

# Content-Delivery-Portale (CDP) – Informationsportale (nicht nur) für die Technische Kommunikation

Die zielgruppenspezifische Bereitstellung von Informationen gewinnt in Unternehmen immer mehr an Bedeutung. Mit Content-Delivery-Portalen ist das kein Problem mehr.

## Herausforderungen beim Management von Informationen

Informationen sind unternehmensintern an den **verschiedensten Stellen** und in verschiedenen Software-Systemen verstreut.

Sie liegen dabei sowohl strukturiert (z. B. XML-Dateien) und schwach strukturiert (z. B. Word-Dateien) als auch unzureichend strukturiert vor (z. B. Legacy-PDF-Dokumente).

Besonders die **unstrukturierten Inhalte** und Informationen machen den **Großteil der Unternehmensinformationen** aus. Einmal abgelegt, lassen sich diese Inhalte häufig kaum noch effektiv suchen und zielgruppenspezifisch aufbereiten.

Klassische Content-Management-Systeme (CMS) sind auf die Verwaltung von strukturierten Inhalten spezialisiert und können unstrukturierte Dokumente nur unzureichend zugänglich machen.

Erschwerend kommt hinzu, dass viele Abteilungen und Zielgruppen die **gleichen Dokumente** verwenden.

Ein unzureichend selektiver Zugang erschwert deren optimale Nutzung. Speziell aufbereitete **modulare Inhalte** aus der Technischen Kommunikation werden selten abteilungsübergreifend verwendet, obwohl viele andere Abteilungen, z. B. Schulung oder Service, die fertig zusammengestellten **Informationsprodukte** durchaus für ihre Zwecke nutzen könnten.

Daher wächst in vielen Firmen der Wunsch, die existierende Informationen:

- **abteilungsübergreifend** nutzbar zu machen
- **zielgruppenspezifisch** aufzubereiten
- **zentralen Zugriff** zu ermöglichen
- für neue Nutzergruppen **ohne** die jeweiligen **Spezialkenntnisse** zugänglich zu machen

Stichworte sind hier **Big-Data**, **Content-Intelligence** und **Content-Retrieval**, also das Verstehen und (Wieder-)Finden von Informationen in großen Datenbeständen. Hier ist der Einsatz von **Content-Delivery-Portalen** sinnvoll, die eine verhältnismäßig neue Entwicklung auf dem Markt darstellen.

**Wir können Ihnen helfen, mit Content-Delivery-Portalen das volle Potential Ihrer Informationen auszuschöpfen!**

## Eigenschaften eines CDP

Content-Delivery-Portale bieten folgende Funktionalitäten <sup>[1]</sup>:

- Informationen vieler **Quellen verknüpfen** (Content-Aggregation)
- Dokumente **zueinander in Beziehung setzen** (Content-Discovery)
- Informationen durch verschiedene Methoden **zugänglich machen** (Content-Retrieval)
- Content für verschiedene Zielgruppen **bereitstellen** (Content-Delivery)

<sup>[1]</sup> Ziegler, Wolfgang (2013): „Alles muss raus! Content Delivery auf Basis modularer Informationen“. tekcom-Jahrestagung (2013)

## Typische Zielgruppen

Durch eine von der ICMS GmbH in Auftrag gegebenen Untersuchung zum Thema CDP konnten vor allem folgende **Hauptzielgruppen** für eine erste Implementierungsstufe eines CDP identifiziert werden:

- Technische Redaktion
- Schulung
- Service

Hier lässt sich bereits mit **geringem Aufwand** ein **deutlicher Mehrwert** für das Unternehmen erzielen, indem beispielweise Informationen aus der Technischen Redaktion für Service-Mitarbeiter gefiltert und passend zum konkreten Auftrag abrufbar gemacht werden.

## Einsatzszenarien eines CDP

In Anlehnung an Prof. Dr. Ziegler vom Institut für Informations- und Content-Management (I4ICM), der die CDP-Thematik erstmals in seinem Vortrag „**Alles muss raus! Content-Delivery für Informationsportale**“ auf der tekom-Jahrestagung 2013 vorstellte, unterscheiden wir zwischen verschiedenen denkbaren „Ausbaustufen“ und Varianten eines solchen Systems:

**Content-Portale:** Redakteure und Dienstleister der Technischen Kommunikation prüfen Inhalte aus dem Content-Management-System und recherchieren nach Informationen.

**Cross-Portale:** Mitarbeiter unterschiedlicher Abteilungen greifen zur Recherche auf Inhalte aus dem Content-Management-System zurück.

**Multi-Source-Portale:** Mitarbeiter verschiedener Abteilungen greifen auf Inhalte aus dem CMS und verschiedene andere Quellen zur Recherche zu.

**Enterprise-Information-Portale:** Mitarbeiter verschiedener Abteilungen und ggf. assoziierter Unternehmen greifen auf Inhalte aus dem CMS und verschiedener angebundener Quellen zur Recherche zurück.

Eher **speziellere Einsatzszenarien** sind u. a. **Maschinen-Informationssysteme**, die direkt an

einer Maschine Zugang zu passenden Informationen bereitstellen und die Inhalte nach Wissensstand und Situation einschränken.

**Service-Portale**, mit Ausrichtung auf dienstleistungsbezogene und produktübergreifende Informationen aus verschiedenen Quellen.

**Wissensportale**, bei denen die Informationen mit Beziehungswissen und weiteren Verknüpfungen angereichert sind.

## Marktsituation und Technologien

Momentan existieren **verschiedene Ansätze** für Content-Delivery-Portale auf dem Markt. Während einige sich auf **klassische Metadaten** und **vordefinierte Navigationsstrukturen** verlassen, setzen andere Anbieter verstärkt auf **linguistische** und **semantische Analysen** der Inhalte und bieten häufig eine intelligente Suchlogik.

**Anbieter von Redaktionssystemen** haben den Trend erkannt und bieten Lösungen an, die auf den bereits eingesetzten CMS-Technologien aufbauen. Andere Softwareanbieter spezialisieren sich hingegen auf intelligentes Content-Retrieval oder unternehmensweites Dokumentenmanagement. Welcher Ansatz sich letztendlich als der für Sie geeignete herausstellt, unsere Mitarbeiter kennen die **Eigenheiten** und **Vorteile** der einzelnen Systeme und ihrer Methoden.

**Wir beraten Sie nicht nur gerne, sondern unterstützen Sie auf Wunsch auch aktiv bei der Konzeption, Auswahl und Einführung einer für Sie passenden Lösung!**

## Forschung und Entwicklung

Gemeinsam mit dem Institut für Informations- und Content-Management (I4ICM) und der Universität Bremen ist die ICMS GmbH auch in der Forschung engagiert und hat ein eigenes Programm zur Entwicklung neuer Methoden für Content-Delivery initiiert. Für einen schnellen Praxistransfer bringen wir uns gemeinsam mit unseren strategischen Partnern **aktiv** in die **Weiterentwicklung** der entsprechenden Systeme ein.

