

Een goede Website opzetten: wel iets meer dan alleen maar even een elektronische advertentie in elkaar timmeren!



Het lijkt simpel: u hebt besloten met een Website op het "Net" te gaan en nu hoeft u alleen nog maar even vlug een Webpagina te bedenken en klaar is Kees. Nou, zo simpel ligt dat natuurlijk niet. Want weet ú voldoende van Web-design, Web-hosting, Co-locating, Domeinregistratie, Content Management, Site Management, Data Connectivity, Application Development, etc?!

INLEIDING Regelmatig zit ik met andere bedrijven aan tafel. De ene partij is veel verder dan de ander. Heeft de één veel automatiseringskennis in huis, de ander weinig tot niets. En waar de één nog geheel moet beginnen met op het "Net" te gaan, is de ander al in enige mate begonnen met behulp van een extern buro maar loopt vast. Wat telkens weer opvalt, is dat het zo vaak gebeurt dat er niet of nauwelijks goed is nagedacht over het waarom, voor wie, hoe, en waarmee.

WAAROM, VOOR WIE, HOE EN WAAR-MEE Als bedrijven of instellingen aangeven dat ze ook op het "Net" willen gaan met een Website, stellen wij direct een aantal vragen. Waarom wilt u dat? Is dat een weloverwogen beslissing of omdat u denkt dat het moet? Is het alleen maar een elektronische advertentie, of gaat het veel verder? Wat wilt u met de Website bereiken en wie wilt u specifiek bereiken? Blijft u gesloten voor alleen de eigen medewerkers binnen het bedrijf (intranet), zijn dat tevens klanten of leveranciers (extranet), of gaat u open voor de hele wereld (internet)? Kijk daar ligt al een hele reeks vragen waarop u de antwoorden moet hebben gevonden, alvorens verder te gaan. Ja u kunt natuurlijk even naar zomaar een klein buro om de hoek gaan met een paar snelle Web-jongens en daar vlug wat in elkaar laten flansen, maar dat gaat echt niet werken! In technisch opzicht misschien nog wel, maar zeker niet vanuit functioneel oogpunt. Een goede Website is beslist meer dan één elektronische advertentie-pagina. En het gaat daarbij niet alleen om een puur flitsend uitzienende Webpagina, want daardoor kunnen de bezoekers worden geconfronteerd met ingebouwde technologische 'toeters en bellen' waarmee de software op hun PC of zichzelf niet kunnen omgaan. Het kost u dan geld, maar levert niets op behalve dan misschien een hoop ellende. Bezint, eer ge begint! Zoek een goede externe partner voor het hele traject, van A tot Z.

WAT EEN GOEDE PARTNER U BIEDT

Er zijn bij de realisatie allerlei aspecten die een rol spelen en welke een goede externe partner u allemaal kan bieden zoals:

- Ontwerp, ontwikkeling en implementatie van

de Website.

- Tools voor het bouwen en onderhouden van de Website (Content Management), want het zou natuurlijk reuze fijn zijn als u in staat bent zelf de inhoud van de Website te actualiseren dan wel uit te breiden en dus niet langer meer afhankelijk bent van een extern buro om de inhoud van de site te wijzigen.
- Levering (en soms beheer) van de technische infrastructuur.
- Domeinregistratie.
- Maar aan het begin van het traject is het wel het belangrijkste dat u een partner vindt, die u ook kan helpen bij een voorstudie in het geval het u nog niet duidelijk is welke functie intranet/extranet/internet kan vervullen binnen het commerciële beleid. Wij noemen dat een Content-sessie.

HOE WIJ HET TOTALE PROJECT FASE-REN

Om te komen tot de gewenste Web-oplossing, is de vorming van een gedegen fundament afgestemd en geïntegreerd binnen de huidige werkstructuur 'onontbeerlijk!' Om tot dit fundament te komen, doorlopen wij met onze klanten een aantal fasen.

Content-sessie als voorstudie

Doelstelling van de content-sessie is om te komen tot een duidelijk beeld omtrent het commerciële beleid van de organisatie en welke functie een Web-oplossing binnen dit commerciële beleid kan vervullen. En natuurlijk wel in relatie tot het gehele bedrijfsproces en afgestemd op de externe mogelijkheden. Eerst houden we een oriëntatiegesprek voor een duidelijke afstemming omtrent de behoeften en wensen. Tijdens een inventarisatie-bijeenkomst, waarbij alle verantwoordelijke personen aanwezig zijn, zal op gestructureerde manier invulling worden gegeven aan de intranet/extranet/internet strategie in relatie tot het commerciële beleid van de organisatie. Hierna wordt de sessie uitgewerkt in een rapport.

Concepting

Wanneer (als resultaat van de contentsessie) duidelijk geworden is wat de inhoud van het intranet/extranet/internet dient te zijn of een huidige

Website wordt omgezet, dient er nog wel een inventarisatie plaats te vinden van de inhoud van de Website en deze te vertalen in een flow chart. Tevens dient dan het aantal benodigde style-sheets bepaald te worden, want voor de vormgeving worden style-sheets (basis-layout van de pagina) gemaakt om de content in weer te geven. Voegt men een pagina toe dan kan een keuze gemaakt worden uit de gedefinieerde stylesheets en wordt de gewenste tekst op de juiste wijze hierin verwerkt. Men realiseert daarmee een uniforme en eenduidige uitstraling en gewenste look & feel (vormgeving).

Creation & design, ofwel komen tot de juiste "look & feel"

Met de gedetailleerde uitwerking als basis wordt de gewenste opzet en invulling (gerelateerd aan de beschreven kernelementen) weergegeven in de juiste presentatievorm. Na akkoord worden de gewenste style-sheets vormgegeven.

Installatie en opzet ontwikkel- en beheersomgeving

De Website voor uw bedrijf als intranet/extranet/internet oplossing kan het beste worden gerealiseerd met een Content Management Systeem (CMS). Met deze component is uw bedrijf in staat om de inhoud van de Website zelf te actualiseren dan wel uit te breiden. U bent dus niet (langer meer) afhankelijk van een softwarebedrijf om de inhoud van de site te wijzigen. Want op het moment dat de Web-oplossing gebouwd is, wordt het van wezenlijk belang dat op eenvoudige en snelle wijze beheer en onderhoud gepleegd kan worden. Dit om een regelmatige update van de informatie en optimalisatie in functionaliteit te realiseren. Het plaatsen van nieuwe informatie, afbeeldingen en dergelijke dient dan geen complexe handeling te zijn en moet door de betreffende verantwoordelijken binnen de verschillende afdelingen zelf kunnen gedaan worden. Er moet daarvoor geen HTML-kennis (zeer technische opmaaktaal) vereist zijn. Het fraaist is het, als men de wijzigingen kan doorvoeren zoals men werkt met een tekstverwerkingsprogramma als "Word". Met beperkte handelingen houdt men dan op eenvoudige wijze de informatie up to date of kan men zelfs geheel nieuwe pagina-

's toevoegen. Het is dus verstandig een goed tool voor Content Management aan te schaffen.

Initiële opbouw en invulling van de daadwerkelijke content

De Website voor het intranet/extranet/internet wordt met het CMS-tool gebouwd en gestalte gegeven. Zoals eerder aangegeven gaan wij uit van het feit dat de klant na de initiële opzet zelf de Website actualiseert. Ten aanzien van de invulling van de Website met de gewenste content door redacteurs stellen wij altijd voor om middels "training on the job" zowel de opleiding als de invulling van de content gezamenlijk te laten plaatsvinden, waarbij een structuur en werkwijze wordt aangeboden en er begeleiding bij de invulling van de content aanwezig is. Er dient één eindredacteur te zijn die tevens de applicatiebeheerder zal zijn. De training van de hoofdredacteur gaat iets dieper dan die van de overige redacteurs. Autorisatie binnen het tool biedt dan de mogelijkheid om middels roltoekenningen zoals redacteur en hoofdredacteur automatisch nieuwe toevoegingen, tekstcorrecties, etc. gemaakt door de redacteur eerst door de hoofdredacteur te kunnen laten bekijken voor zij daadwerkelijk op het "Net" verschijnen. Na de training van de redacteurs die content gaan aanleveren, houden wij na een korte tijd nog een soort terugkomdag waarop problemen uit de praktijk van de redacteurs behandeld worden.

EN DAN DE KEUZE VAN DE TECHNISCHE INFRASTRUCTUUR

Er staan u voor het onderbrengen van de Website in feite een aantal opties open en wel:

- de aanschaf van eigen hardware als Webserver en die bij u in-huis plaatsen en zelf beheren;
- of gebruik te maken van Web-hosting (technisch elders op andermans hardware onderbrengen van de Website);
- of Co-locating (de door u aangeschafte Webserver technisch elders laten beheren).

De aanschaf van een eigen Webserver

- De Web-oplossing moet draaien op een of meerdere Webserver(s). Eigenlijk zijn er twee delen: de Website-besturing en de applicatie-database. Beide delen kunnen op één server worden ondergebracht. Als het gebruik groeit, dan komt er een moment dat het beter is de twee delen te splitsen en op afzonderlijke servers onder te brengen. Begint men met één server, dan kan dat splitsen later alsnog worden gedaan. De oplossing met afzonderlijke servers is veiliger omdat eventuele "Hackers" alleen op de Website zelf kunnen komen en geen directe toegang hebben tot uw data.
- Wij adviseren dringend om ook een firewall aan te schaffen ter bescherming van de gegevens op de Webserver(s). U houdt dan ongewenste bezoekers buiten uw systeem.
- Uiteraard is het verstandig om een virus-scanner te installeren, welke zowel de Website-besturing beschermt als ook de database-kant. En dan liefst met de nieuwste features erin, zoals bescherming tegen een aanval door meerdere malen dan wel veelvuldig voorkomend zelfde IP-adres (verzendder).
- Op de Webserver(s) horen natuurlijk de vereiste software-licenties aanwezig te zijn voor operatie systeem en database management.

- Het aantal harde schijven voor opslag van de gegevens en de noodzakelijke snelheid van de processor hangen sterk af van de behoefte (= aantal hits per dag, aantal gelijktijdige bezoekers, hoeveelheid pagina's, alsmede een eventuele hoeveelheid ingevulde formulieren dat moet worden opgeslagen).
- Dubbele processoren in een Webserver verhogen de verwerkingscapaciteit en snelheid.
- Verdeling van de gegevens over meerdere harde schijven maakt de toegang tot de gegevens sneller.
- Toevoeging van Raid-controllers verhogen de bedrijfszekerheid en beschikbaarheid (Availability) van uw schijfopslag, door de data meerdere keren weg te schrijven dan wel zodanig weg te schrijven dat bij uitval van een schijf de data kan worden hersteld.
- Dubbele voedingen kunnen de High Availability verder verhogen.
- Op een Webserver van een A-merk zit meestal garantie voor drie jaar met hulp on-site bij u en next day response. Dit kan met een supportpack worden verkort tot same-day. Ook kan een binnen zoveel uur reparatie-garantie worden verkregen, en als het nodig is bijstand op 7 dagen per week 24 uur per dag.
- Is nagenoeg 100% beschikbaarheid een vereiste in uw situatie, dan kunnen twee Webserver(s) geclusterd worden met toegang tot een gemeenschappelijk schijvenkabinet onder Raid-controlling. Valt de ene server uit, dan neemt de ander automatisch alle taken over.

Web-hosting

Als alternatief voor het aanschaffen van een eigen Webserver, kunt u ook kijken naar Web-hosting als dienst van uw partner. Dit heeft als groot voordeel dat u niet zelf hoeft te investeren in een Webserver en dure snelle communicatielijnen om te zorgen dat uw Web-site via het intranet/extranet/internet beschikbaar is. In enkele gevallen zal er echter nog wel een communicatielijns (isdn, dial-up, of vaste lijn) nodig kunnen zijn om de integratie van uw Web-site met uw eventuele overige bestaande IT-server(s) te realiseren.

Co-locating

U kunt ook besluiten uw eigen server bij uw partner op lokatie in beheer te plaatsen. Als voordeel geldt dat de ontwikkelaar en bouwer van de Website dan uw machine beheert en de kennis omtrent uw Website bezit om op uw wensen snel en adequaat te kunnen inspelen. Meestal zijn enkele beheer- en onderhoudstaken inbegrepen, zoals: wisselen van de back-up tape; het gebruik kunnen maken van een Helpdesk. Voor verdere taken zal meestal een nadere afspraak dienen te worden gemaakt.

DOMEINREGISTRATIE Wat absoluut niet moet worden vergeten is domeinregistratie. Uw domeinnaam is uw adres op Internet, ook wel "url" genoemd. Dit adres kun je gebruiken om een Website op te zetten en voor het ontvangen van e-mail. De domeinnaam is het gedeelte dat staat achter <http://www> (voorbeeld www.bedrijfsnaam.nl), of in geval van een e-mailadres achter @ (voorbeeld persoonsnaam@bedrijfsnaam.nl). Deze naam is wereldwijd uniek. Het is dus onmogelijk dat er nog

een internetadres met dezelfde naam bestaat. Na registratie van de naam zal niemand anders meer aanspraak kunnen maken op dié naam. Als de domeinnaam nog vrij is, kunt u deze meteen bij uw partner aanvragen. Maar let wel op: u bent pas écht houder van die domeinnaam, als deze is goedgekeurd door de desbetreffende aangewezen en dus officiële "registrar". De kosten zijn afhankelijk van de gewenste extensie achter uw naam. Indien u zich beperkt tot alleen Nederland dan kan dat .nl zijn. Voor andere landen is dat dan: .be, .fr, .de, enzovoorts. Wilt u internationaal met één extensie, dan kan dat met: .com, .net, .org, .nu, .info, of .biz.

TOOLS VOOR HET BOUWEN EN ONDERHOUDEN VAN DE WEBSITE

Er is behoefte aan een krachtig, allround pakket voor ontwikkeling en beheer van uw Website en het liefst via de browser. Met zo een pakket kan een werkelijke integratie van onderhoud en beheer binnen de bedrijfsprocessen plaatsvinden. Er ontstaat dan een geïntegreerde onderhoudsstructuur waarbij de medewerkers van de verschillende afdelingen binnen een voor hen geautoriseerd gebied op zeer eenvoudige wijze onderhoud kunnen realiseren. Het tool dat wij zelf gebruiken en onze klanten adviseren, kenmerkt zich door sterke faciliteiten op onderstaande gebieden.

Content Management

Als het beheer van de inhoud van uw Website door goede faciliteiten voor Content Management zeer eenvoudig wordt, dan zal de Website actueel zijn en blijven, en alle in de organisatie aanwezige content daadwerkelijk worden ontsloten.

Site Management

Als het beheer van onder meer rechten, rollen, workflow, efficiency van de Website krachtig wordt ondersteund, dan zullen de medewerkers in uw webteam een goed samenwerkende eenheid vormen.

Data Connectivity

Een ander belangrijk element is een koppeling naar in de organisatie reeds aanwezige databronnen als databases en documenten om die real-time te ontsluiten. Hiermee krijgt de bezoeker van de Website de beschikking over veel meer gegevens. Dit is middels data connectivity eenvoudig te realiseren.

Web Application Development

Aanvullende functionaliteit kan dankzij de open architectuur en industry standard interfaces, eenvoudig worden toegevoegd. Ook kunnen langs deze weg bestaande applicaties worden geïntegreerd in de Website.

SLOT Duizelt het u een beetje? Troost u met gedachte dat dit in de praktijk het dagelijkse werk betreft van meerdere verschillende vakspecialisten en ook ik dit niet allemaal tot in alle uitvoerende details beheers. Behoeft u om te reageren? Dat kan: Tel. 036 - 8446000; fax: 036-5313610; e-mail: F.Tang@piramide.nl