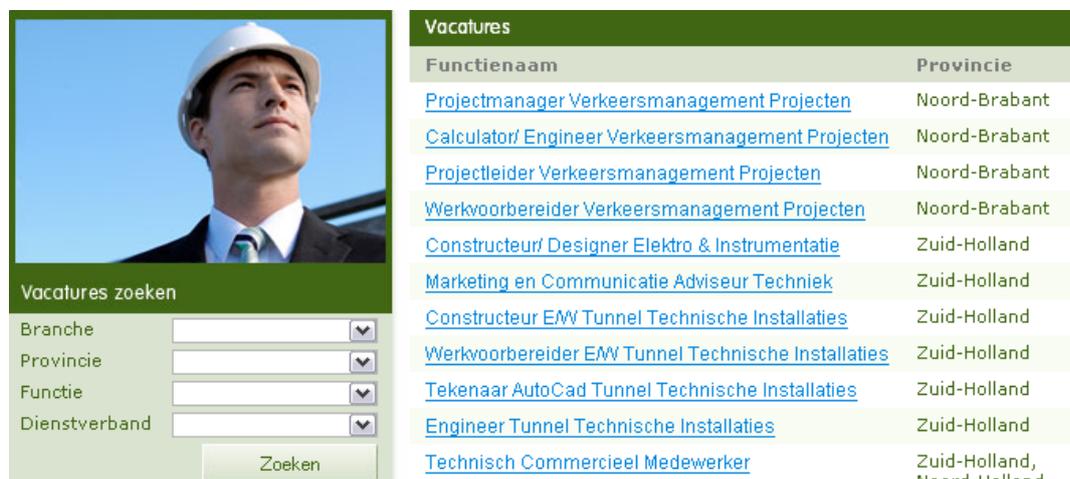
Beschreibung: Diese Extension ermöglicht das Publizieren von Stellenangeboten. Nebst der Listenanzeige der Jobangebote mit jeweiliger Detailansicht beherrscht die Extension zusätzlich das Durchsuchen der offenen Angebote sowie das Bewerben auf eine spezifische, ausgeschriebene Stelle. Durch die Möglichkeit, die offenen Stellenangebote in einer RSS-Liste anzeigen zu lassen, wird eine Zusammenarbeit mit Jobportalen vereinfacht.

Ein weiterer Pluspunkt von JobControl ist die Unterstützung von Mehrsprachigkeit (Deutsch und Englisch wird unterstützt).

JobControl bietet zudem die Möglichkeit, die Jobs nach Regionen und Bereichen einzuteilen. Dadurch wird dieses Tool dem Anspruch der Unternehmung gerecht, Stellen für verschiedene Niederlassungen auszuschreiben.

Da die Gestaltung der Extension durch css stylesheets vorgenommen wird, ist diese einfach an Design-Vorgaben anzupassen.

Diese Job Extension hebt sich von den anderen durch ein umfassendes Manual (engl.) sowie die strikte Abtrennung des Designs (css) ab.



The screenshot displays the JobControl interface. On the left, there is a search form titled 'Vacatures zoeken' with dropdown menus for 'Branche', 'Provincie', 'Functie', and 'Dienstverband', and a 'Zoeken' button. On the right, a table titled 'Vacatures' lists job openings with columns for 'Functienaam' and 'Provincie'.

Functienaam	Provincie
Projectmanager Verkeersmanagement Projecten	Noord-Brabant
Calculator/ Engineer Verkeersmanagement Projecten	Noord-Brabant
Projectleider Verkeersmanagement Projecten	Noord-Brabant
Werkvoorbereider Verkeersmanagement Projecten	Noord-Brabant
Constructeur/ Designer Elektro & Instrumentatie	Zuid-Holland
Marketing en Communicatie Adviseur Techniek	Zuid-Holland
Constructeur EM Tunnel Technische Installaties	Zuid-Holland
Werkvoorbereider EM Tunnel Technische Installaties	Zuid-Holland
Tekenaar AutoCad Tunnel Technische Installaties	Zuid-Holland
Engineer Tunnel Technische Installaties	Zuid-Holland
Technisch Commercieel Medewerker	Zuid-Holland, Noord-Holland

Links:

Stellenkatalog: <http://www.weteq.nl/vacatures/> and

RSS-Feeds für Stellen: <http://www.weteq.nl/vacatures/rss/>

Manual: Typo3.org unter Documentation

realURL

Extension Key: realurl

Lizenz: GNU/GPL

RealURL wandelt automatisch die URL's von Typo3 mit enthaltenden Parametern in lesbare URL's um. Dabei wird die Mehrsprachigkeit unterstützt (Seiten in englischer Sprache werden auch englisch betitelt). Eine lesbare URL hat den Vorteil, dass sich ein Besucher besser orientieren kann und die Seite einen gut strukturierten Eindruck hinterlässt. Zudem hat eine lesbare URL in gewissen Suchmaschinen einen direkten Einfluss auf das Ranking und die Indexierung.

Links:

Manual: [Typo3.org](http://typo3.org) unter Documentation

3 Kundenprozess-Matrix

Die nachfolgende Matrix visualisiert mögliche Kundenprozesse von verschiedenen Zielgruppen des Auftraggebers. Dabei fokussiert die Analyse auf die Interaktion mit der unternehmenseigenen Homepage.

Folgende Zielgruppen wurden dabei identifiziert:

- Interne Mitarbeiter, welche extern arbeiten
- Freie Mitarbeiter
- Potenzielle Kunden
- Bestehende Kunden
- Presse

Die Kundenprozesse wurden nach folgenden Themengebieten strukturiert:

- Suche/Zugriff nach Informationen verschiedenster Art
- Nutzung von internen Applikationen (Produktionstools) und Endprodukten der Unternehmung
- Kommunikation/Interaktion zwischen der relevanten Zielgruppe und der Unternehmung
- Eingabe von Informationen verschiedenster Art in die Datenbank der Unternehmung

Tabelle 2: Kundenprozess-Matrix: Suche/Zugriff

<u>Suche/Zugriff</u>					
Zielgruppe	Interne Mitarbeiter (arbeitet extern)	Freie Mitarbeiter	Potenzielle Kunden	Bestehende Kunden	Presse
Prozess					
Persönliche Daten	<ul style="list-style-type: none"> • Kontaktdaten • Arbeitsdokumente 	<ul style="list-style-type: none"> • Kontaktdaten • Arbeitsdokumente 	/	<ul style="list-style-type: none"> • Kundendaten 	/
Produktdaten	<ul style="list-style-type: none"> • Produktinformationen • Sourcecode (in Verwaltungssystem) 	<ul style="list-style-type: none"> • Produktinformationen • Sourcecode (beschränkt) 	<ul style="list-style-type: none"> • Produktinformationen • Manuals 	<ul style="list-style-type: none"> • Produktinformationen • Manuals 	<ul style="list-style-type: none"> • Produktinformationen
Projektdaten	<ul style="list-style-type: none"> • Projektdokumente • Projektreporting • Projektmanagement-Plattform 	<ul style="list-style-type: none"> • Projektdokumente • Projektmanagement-Plattform 	/	<ul style="list-style-type: none"> • Projektdokumente (beschränkt) • Projektreporting (beschränkt) • Projektmanagement-Plattform (beschränkt) 	/
Unternehmensdaten	<ul style="list-style-type: none"> • Kontaktdaten (Outlook-Web-Access) • Strukturen • Geschichte • Referenzen/Partner • Informations-Datenbanken (teilweise in Intranet, CRM und WIKI) • Geschäftsdaten (beschränkt) 	<ul style="list-style-type: none"> • Kontaktdaten • Strukturen • Geschichte • Referenzen/Partner • Informations-Datenbanken (beschränkt) 	<ul style="list-style-type: none"> • Kontaktdaten • Strukturen • Geschichte • Referenzen/Partner 	<ul style="list-style-type: none"> • Kontaktdaten • Strukturen • Geschichte • Referenzen/Partner 	<ul style="list-style-type: none"> • Kontaktdaten • Strukturen • Geschichte • Referenzen/Partner

Tabelle 3: Kundenprozess-Matrix: Nutzung

<u>Nutzung</u>					
Zielgruppe	Interne Mitarbeiter (arbeitet extern)	Freie Mitarbeiter	Potenzielle Kunden	Bestehende Kunden	Presse
Prozess					
Interne Applikationen	<ul style="list-style-type: none"> • CRM-Tool • Programmier-Tools (Eclipse) • Task Tracker (Ticketssystem) • WIKI 	<ul style="list-style-type: none"> • CRM-Tools • Programmier-Tools 			
Produkte (Applikationen)	<ul style="list-style-type: none"> • Demonstration beim Kunden • Schulung 	<ul style="list-style-type: none"> • Demonstration beim Kunden • Schulung 	<ul style="list-style-type: none"> • Demonstration neuer Produkte • Webbasierte Trials 	<ul style="list-style-type: none"> • Demonstration neuer Produkte • Webbasierte Trials • Nutzung gekaufter Produkte 	

Tabelle 4: Kundenprozess-Matrix: Kommunikation/Interaktion

Kommunikation/Interaktion					
Zielgruppe Prozess	Interne Mitarbeiter (arbeitet extern)	Freie Mitarbeiter	Potenzielle Kunden	Bestehende Kunden	Presse
Anfrage: Bestellung	<ul style="list-style-type: none"> • Interne Bedarfsmeldung 		<ul style="list-style-type: none"> • Bestellung neuer Produkte • Preisanfrage • Verhandlung von Konditionen 	<ul style="list-style-type: none"> • Bestellung neuer Produkte • Konfiguration/Erweiterung erstandener Produkte • Preisanfrage • Verhandlung von Konditionen 	/
Anfrage: Information/Problemlösung	<ul style="list-style-type: none"> • Beantwortung • Ticketing-System 	<ul style="list-style-type: none"> • Beantwortung 	<ul style="list-style-type: none"> • Zusatzinformation über ein Produkt • Technische Fragen (Kompatibilität, Infrastruktur) 	<ul style="list-style-type: none"> • Zusatzinformation über ein Produkt • Technische Fragen (Kompatibilität, Infrastruktur) • Anwendungsfragen • Ticketing-System 	<ul style="list-style-type: none"> • Zusatzinformation über ein Produkt • Zusatzinformation über Unternehmen
Anfrage: Beratung	/	/	<ul style="list-style-type: none"> • Produktauswahl • Implementation 	<ul style="list-style-type: none"> • Produktauswahl • Implementation 	/
Anfrage: Reklamation	<ul style="list-style-type: none"> • Ticketing-System 	/	/	<ul style="list-style-type: none"> • Reklamation Produkt • Reklamation Mitarbeiter • Ticketing-System 	/
Kommunikation mit Mitarbeitern	<ul style="list-style-type: none"> • Zusammenarbeit • Fragen/Beratung • Wiki • Vorlagen und Standards (Dokumente & Prozesse) 	<ul style="list-style-type: none"> • Zusammenarbeit • Fragen/Beratung • Wiki 	/	<ul style="list-style-type: none"> • Kommunikation mit zugeordnetem Berater/Projektleiter 	<ul style="list-style-type: none"> • Interviewanfrage
Kommunikation mit Vorgesetzten	<ul style="list-style-type: none"> • Reporting • Autorisierung/Freigabe 	<ul style="list-style-type: none"> • Reporting • Autorisierung/Freigabe 	/	/	<ul style="list-style-type: none"> • Interviewanfrage
Kommunikation mit Kunden	<ul style="list-style-type: none"> • Ankündigung von Events • Anmeldung • Eventmanagement 				

Tabelle 5: Kundenprozess-Matrix: Eingabe

Eingabe					
Zielgruppe Prozess	Interne Mitarbeiter (arbeitet extern)	Freie Mitarbeiter	Potenzielle Kunden	Bestehende Kunden	Presse
Produktdaten	<ul style="list-style-type: none"> • Entwicklungsdaten • Produktinformationen • Zusatzinformationen • Projekt-/kundenbezogene Informationen • Lizenz- und Supportmanagement (Optimierung über's Web) Produktsupport (mit Ansprechpartner von Kundenunternehmen) 	<ul style="list-style-type: none"> • Entwicklungsdaten • Produktinformationen • Zusatzinformationen • Projekt-/kundenbezogene Informationen 	/	/	/
Unternehmensdaten	<ul style="list-style-type: none"> • Wiki • Informations-/Wissensdatenbank • Geschäftsdaten 	<ul style="list-style-type: none"> • Wiki • Informations-/Wissensdatenbank • Geschäftsdaten 	/	/	/
Projektdaten	<ul style="list-style-type: none"> • Projektdokumente • Projektreporting • Projektmanagement • Worktime • Wirtschaftliche Projektdaten 	<ul style="list-style-type: none"> • Projektdokumente • Projektreporting • Projektmanagement 	/	<ul style="list-style-type: none"> • Projektdokumente 	/
Kundendaten	<ul style="list-style-type: none"> • Kundendaten erstellen • Kundendaten verändern • Lizenzen • Lizenztransfer • Supportberechtigung 	<ul style="list-style-type: none"> • Kundendaten erstellen • Kundendaten mutieren 	<ul style="list-style-type: none"> • Eigene Kundendaten 	<ul style="list-style-type: none"> • Eigene Kundendaten 	/
Mitarbeiterdaten	<ul style="list-style-type: none"> • Kontaktdaten • Arbeitsdokumente • Administrative Daten 	<ul style="list-style-type: none"> • Kontaktdaten • Arbeitsdokumente • Administrative Daten 	/	/	/
Bestelldaten	<ul style="list-style-type: none"> • Bestellung für den Kunden 	<ul style="list-style-type: none"> • Bestellung für den Kunden 	<ul style="list-style-type: none"> • Bestelldaten für neues Produkt 	<ul style="list-style-type: none"> • Bestelldaten für neues Produkt • Konfiguration • Abmeldung eines Produktes 	/

Quellenverzeichnis

Kagermann, H., Österle, H. (2006). Geschäftsmodelle 2010: wie CEOs Unternehmen transformieren. Frankfurt am Main: Frankfurter Allgemeine.

Laborenz, K., Wendt, Th., Ertel, A., Dussoye, P., Hinz, E. (2006). Typo3 4.0 – Das Handbuch für Entwickler. 2. erweiterte Auflage. Bonn: Galileo Press.

Österle, H. (1995). Business Engineering: Prozess- und Systementwicklung. Berlin: Springer.