



Mit OpenText Web Site Management verbessert itelligence Kundengewinnung und-bindung

Branche

Dienstleistung

Kunde

itelligence

OpenText Partner

.comspace

Herausforderungen

- Weltweites Unternehmenswachstum erfordert skalierbares und performantes WCM-System
- Lokale Redakteure erfordern ein WCM-System mit starkem zentralen Management sowie hoher Flexibilität
- Aufwand hinsichtlich Anwenderbetreuung und Systempflege muss auf Dauer stabil gehalten werden

Lösungen

- OpenText Web Site Management

Geschäftsvorteile

- Intuitive und einfache Bedienung vereinfacht den Betreuungs- und Administrationsaufwand
- Weltweit konsistenter Webauftritt mit lokal relevanten Inhalten stärkt Brand Awareness
- Managementaufwand bleibt konstant (trotz steigender Zahl der Redakteure, lokalen Websites und Sprachen, Webauftritte ohne eigene Redakteure und Verdoppelung der verwalteten Website-Elemente)

Expansion auf allen Kontinenten, immer mehr lokale Sprachen, doppelt so viele Elemente im Web Content Management-System wie vor fünf Jahren – was die Geschäftsleitung freut, stellt jeden Web-Administrator vor große Herausforderungen. Wie lässt sich sicherstellen, dass das Corporate Design überall zuverlässig angewandt wird? Wer kümmert sich um die Qualität der Übersetzungen und die Veröffentlichung lokaler Inhalte? Gibt es ein WCM-System, das mit dieser Komplexität zurechtkommt und dennoch einfach genug ist, damit die weltweit verteilten Redakteure zentral betreut werden können? OpenText Web Site Management war für das weltweit tätige SAP-Systemhaus itelligence die Antwort auf all diese Fragen.

Webauftritt auf OpenText-Basis: Besucher finden schneller gesuchte Inhalte und verweilen länger

„Ein guter Webauftritt ist nie Selbstzweck“, so Jochen Wessels, Marketing Manager Online bei der itelligence AG und verantwortlich für Design und Verwaltung von 20 Länder-Websites und rund 25 weiteren Microsites weltweit. „Der Kunde oder Interessent muss sich wohl fühlen, wenn er unsere Seiten besucht, er muss leicht finden, was er sucht, und er muss Stück für Stück mit den Themen vertraut gemacht werden, damit sein Interesse weiter geweckt wird. Kurzum: Ein Webauftritt dient der Kundengewinnung und -bindung.“ Diese strategischen Anforderungen sind keine leichte Aufgabe, wenn man sich in der komplexen Welt von Unternehmens-Softwarelösungen à la SAP bewegt. ERP-Produkte, aber auch begleitende Dienstleistungen erfordern von der Sache her ausführliche Erklärungen, die dennoch einfach verständlich und klar strukturiert vom Allgemeinen zum Besonderen sein müssen.

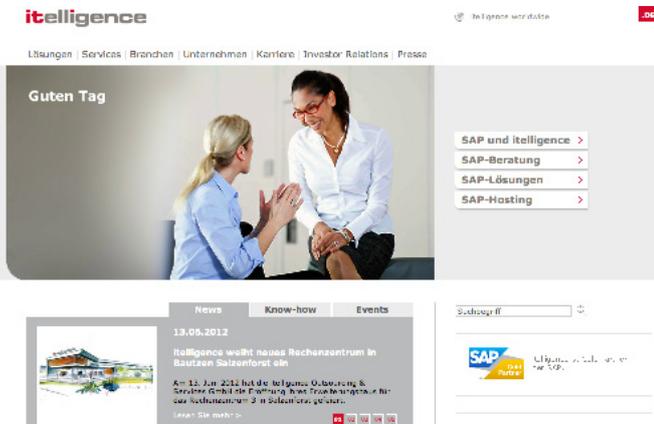
Komplexer Webauftritt wird zentral und flexibel gestaltet

„Klare Strukturen mit deutlichen Zwischenräumen, nicht zu viele Informationen pro Seite und eine intuitive Navigationsstruktur, die den Leser schnell zur gewünschten Detailtiefe führt, sind wesentliche Elemente eines erfolgreichen Webauftritts“, erklärt Jochen Wessels. Dies setzt auch und vor allem ein verbindliches Design für alle Seiten voraus, um die Erwartungen des Besuchers beim Wechsel auf die nächste Seite zu erfüllen – zum Beispiel was die Position von Bildern betrifft. „Mit dem Upgrade auf Version 7.5 von Web Site Management haben wir diese Prinzipien umgesetzt. Trotz der Komplexität und der lokalen Unterschiede beim Inhalt können wir den kompletten Webauftritt zentral und gleichzeitig flexibel gestalten. Mit OpenText, entsprechenden Maßnahmen zur Suchmaschinenoptimierung, Online Marketing und Social Media steigerten wir seit 2007 die Zahl der Besucher unserer Webseiten um 63 Prozent.“

Einfache Bedienung spart Ressourcen

„In der Regel reichen zwei bis zweieinhalb Stunden Basistraining über das Web aus, um einen neuen Redakteur so fit zu machen, dass er oder sie einen Text wie zum Beispiel eine





lokale Pressemitteilung auf der lokalen Webseite veröffentlichen kann“, erläutert Jochen Wessels. Dies ist nur möglich, weil den lokalen Redakteuren klare Vorlagen zur Verfügung stehen und sie sich innerhalb dieser zentral gepflegten Vorlagen intuitiv bewegen, aber auch eigene Akzente setzen können. Außerdem werden den Redakteuren vor Ort weltweit gültige Inhalte automatisch zur Übersetzung in die jeweilige Landessprache vorgelegt. Der Übersetzungsprozess bis zur Freigabe und Veröffentlichung erfolgt dann in kompletter Eigenverantwortung vor Ort. „Aufgrund des klaren und einfachen Bedienkonzepts von OpenText Web Site Management können wir mit nur zwei Personen hier in der Zentrale in Bielefeld weltweit insgesamt 35 Redakteure betreuen“, bilanziert Jochen Wessels und fügt hinzu: „Eine schlankere und effizientere Struktur für ein weltweites Websitemanagement ist kaum vorstellbar.“

Zentrales Management ermöglicht Webauftritte in Ländern ohne Redakteure

Mindestens einmal im Jahr kommt das weltweite Redaktionsteam zu intensiven Schulungen und zum Gedanken- und Erfahrungsaustausch zusammen. „Dieser Austausch ist sehr wichtig. Denn die Erfahrungen und Wünsche der Redakteure müssen wir in Planung und Weiterentwicklung unseres Webauftritts berücksichtigen“, so Jochen Wessels. Die Programmiererweiterungen und Neuentwicklungen werden dabei vom OpenText-

Partner comspace in Bielefeld erledigt. Insgesamt nimmt der Betreuungsaufwand für sämtliche Websites nur die Hälfte der Zeit der beiden Administratoren in der Zentrale in Anspruch. Das schließt auch sämtliche Schulungen, Optimierungsmaßnahmen und Supportanfragen mit ein. Außerdem erledigt das Webteam in dieser Zeit das komplette Management der Websites in Ländern ohne lokale Redakteure. „OpenText Website Management ist in der Tat so flexibel und in der aktuellen verwendeten Version 9 so leistungsfähig, dass wir unser Hauptziel, den internen Administrationsaufwand auf Dauer stabil zu halten, sicherlich erreichen werden. Dies ist umso wichtiger, als wir weitere lokale Redakteure ausbilden werden und darüber hinaus mit zusätzlichen lokalen Websites durch Unternehmenskäufe oder die Eröffnung neuer Landesniederlassungen rechnen.“

Über itelligence:

Die itelligence AG ist als einer der international führenden IT-Komplettdienstleister im SAP-Umfeld mit mehr als 2.200 hochqualifizierten Mitarbeitern in zwanzig Ländern und fünf Regionen (Amerika, Asien, Westeuropa, Deutschland/Österreich/Schweiz und Osteuropa) vertreten. Mit seinem umfassenden Leistungsspektrum erzielte das Unternehmen 2011 einen Gesamtumsatz von 342,4 Mio. Euro. (www.itelligence.info)

.comspace

Die Webagentur comspace GmbH & Co.KG mit Sitz in Bielefeld besteht inzwischen aus 55 kreativen und engagierten Köpfen und realisiert Websites, Kommunikationsplattformen, Intranet- und Multi-Channel-Lösungen für mittelständische Unternehmen und Konzerne. comspace ist seit 2002 OpenText Premier Partner im Bereich Weblösungen.

www.opentext.com

info.de@opentext.com +49-(0)89-4629-0

