

Секция 4

ТЕОРИЯ И ПРАКТИКА ПОСТРОЕНИЯ СИСТЕМ ПОДДЕРЖКИ ПРИНЯТИЯ РЕШЕНИЙ И РЕИНЖИНИРИНГА БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ

О.Ю. Глинский

Филиал БГЭУ (Бобруйск)

УПРАВЛЕНИЕ WEB-КОНТЕНТОМ

Content Management Systems (системы управления web-контентом) получили широкое распространение на рынке программного обеспечения благодаря тому, что управление наполнением сайтов, как и управление информацией в целом, стало обязательным условием успешности современного бизнеса, а существующий объем данных, доступных пользователям с помощью сайтов и порталов, сейчас настолько велик, что о «ручном» управлении этими данными не может быть и речи.

CMS-решения, кроме управления наполнением Web-сайтов, охватывают и многие смежные задачи: хранение документов, их индексирование, архивирование, персонализацию доступа и т.д.

Системы управления Web-содержанием фокусируются на задачах создания, хранения, контроля и публикации страниц HTML и ASP, изображений, XML-файлов, текстовых документов и мультимедиа. CMS в целом можно представить как процесс, включающий в себя четыре последовательных этапа:

- создание – процесс получения или автоматической генерации содержания;
- хранение и организация – процессы сохранения, организации доступа, обновления, сопоставления и объединения Web-содержания из различных источников;
- доставка и персонализация – процесс оптимизации содержания в соответствии с контекстом, размещением, прикладными задачами, языком и текущими требованиями его потенциального получателя.
- администрирование и конфигурирование – управляющие процессы для обеспечения доступности, безопасности и масштабируемости системы.

Что касается хранения Web-содержания, то преимуществом современных средств CMS является возможность организации единого виртуального репозитория. Функциональность хранения и организации в CMS позволяет задать параметры защиты, доступности и возможностей использования для любых типов неструктурированных данных с помощью метаданных, средств классификации, категоризации и поиска. На этапе доставки и персонализации содержания ключевым процессом для современных систем CMS является возможность в динамическом режиме создавать страницы, содержание которых ориентировано на потребности определенных лиц или групп. Для этого необходима дополнитель-

ная база данных для хранения информации о пользователях. CMS устанавливает правила применения пользовательских профилей при предоставлении им персонализированного содержания. Персонализация может базироваться и на выделении общих принципов поведения некоторого сообщества взаимодействующих между собой пользователей. Дополнительным инструментом анализа потребностей пользователей может быть средство добычи данных.

Последним этапом управления Web-содержанием являются процессы администрирования и конфигурирования Web-сайтов. Как правило, управление содержанием для корпоративных систем, ориентированных на поддержку совместной работы сотрудников, сопряжено с достаточно рутинными и в то же время требовательными к вопросам безопасности процессами администрирования. В CMS управление ориентировано на Web-сайты и реализует различные модели электронного взаимодействия компании со своими клиентами и партнерами. Администрирование и конфигурирование Web-содержания должно поддерживать возможности быстрого восстановления при сбоях работы сайта, кэширование для обеспечения бесперебойной работы в моменты пиковой нагрузки, поддержку многоязыковой среды, интеграцию с центрами обработки вызовов и системами типа help desk, интеграцию с транзакционными системами партнеров компании для осуществления финансовых операций и т.д.

Построенный с помощью CMS сайт имеет древовидную структуру и включает следующие типы объектов:

- шаблон (template) – исходный файл в форматах ASPX, ASP или ASCX, который создается для описания общего вида некоторого множества страниц сайта и содержит исполняемый код;
- контейнер (container) – виртуальные хранилища для организации Web-страниц и содержания (в CMS предусмотрены контейнеры трех типов);
- канал (channel) – контейнер для хранения структуры страниц Web-сайта;
- галерея шаблонов (template gallery) – контейнер для управления доступом к шаблонам;
- галерея ресурсов (resource gallery) – контейнер для хранения графики, аудио и видеофайлов.

Необходимо обратить внимание на основные аспекты, которые кажутся наиболее существенными, а именно:

- контент-модель (как представлено информационное наполнение сайта);
- способы описания и механизмы управления дизайном;
- механизмы авторизации и поддержки сообществ пользователей;
- механизмы управления контентом (публикация и редактирование материалов, управление структурой сайта);
- механизмы поддержки бизнес-процессов.

Приобретение и внедрение CMS-систем нацелено на извлечение максимальной пользы из уже имеющегося и будущего информационного наполнения, на минимизацию затрат, связанных с обслуживанием клиентов, и повышение эффективности работы собственного персонала. А это является основой успешности ведения современного бизнеса и процветания организации.