

MOŽNOSTI PŘI SPRÁVĚ A AKTUALIZACI WEBOVSKÝCH SÍDEL

WEB CONTENT MANAGEMENT

Zdeněk Havlíček

Anotace:

Webová sídla jsou stále složitější a také náročnější na správu a aktualizaci vlastního obsahu. Jsou probrány teoretické i praktické možnosti ve správě webovských sídel. Vlastní výsledky jsou prezentovány na příkladech.

Klíčová slova:

web, www technologie, obsah website

Abstract:

The websites are more and more complex and also more difficult to manage and update the content. There are provided the theoretical and practical approaches for the management of a website. The results are presented as a experiences of our practical work.

Keywords:

web, www technology, web content

ÚVOD

Dynamika vývoje moderních informačních technologií (IT) je v posledních letech velmi vysoká. Tyto technologie se stávají běžnou součástí života široké skupině obyvatelstva i firemním subjektům. Podniky a firmy stojí před rozhodnutím jak efektivně tyto technologie využít k rozvoji svého podnikání.

Jedním z fenoménů při inovaci současných informačních systémů je praktické využívání internetových technologií (především technologií www), kdy se kombinuje personalizovaný webový přístup s efektivní možností řízení a administrace uložených dat.

CÍL

Cílem příspěvku je především zhodnotit možnosti využití www technologií při inovaci informačních systémů (IS).

Současně kriticky posoudit přínosy nových technologií z hlediska konkurenceschopnosti malých a středních firem.

VÝSLEDKY

Na základě studia literatury a vlastních praktických zkušeností je možno výsledky rozdělit na čtyři části:

- Stav ve využívání www technologií
- Integrace portálových řešení v IS
- Příklad řešení
- Doporučení pro využívání www technologií.

Stav ve využívání www technologií

Prezentační web site podniku je dosud velmi často oddělen od vlastního informačního systému. Postupně ale dochází k integraci. Podnikový informační systém se postupně

přeměňuje na tzv. Informační podnikový portál. Takový portál představuje množinu www aplikací, které umožňují uživatelům zpřístupnit v personalizované formě různé interní (podnikové) či externí informace. (viz obr.č.1).

Web rozhraní		
Transakční služby		Bezpečnost
Administrace a personalizace	Publikování a objednávání	Vyhledávací stroje, filtry
Nástroje podpory spolupráce	Řízení obsahu	Nástroje podpory rozhodování
Nestrukturovaná data		Strukturovaná data

Obr. č. 1 – Obecné schéma Informačního podnikového portálu

Web rozhraní, transakční služby, bezpečnost, administrace a personalizace. Nástroje tohoto typu patří mezi tzv. „core“ služby portálu a jejich cílem je korektně zpřístupnit ostatní služby v požadované kvalitě a dle potřeb jednotlivých uživatelů.

Publikování a objednávání (publish and subscribe). Nástroje této skupiny zajišťují událostmi řízenou komunikaci. Po publikování informace (tj. jejím uložení v systému) dochází k její distribuci osobám, které si tento typ informace objednali.

Vyhledávací stroje a filtry umožňují realizovat vyhledávání jak ve strukturovaných, tak i nestrukturovaných datech. Tyto nástroje pracují jak s dokumentovým modelem, tak i datovým modelem, který je využíván pro popis strukturovaných dat v podniku.

Nástroje podpory spolupráce, tzv. systémy groupware, podporují především komunikaci mezi jednotlivými pracovníky a týmy ve vertikálním i horizontálním směru. Umožňují koordinaci při řešení různých úkolů, atd.

Řízení obsahu (content management). Do této skupiny patří nástroje, které podporují práci s nestrukturovanými (interními či externími) daty, které jsou uloženy v libovolném elektronickém formátu. Zajišťují i uložení a archivaci dat v podnikových datových úložištích.

Nástroje podpory rozhodování umožňují získávat informace z operativních dat a z dalších definovaných interních a externích informačních a datových zdrojů. Takto připravené informace jsou dále zpracovány v analytických systémech, které jsou označovány jako Business Intelligence.

Integrace portálových řešení v IS

Technologický vývoj portálových aplikací je velmi rychlý. Při jejich praktické implementaci v rámci podnikového informačního systému lze rozlišit čtyři logicky návazné fáze:

Fáze č. 1 - Agregace obsahu

Charakteristické pro tyto aplikace jsou samoúdržba a personalizace.

- samoúdržbou rozumíme, když si uživatelé portálu sami spravují informace o sobě (kontaktní adresa, zájmové okruhy ...),

- personalizace je proces, při kterém si uživatel sám určuje, jaké informace chce na hlavní stránce portálu vidět.

Příkladem řešení jsou webové aplikace prvních komerčních portálů jako „můj Atlas“. Ale je třeba zdůraznit, že zatímco na internetu nám poskytovatel obvykle podsouvá reklamy a odkazy na komerční informace, tak na intranetu nám zaměstnavatel bez možnosti našeho zásahu může „podsunout“ důležité informace o dění ve firmě a podobně.

Fáze č. 2 - Přístup k aplikacím a službám

Stále více komerčních aplikací (systémy ERP, CRM apod.) nabízí možnost dialogu prostřednictvím internetového prohlížeče (tenkého klienta) a tak můžeme tyto aplikace lehce zahrnout do intranetového portálu (pro takovou aplikaci se všeobecně vžil název webový aplikační server - WAS). Výhodou WAS je možnost pracovat s firemními aplikacemi z jakéhokoliv místa na světě (třeba i z internetové kavárny).

Fáze č. 3 - Integrace obsahu a služeb

S tím, jak roste počet webových aplikací je možné a dokonce velmi výhodné na portál umísťovat nejen další podnikové služby, jako je např. žádost o dovolenou, služební cestu, ale i ty, které souvisejí s provozem sítě (Helpdesk, žádosti o povolení přístupu k určitému zdroji dat apod.).

Fáze č 4 – Komplexní inteligentní systém

Čtvrtá fáze je v angličtině označována jako Smart Enterprise Suite (SES) a podle současných představ znamená úplnou integraci lidí (resp. jejich činnosti) s firemními procesy a aplikacemi. Podle konzultační společnosti Gartner je třeba při celkovém komplexním řešení brát v úvahu tyto faktory:

- **Správa obsahu** (content management). SES umožňuje publikovat na portál veškeré významné informace (dokumenty, úkoly,). Publikovaný obsah je přitom klasifikován pro různé uživatelské role.
- **Spolupráce a podpora práce v týmu** (collaboration and community support). Možnost vytváření virtuálních pracovních míst pro týmy lidí pracujících nad určitým projektem, nad obchodní nabídkou nebo marketingovou kampaní apod.
- **Správa procesů** (process management). Lze vytvářet libovolné workflow a to jak stálých (zpracování objednávek) nebo podle okamžitých potřeb (tzv. ad-hoc workflow). Možnost monitorování procesů.
- **Analytické funkce** (business intelligence and data analytics functionality). Vytváření různých analytických pohledů na relevantní data podporuje především strategické řízení a rozhodování. Takové pohledy dávají odpovědi na otázky typu: Který produkt přinesl největší zisk v daném regionu?
- **Mnohakanálový přístup** (multichannel access). Přístup k datům a procesům z libovolného místa na světě a libovolným zařízením (od desktopových počítačů, přes notebooky, internetové kiosky až po mobilní telefony).
- **Integrace s aplikačními portály** (portal framework). Snadná integrace s webovými aplikačními servery různých producentů umožní propojení jednotlivých ekonomických aplikací (finanční, lidské zdroje, obchodní ...) do jednoho celku bez větší námahy. Postupně vznikají standardy umožňující interoperabilitu aplikací jako jsou: XML, SOAP a webové služby.
- **Správa identity a nastavení práv přístupu k informacím**, (identity management, information rights management). Zaměstnanec má přístup pouze k informacím, které souvisejí s jeho rolí. Jeho „počítačová“ identita se však mění v jednotlivých

ekonomických systémech. Správa jednotné identity přes všechny aplikace a systémy je finančně značně náročná a zatím bývá většinou obcházena jednoduššími a levnějšími prostředky.

Příklad řešení – správa dokumentů pro Kolegium děkana

Na PEF ČZU v Praze Kolegium děkana (dále jen KD) se schází 1x měsíčně. Veškeré připravované písemné materiály pro KD jsou ze sekretariátu děkana odesílány několik dní před termínem KD elektronickou poštou všem členům kolegia. Archivaci materiálů zajišťuje sekretariát děkana a dle vlastní potřeby i každý člen KD.

Na serveru fakulty www.pef.czu.cz byla v lednu 2004 v rámci nabídky Vedení fakulty připravena specifická intranetová volba Kolegium děkana, která obsahuje čtyři záložky:

Plán KD **Aktuální KD** **Minulé KD** **Archiv KD**.

Vysvětlení obsahu jednotlivých záložek:

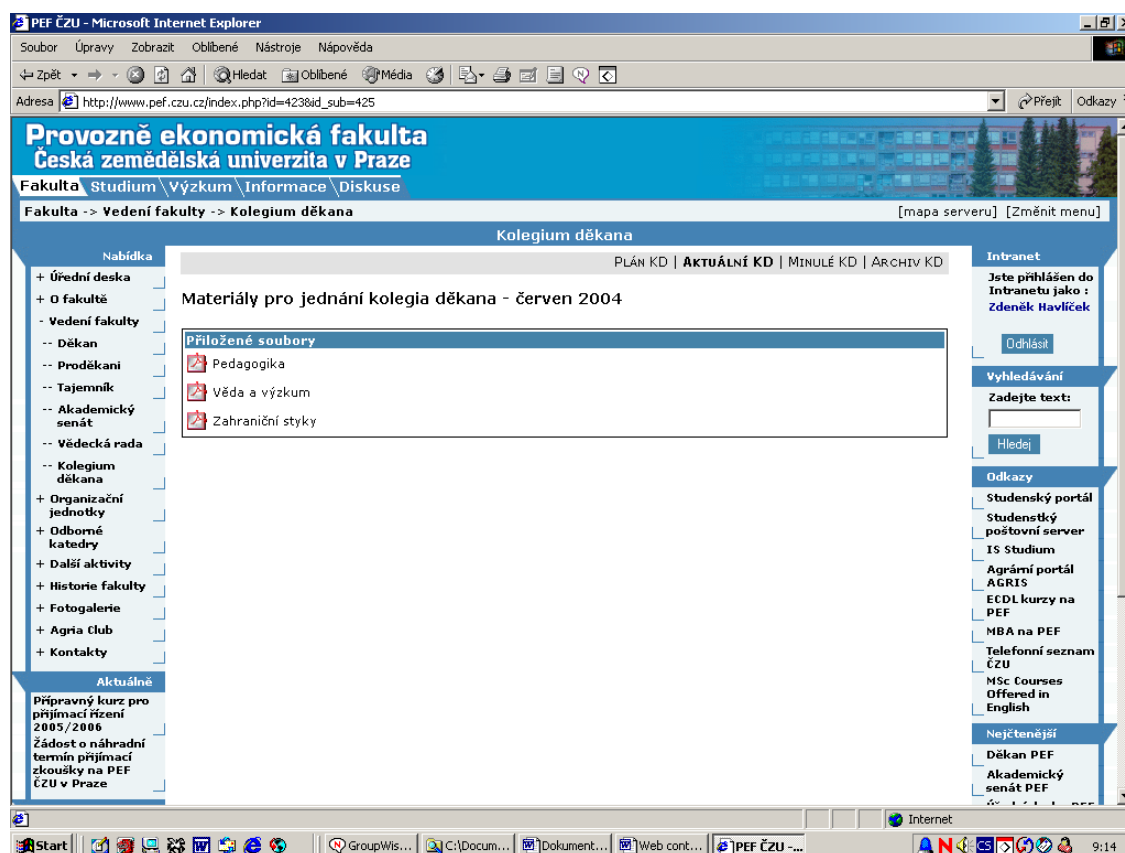
Plán KD - Obsahuje plán činnosti KD na semestr. Vkládá se před začátkem semestru.

Aktuální KD - Obsahuje připravované materiály pro KD v daném měsíci, a to ve struktuře dle programu připravovaného zasedání.

Minulé KD - Obsahuje projednané a schválené znění materiálů z minulého KD a dále i ověřený zápis z jednání KD.

Archiv KD - Obsahuje projednané a schválené materiály ve členění dle jednotlivých kolegií.

Vlastní řízení obsahu je spravováno sekretariátem děkana pomocí speciálního redakčního systému. Uživatelé (členové kolegia děkana) mají k dispozici přehlednou a vhodně utříděnou dokumentaci (viz obr. č. 2). Od akademického roku 2004/2005 se předpokládá, že tento systém bude zcela funkční a zasilání materiálů pro KD prostřednictvím elektronické pošty bude zrušeno.



Obr. č. 2 – Příklad na řízení obsahu – správa dokumentů

Doporučení pro malé a střední firmy

Řízení obsahu web site jako součásti IS je velmi závislé na celkové informační „gramotnosti“ podniku. Jako řešení tohoto problému se nabízejí tři možnosti:

- 1) *Vlastní odborníci na internetové technologie* - kteří zpracují příspěvky a podněty pracovníků jiných oddělení a vytvoří vlastní portálové řešení.
- 2) Nahradit vlastní pracovníky *dodavatelskou službou externího subjektu*. Toto řešení může vyhovět v případě, že aktualizace není četná a je malého rozsahu. V opačném případě je toto řešení finančně náročné.
- 3) Použití *speciálního SW systému*, pomocí kterého bude moci aktualizaci informací okamžitě provádět i laik. Tyto systémy, obecně označované jako publikační či redakční, umožňují snadno a přehledně řídit obsah web site. Publikační proces velmi zjednodušují, snižují náklady na aktualizaci a umožňují do publikačního procesu zapojit i několik osob současně.

ZÁVĚRY

Internetové technologie výrazně přispívají k celkové integraci činností v podniku. Pomocí nástrojů, které patří do Web Content Management, lze snadno spravovat a řídit vlastní obsah webovského sídla.

Praktické využití těchto technologií v podnicích SME je třeba řešit postupně. Dle zaměření firmy je třeba získávat zkušenosti a ve správný čas se rozhodnout a vybudovat web site propojený na existující informační systém, přičemž budou využívány provozně nenáročná řešení jako jsou redakční systémy.

Literatura:

Havlíček, Z.: Intranetová řešení pro MSP. Sborník Firma a konkurenční prostředí. MZLU Brno 2004.

Powell, T.A.: Web Design – The complete reference. Osborne/Mc Graw-Hill 2000. ISBN 0-07-212297-8

Sobotková, K.: Intranet – význam a příklad řešení. PEF ČZU 2004

Kontakt:

Doc. Ing. Zdeněk Havlíček, CSc.
vedoucí KIT PEF ČZU v Praze
e-mail: Havlicek@pef.czu.cz
tel: 224 382 273