

Historische Entwicklung der Internet-Technologie bei der Handwerkskammer der Pfalz (Teil 2 von 2002 bis 2008)

Mittlerweile setzen sich im Umfeld der Internet-Technologien Contentmanagementsysteme „CMS“ (Inhaltsverwaltung) durch. Diese komplexen Programme wurden aufgrund der Marktsituation auch erschwinglich.

Innerhalb dieser datenbankorientierten Systeme sind die Bearbeitungen von einem zentralen Backoffice aus möglich. Die Daten, Texte, Bilder, Download-Elemente oder Newsletter-Adressen können gemeinsam und oder mehrfach an verschiedenen Position dargestellt bzw. genutzt werden. In der Vorgängerversion mussten diese jeweils immer neu aufbereitet werden.

Die Bearbeitungen können nach dem Wysiwyg-Prinzip (was du siehst, ist das was du bekommst), also ein Dokument wird während der Bearbeitung am Bildschirm genauso angezeigt, wie es als Ausgabe im Internet dargestellt wird. Diese neue Technologie wurde nun aufgrund der immer mehr wachsenden Anforderungen notwendig.

Version 2 (Release 2) wurde am 4.6.2002 in der Vollversammlung durch H. Präsidenten Dech „online“ geschaltet.



The screenshot shows the website interface for the Handwerkskammer der Pfalz. At the top, there is a navigation bar with links: Info-Center, Beratung, Bildung, Service A-Z, Über uns, Kontakt, Newsletter, and Sitemap. The main content area features a central banner for the 'JOBSTARTER - Projekt' with the tagline 'Ausbildung für Alle im Handwerk'. Below this, there is a section for the 'Designpreis Rheinland-Pfalz 2007 / Produktdesign' and a 'Bau-Infoportal' section. On the right side, there are two sidebars: one for 'Neubau BTZ Kaiserslautern' with a photo and text, and another for 'Aktuelle Links' listing various services like 'Lehrlinge gehen online' and 'Handwerkerversuche'. A search bar and a sidebar menu are also visible on the left.

Inhalte

Die Version 2 war inhaltlich auf Interaktivität ausgerichtet, d. h. im Bereich der Formulare konnte sich der Kunde diese abholen, bearbeiten und wieder zielgerichtet an die Handwerkskammer per E-Mail zurückschicken, sofern das Formular keine Unterschrift erforderte.

Die aus der Vorgänger-Version gewonnenen Erkenntnisse wurden neu strukturiert und damit ergab sich eine neue Navigationsstruktur. Service-Boxen führten die Kunden schneller und zielgerichteter zu den gewünschten Informationen.

Andere mittlerweile separat entwickelte Internet Anwendungen wie „Weiterbildungskatalog“, „Handwerkersuche“, sowie die auf der gleichen Systembasis erstellten Präsentationen „KGG-Handwerk“, „Energietour RLP“, „pfalzausbildung24“ wurden integriert und erweiterten wesentlich den kundenseitigen und den internen Nutzen.

Mittlerweile waren alle Mitarbeiter(innen) der Handwerkskammer in das E-Mail-System integriert und somit auch über die Internetseiten direkt erreichbar, was zu Beschleunigungen in den Kommunikationsprozessen zwischen den Kunden und den Handwerkskammer-Mitarbeitern(innen) führte.

Technik

Als Basis-Technologie wurde das CMS – Contentmanagementsystem (Inhaltsverwaltungssystem) der Fa. A3-Systems „Dante“ eingesetzt. Wie schon in der Definition erkennbar, wurden erhebliche Erleichterungen in der Datenpflege erreicht (s. einführender Abschnitt).

Die Kommunikation zwischen Handwerkskammer und Besuchern wurde durch das integrierte Newsletter-Modul erweitert. Besucher konnten den Newsletter abonnieren und ihre persönlichen Daten verwalten. Monatlich erhielten ca. 3.000 Interessierte und Betriebe die neuesten Informationen aus dem Handwerk.

Nutzer, Anwender

Die Besucherstatistiken waren bei Version 2 im CMS integriert und in den Möglichkeiten der Auswertung aussagekräftiger als die Version 1. Die Besucherzahlen übertrafen weit die damaligen Erwartungen.

Die sehr positive Entwicklung lag darin, dass eine hohe Aktualitätsstufe erreicht werden konnte. Interaktive Formulare, die für die Kunden einen direkten Mehrwert bedeuten, sowie eine vereinfachte Navigationsstruktur trugen zur Nutzungssteigerung bei.

Im Zeitraum von 2002 bis 2008 entwickelten sich die Besucherzahlen von monatlich 3.000 (2002) auf mittlerweile monatlich 13.000 Besucher (2008).

Sonstige Aktivitäten

Im Zeitraum ab 2002 wurden auf der gleichen Systemplattform (Dante) die eigenständigen WEB-Anwendungen „pfalzausbildung24“, „Energietour-RLP“ und die „KGG-Handwerk“ zur Darstellung spezifischer Themen des Handwerks entwickelt.

www.pfalzausbildung24.de



www.pfalzhandwerk24.de



www.kgg-rlp.de



www.energies-tour-rlp.de



Erkenntnisse aus Version 2

- Das interaktive Formularwesen und „online-Anwendungen“ müssen weiter ausgebaut werden.
- alle Formulare müssen am PC bearbeitbar, vom Nutzer lokal speicherbar sein und direkt digital zurück an den entsprechenden Ansprechpartner übermittelt werden können.
- Es muss vermieden werden, dass Dateneingaben mehrfach durch den Kunden und das Verwaltungspersonal gemacht werden müssen.
- Es muss vermieden werden, dass gleiche Daten in mehreren Datenbanken gespeichert und aufwendig an verschiedenen Stellen gepflegt werden müssen.
- Strukturen, Navigation und Inhalte müssen permanent tagesaktuell gepflegt, angepasst, verbessert werden und sie müssen sich an den Bedürfnissen der Kunden orientieren.

Bernd Schäfer
EDV- und Kommunikationstechnik
Abteilungsleiter

Kaiserslautern, 17.07.2008