

Erstellen einer eigenen Intranet- Infrastruktur

In den meisten Unternehmen wurde der Intranet-Infrastruktur keine besondere Priorität eingeräumt, bis sie schließlich im Chaos endete. Hier ein paar Tipps, wie aus einem Durcheinander ein Werkzeug zur erfolgreichen Unternehmenskommunikation werden kann.

Meist war das Intranet keine geplante Ergänzung zum Netzwerk, es entwickelte sich vielmehr aus einem Wirrwarr verschiedener Web-Anwendungen, die zusammengestellt wurden, ohne dabei auf die zur Unterstützung der Anwendung oder ihres Speicherorts eingesetzte Technologie zu achten.

Irgendwann wird man sich in den Unternehmen jedoch bewusst, was man für ein Durcheinander angerichtet hat, weil schließlich niemand mehr benötigte Ressourcen finden kann. Es gibt ein Dutzend oder mehr Server, von denen jeder einem bestimmten Zweck dient und deren Zugang sich gelegentliche Benutzer nie merken können. So beschließt man dann, endlich Ordnung zu schaffen. Gute Idee – nur wie?

Den Verwendungszweck verstehen

Als Erstes muss man sich beim Organisieren eines Intranets klar machen, was genau erforderlich ist. Intranet-Systeme haben je nach Unternehmen unterschiedliche Aufgaben, mitunter sogar innerhalb eines Unternehmens je nach Mitarbeiter. Daher sollte man vor dem Zusammenfügen der einzelnen Bestandteile eines Intranets entscheiden, welches der folgenden Modelle am besten für die jeweiligen Anforderungen geeignet ist:

- **Überblick über das Unternehmen** – Soll das Intranet der Zusammenstellung von Berichtszahlen aus verschiedenen Web-basierten Systemen dienen, so dass die Unternehmensführung den Geschäftsverlauf auf einen Blick beurteilen kann?
- **Überblick über interne Anwendungen** – Soll die Intranet-Site lediglich zur Navigation in den im Laufe der Jahre angesammelten internen Web-Anwendungen verwendet werden?
- **Dateiarchiv** – Soll ein Dateiarchiv entstehen, das vorhandene Datei-Server ersetzen oder ergänzen soll? Datei-basierte Intranets ermöglichen eine bessere Kategorisierung von Dateien sowie deren übersichtlichere Erfassung, wobei allerdings der damit verbundene organisatorische Mehraufwand häufig von den Benutzern abgelehnt wird.
- **Zusammenarbeit** – Wenn Teams gemeinsamen Zugriff auf Kalender, Aufgabenlisten oder Projektpläne benötigen, sollte die Site vor allem auf die Möglichkeiten zur Zusammenarbeit eines Intranet-Systems ausgelegt sein. Bei diesem Modell geht es primär darum, dass Gruppen ihre eigenen, sich rasch verändernden Daten verwalten können.
- **Schwarzes Brett** – Manche Unternehmen nutzen das Intranet als virtuelles schwarzes Brett. Dort kann beispielsweise die Personalabteilung Mitteilungen über Änderungen in den Leistungszulagen bekannt machen. Häufig wird dieses Konzept auch erweitert, so dass alle interessierten Benutzer Beiträge ins Intranet stellen können.

Natürlich kann ein Intranet-System auch eine Kombination aus den oben genannten Modellen darstellen. Es kommt lediglich darauf an, genau zu bestimmen, wozu die Intranet-Site in der Lage sein soll.

Nachdem man die Zielsetzung des Intranets festgelegt hat, muss man sich um die Navigation der Benutzer in der Site kümmern. Diese stellt einen der wichtigsten Aspekte eines Intranet-Systems dar, da dieses aus zahlreichen verschiedenen Komponenten besteht und ganz unterschiedliche Benutzeranforderungen erfüllt. Es ist recht unwahrscheinlich, dass alle Benutzer die gleichen Aufgaben auf die gleiche Weise ausführen wollen. Hier einige Tipps für die Einrichtung der Navigation:

- **Konsistenz** – Die Menüstruktur sollte für alle Sites im Intranet beibehalten werden. Mithilfe von Frames kann die Intranet-Navigation auf vorhandene Sites ausgedehnt werden. Die Benutzer sollten von jedem Punkt aus im gesamten Intranet navigieren können.
- **Suchfunktionen** – Es sollten so viele Suchoptionen wie möglich zur Verfügung gestellt werden, so dass die Benutzer die benötigten Informationen direkt auffinden können, ohne navigieren zu müssen. Egal ob man hierfür eigene Tools erstellt oder bestehende Tools bzw. eine Kombination beider Möglichkeiten nutzt, wichtig ist in jedem Fall, dass die Benutzer wissen, welche Bereiche durchsucht werden können und welche nicht.
- **Netzwerk statt Hierarchie** – Die Navigation sollte so aufgebaut sein, dass jedes Element an mehreren Stellen verfügbar ist. Man sollte niemals einen Bereich des Intranets nur auf eine Quelle beschränken, sondern ihn an sämtlichen geeigneten Punkten platzieren.

Die Einrichtung eines Navigationssystems für ein Intranet kann zwar mit hohem Aufwand verbunden sein, doch macht sie sich auch am meisten bezahlt. Man sollte ihr daher die nötige Zeit widmen. Als Beispiel für ein schnelles und benutzerfreundliches Menü sei auf TreeView verwiesen.

Eine Frage des Stils

Wenn die Site erst einmal funktional in Ordnung gebracht ist, wird man häufig den wohlgemeinten Hinweis zu hören bekommen, dass sie „irgendwie seltsam“ aussehe. Dies kann durch leichte Abweichungen in Farbgebung und Schriftbild innerhalb einer Site oder zwischen mehreren Sites eines Intranets bedingt sein. Um diese Inkonsistenzen zu beseitigen, kann man ein einheitliches CSS (Cascading Style Sheet) einsetzen. Ein CSS sammelt alle Einstellungen für Schriftart, Farbe und Formatierung einer Site in einem Satz wiederverwendbarer Vorlagen. Soll ein Link zu einer anderen Seite ein bestimmtes Aussehen erhalten, würde man hierfür den festgelegten Stil für Links verwenden. Sollen die Überschriften überall einheitlich erscheinen, würde man den definierten Stil für Überschriften benutzen.

Wenn schließlich alles perfekt erscheint, bleibt dem Intranet noch eine weitere Ebene hinzuzufügen. Aufgrund unterschiedlicher Systeme müssen die Benutzer zum Auffinden der benötigten Informationen zwischen verschiedenen Systemen wechseln. Idealerweise würde man also eine einheitliche Seitenansicht bereitstellen, in der die Informationen aus sämtlichen Systemen zusammengefasst werden.

Auf den ersten Blick scheint dies ein fast nicht zu bewältigendes Unterfangen zu sein. Wenn man bedenkt, wie viele verschiedene Plattformen und unterschiedliche Ansätze zur Verwaltung von Daten vorliegen können, kann es recht schwierig sein, die Zusammenfassung all dieser Elemente auf einer Web-Seite zu planen. Man kann jedoch eine Anregung aus dem [Microsoft-Handbuch](#) über die Handhabung von Intranet-Systemen aufgreifen und `<IFRAME>`-Tags zum Erstellen von Inline-Frames innerhalb einer umfangreicheren Seite verwenden. Mithilfe dieser Methode kann der auf einer Seite angezeigte Inhalt tatsächlich von separaten Web-Seiten stammen.

Jeder IFRAME ermöglicht das Hinzufügen von Inhalten aus anderen, externen Quellen. Projektmanagement kann aus einem Link zu einem ASP-basierten Projektverfolgungssystem bestehen, Buchhaltungsdaten können aus einem Apache/PHP-basierten UNIX-Server stammen und eine Dateiverwaltung kann von einem ASP.NET-Webserver in einer anderen Abteilung übernommen werden. All dies wird auf einer Master-Seite zusammengefügt, die <IFRAME>-Tags zum Erstellen von Inline-Frames innerhalb einer einzelnen Seite einsetzt.

<IFRAME>-Tags ähneln den herkömmlichen HTML-Framesets, allerdings sind sie vielseitiger verwendbar und benötigen kein einheitliches Master-Frameset ohne Inhalt. <IFRAME>-Tags ermöglichen die Nutzung von HTML in derselben Datei, in der die Verweise stehen, was für das Einsetzen von Kopf- und Fußzeilen ohne Verweise auf spezielle Dateien sehr praktisch ist.

Die einzige Einschränkung des <IFRAME>-Tags besteht darin, dass es nur vom Internet Explorer unterstützt wird. Dies ist zwar für die meisten Unternehmen kein Problem, da sie standardmäßig den Internet Explorer verwenden, doch es erklärt, weshalb sich diese Technologie nicht besonders gut für das Internet eignet.

In einem der vorangehenden Artikel auf Builder.com wird erläutert, wie man mithilfe von Frames auch den Server-Traffic reduzieren kann.

Die richtige technische Ausführung ist leider nur einer der problematischen Aspekte eines Intranet-Projekts. Die schwierigsten Herausforderungen beim Aufbau eines Intranets liegen nicht im technischen Bereich und häufig auch nicht im organisatorischen. Meist stehen unternehmerische Faktoren einem effizienten Intranet im Wege. Hier drei Tipps zur Unterstützung des unternehmerischen Erfolgs:

- **Anforderungen des Unternehmens erkennen** – Technologie an sich löst noch keine Probleme. Obwohl ein Intranet-System durchaus sinnvoll sein und bestimmte Schwierigkeiten beseitigen kann, wird es nicht zum Wachstum eines Unternehmens beitragen können, wenn nicht bereits bei seiner Entwicklung und bei seiner kontinuierlichen Pflege unternehmerische Aspekte miteinbezogen werden. Man sollte daher die unternehmerischen Ziele bestimmen und feststellen, welche Maßnahmen im Rahmen eines Intranet-Projekts in kosteneffizienter Weise zur Unterstützung dieser Ziele beitragen könnten.
- **Neue Wege gehen** – Meist stehen Unternehmen innovativen technologischen Ansätzen zur Lösung ihrer Probleme eher skeptisch gegenüber. Einige der effektivsten Intranet-Sites haben jedoch ganz neue Lösungswege gefunden. Wenn ein Unternehmen beispielsweise Spezifikationen an seine Kunden bereitstellen und dabei einen Überblick über seine Dokumente behalten will, könnte es sein Intranet zu einem Extranet erweitern, in dem die Kunden auf die jeweils benötigten Dokumente zugreifen können.
- **Erfahrungsberichte** – Wenn sich nicht genau bestimmen lässt, wie durch das Intranet-System die Effizienz gesteigert und Mehrwert geschaffen werden kann, obwohl man von den Vorteilen des Intranets überzeugt ist, kann man eine kleine Anzahl von Benutzern bitten, ihre täglichen Abläufe zu erfassen. Das Durchsehen des neuesten Newsletters der Personalabteilung, ein Blick auf das schwarze Brett, das Lesen von E-Mails, die Kontrolle von Statusberichten usw. – all das braucht Zeit. Anschließend bleibt zu bewerten, welche dieser Vorgänge (und der unzähligen anderen alltäglichen Tätigkeiten eines durchschnittlichen Benutzers) effizienter gestaltet werden können.

Bei der Intranet-Entwicklung geht es um Technologie, Illusionen und Geschäftssinn. Aus all diesen Aspekten zusammen kann ein wirklich leistungsfähiges Tool zur Steigerung des Unternehmenserfolgs entstehen.