



Business Community

## Basis Community und Übersicht der verfügbaren Whitepapers

### Zusammenfassung

Dieses Dokument erklärt, wozu die Basis Community notwendig ist und welche Whitepapers verfügbar sind.

Die Whitepapers beschreiben die verschiedenen technischen Teilaspekte während der Projektphase, in der aus der Basis Community die endgültige Kunden-Community entsteht.

Zielgruppe: Technische Entscheider, Systemintegratoren

Autor: Dipl.-Inform. (FH) Ralph Göllner,  
MCPD, MCTS

Stand: 14.06.2014

## Was ist die Business Community?

Die dns Business Community ist eine Plattform, um hochwertige nach außen gerichtete (Partner oder Business-Kunden) Communities zu realisieren.

Dazu verwendet die Business Community aus Social Media oder dem Social Intranet bekannte Verfahren und erweitert diese um typische B2B-Features (wie z. B. Produkt-Registrierung, Support-Tickets).

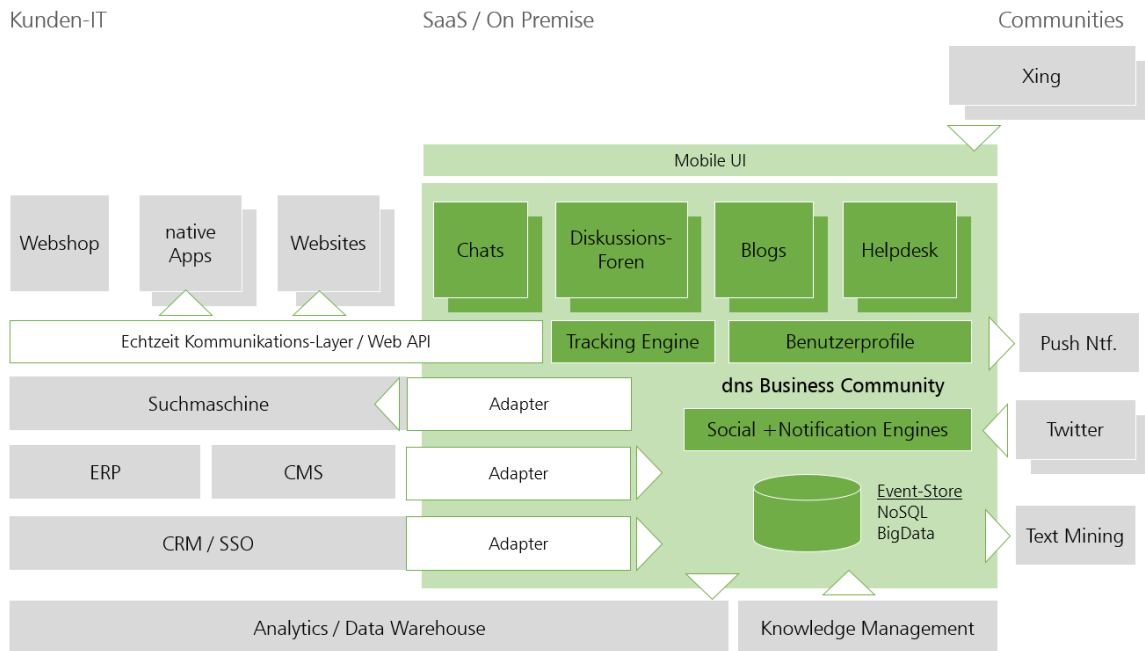


Abb.: Architekturübersicht (vereinfacht)

Die dns Business Community passt sich Ihren bereits im Einsatz befindlichen Internet-Applikationen (z. B. Webshop, Apps) auf verschiedene Arten an und erweitert auf Wunsch deren Funktionsspektrum.

Die dns Business Community wurde konsequent um folgende Ideen herum aufgebaut:



Abb.: Hauptmerkmale der dns Business Community

Zusätzlich sind hochwertige Optionen verfügbar: z. B. Social Login über 30 verschiedene Plattformen, NLP/Text Mining über Semantria.

## Was ist die Basis Community?

Die Basis Community ist ein generischer technischer Rahmen, der die üblicherweise in allen Communities benötigten Grundfunktionen in einer ablauffähigen Webanwendung zusammenfasst.

Die Webanwendung besteht aus verschiedenen Komponenten, die

- an die fachlichen Anforderungen und
- an die IT-Infrastruktur des Auftraggebers

angepasst werden müssen.

Die Basis Community ist der gemeinsame Startpunkt für jedes(!) Kundenprojekt, d. h. wir beginnen immer mit einer funktionierenden Basis-Anwendung und niemals mit individuellen Prototypen oder Mock-Ups.

## Warum ist eine fachliche Anpassung notwendig?

Die Basis Community bietet auf den ersten Blick stimmige Prozesse und die meisten Möglichkeiten, die man aus sozialen Netzwerken kennt. Könnte man nicht einfach damit loslegen?

Eine erfolgreiche Community muss Ihren Mitgliedern von Beginn an einen wirklichen Mehrwert und damit gleichzeitig ein klares Alleinstellungsmerkmal zu anderen (evtl. konkurrierenden) Communities bieten:

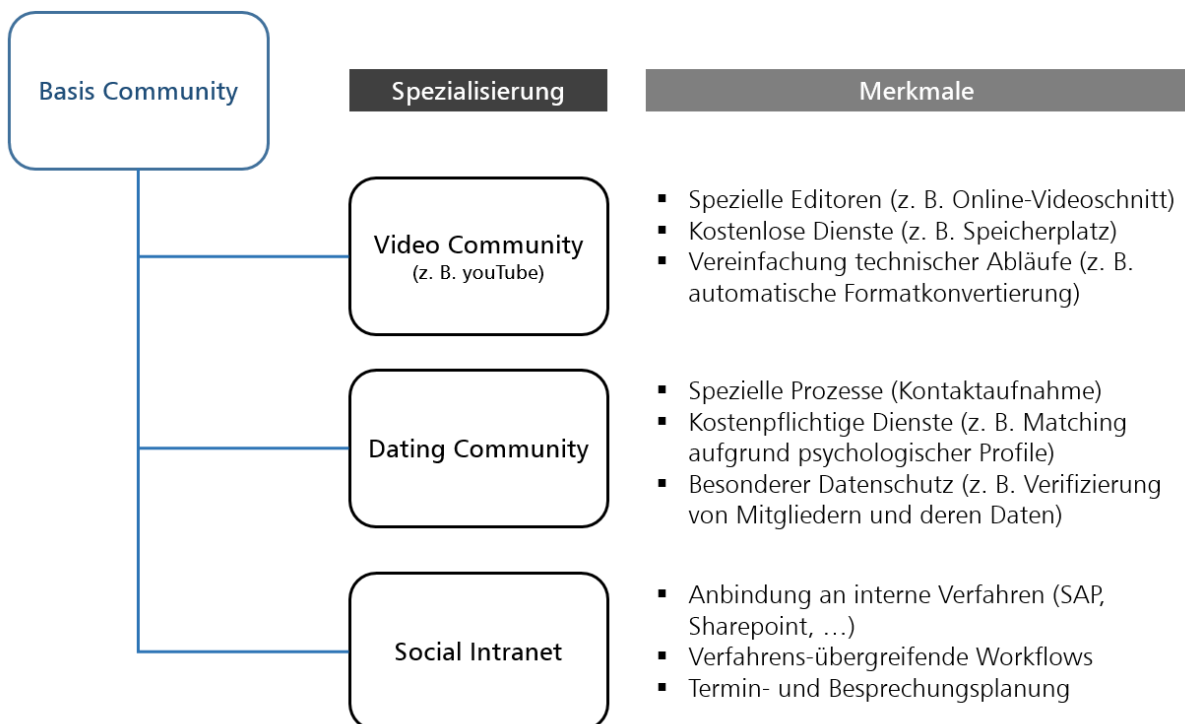


Abb: Spezialisierte Communities und ihre Merkmale

Die dns Business Community ist dafür gebaut, um Spezialisierungen extrem weitreichend zu unterstützen. Spezialisierungen sind einerseits die in der obigen Grafik angesprochenen **Funktionen und Dienste**, andererseits aber eine Benutzeroberfläche, die für spezielle **Benutzergruppen** optimiert ist.

Da es in einer Community darum geht, die Zusammenarbeit verschiedener Personen zu regeln und so angenehm wie möglich zu gestalten, sind in der Basis Community folgende **Rollen** angelegt und ausgestaltet:



#### Anonymer Benutzer

- Keine Anmeldung erforderlich
- Sieht öffentliche Konferenzen und Benutzerprofile
- Kann keine Inhalte erstellen



#### Mitglied

- Anmeldung, Registrierung und Freischaltung erforderlich
- Kontaktaufnahme und Vernetzung mit anderen Mitgliedern
- Kann öffentliche Inhalte oder Inhalte für gezielt adressierbare Personengruppen erstellen



#### Experte

- Trägt Fachwissen bei und verbreitet dieses Wissen
- Wird vom Community Manager unterstützt, so dass der Experte sich auf fachliche Aufgaben konzentrieren kann



#### Community Manager

- Betreut (u. U. nur einen Teil) der Benutzer der Community als Ansprechpartner
- Steuert und entlastet die Experten (z. B. durch Aufgabenverteilung)
- Kontrolliert den Erfolg der Community über sog. Monitore



#### Administrator

- Verwaltet und kontrolliert die Schnittstellen zu anderen IT-Systemen
- Verwaltet besondere Benutzer (z. B. Community Manager)

Abb: Basis-Rollen und ihre Aufgaben

Die Anpassung bzw. Einführung einer Rolle bezieht sich immer auf Modellierung der Prozesse, in die die Rolle eingebunden ist.

Falls die Community auf Service und Support spezialisiert ist, steht außerdem die Rolle „Support Mitarbeiter“ (Agent) zur Verfügung.

## Verfügbare Whitepapers

Ein Whitepaper behandelt jeweils einen Aspekt der technischen Anpassung der dns Business Community an die IT-Umgebung des Auftraggebers:

Whitepaper	Zielgruppe	Zusammenfassung
<b>CMS-Integration</b>	Entwickler, Systemintegratoren	Erläutert wie Daten aus einem CMS-System in der Business Community verwendet werden können bzw. wie ein CMS-System für die Fernsteuerung administrativer Vorgänge verwendet werden kann.
<b>Portal-Integration</b>	Entwickler, Systemintegratoren	Erläutert wie Daten aus der Business Community in einem Web Shop bzw. Internet-Portal verwendet oder von dort aus erzeugt werden können.
<b>Event- und Signalverarbeitung</b>	Technische Entscheider	Erläutert die Architektur der dns Business Community im Bereich der Online-Datenanalyse und zeigt die Vorteile der Vorgehensweise „Complex Event Processing“ (CEP) zur herkömmlichen Programmierung über Datenbankabfragen auf.
<b>Erfolgsfaktoren beim Aufbau einer Community</b>	Entscheider	In vielen Fällen wird der Aufbau einer Community als IT-Projekt gesehen und gelebt. In der Realität bestimmen jedoch Faktoren, die wenig mit IT zu tun haben, ob eine Community zu einer beliebten Anlaufstelle im digitalen Leben der Benutzer wird oder ob sie lediglich zu einer neuen Kostenstelle für das Unternehmen verkommt.
<b>Wissensmanagement</b>	Entscheider, Systemintegratoren	Bei IT-Systemen, die Eingaben unterschiedlich qualifizierter Benutzer (z. B. Kunden, Mitarbeiter, Experten) in Form von unstrukturierten Texten entgegennehmen und verwalten, ist das Thema Wissensmanagement von zentraler Bedeutung. Dieses Dokument enthält keine

		theoretischen Grundlagen zum Thema Wissensmanagement, sondern anschauliche Darstellungen mit welchen konkreten Mitteln die dns Business Community arbeitet.
<b>Zusammenspiel mit anderen Communities</b>	Systemintegratoren, Technische Entscheider	Immer mehr große Webdienste oder Intranets bieten ihren Benutzern die Möglichkeit, über Social Features wie z. B. Microblogging oder Bewertungen untereinander zu kommunizieren. Typischerweise ist ein Benutzer heute in mehreren Communities aktiv. Dieses Whitepaper erläutert anhand von drei Beispielen aus der Praxis wie die dns Business Community mit anderen Communities vernetzt werden kann.
<b>Workflows/Aufgabenlisten und externe Eskalation</b>	Technische Entscheider, Systemintegratoren	Erläutert wie Workflows innerhalb der dns Business Community interpretiert werden. Aufgrund von Business-Regeln kann eine Eskalation ausgelöst werden, die entweder über das interne Aufgabensystem oder ein externes Ticketsystem behandelt werden kann.
<b>Support Use Cases</b>	Entscheider	Dieses Whitepaper beschränkt sich auf die Darstellung der Support-relevanten Funktionen in den Bereichen Self-Service und Contact-Center sowie der damit verbundenen Analyse- und Feedback-Funktionen im Hintergrund.

*Hinweis:* Einige der Whitepapers sind nicht im öffentlichen Download-Bereich verfügbar.