

Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis	1
Abbildungsverzeichnis	3
Tabellenverzeichnis	4
1 Einleitung	5
1.1 Zielsetzung.....	6
1.2 Vorgehensweise	7
2 Grundlagen von Portalen	9
2.1 Das Problem der Begriffsdefinition.....	9
2.1.1 Abgrenzung zur Website.....	10
2.1.2 Evolution der Portal-Definition.....	11
2.2 Hauptmerkmale von Portalen	13
2.2.1 Personalisierte Inhalte	13
2.2.2 Großer Informations- und Funktionsumfang	15
2.2.3 Hohe Nutzungsintensität	17
2.2.4 Single-Sign-On.....	18
2.3 Typisierung von Portalen.....	19
2.3.1 Internetportal	21
2.3.2 Unternehmensportal	22
2.3.2.1 B2C-Portal.....	24
2.3.2.2 B2F-Portal.....	24
2.3.2.3 B2B-Portal.....	26
2.4 Einordnung von ipm-united.com in die Portalarten	27
3 Der Steuerungsansatz: Intangible Performance Management	29
3.1 Kommunikations-Controlling.....	30
3.2 Performance Management	34
3.3 Intangible Performance Management (IPM).....	37
3.3.1 Planung.....	39
3.3.2 Umsetzung	39
3.3.3 Evaluation.....	39
3.3.4 Analyse.....	40
3.4 Anforderungen an die für das IPM zu erhebenden Daten	40
4 Datenerhebung	49
4.1 Reaktive Verfahren.....	52
4.1.1 Online-Befragung.....	52
4.1.1.1 Erhobene Daten	55
4.1.1.2 Eignung des Verfahrens	55
4.1.2 Web-Experiment	62
4.1.2.1 Erhobene Daten	64
4.1.2.2 Eignung des Verfahrens	65
4.2 Nicht-reaktive Verfahren	68
4.2.1 Logdateien.....	69
4.2.1.1 Erhobene Daten	72
4.2.1.2 Eignung des Verfahrens	74

4.2.2	Blog-Monitoring	78
4.2.2.1	Erhobene Daten	79
4.2.2.2	Eignung des Verfahrens	80
4.3	Reaktive und Nicht-Reaktive Verfahren	82
4.3.1	Cookies	82
4.3.1.1	Erhobene Daten	84
4.3.1.2	Eignung des Verfahrens	85
4.3.2	Beobachtung von Formulareinträgen	88
4.3.2.1	Erhobene Daten	89
4.3.2.2	Eignung des Verfahrens	90
4.4	Zusammenfassung	93
5	Realisierung	95
5.1	Phase 1: Analyse und Definition	96
5.1.1	Funktionale Anforderungen	97
5.1.2	Nicht-funktionale Anforderungen	104
5.2	Phase 2: Entwurf	105
5.2.1	Benutzerfreundlichkeit	106
5.2.2	Corporate Design	108
5.3	Phase 3: Implementierung	109
5.3.1	Installation der Erweiterung	109
5.3.2	Benutzerfreundlichkeit	110
5.3.3	Corporate Design	113
5.4	Phase 4: Test	114
6	Fazit	116
	Anhang	118
	Literaturverzeichnis	125

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Erscheinungsformen von Websites	11
Abbildung 2: Prozess der Personalisierung und Individualisierung.....	15
Abbildung 3: Portalarten	20
Abbildung 4: Anwendungsfelder von B2E-Portalen.....	25
Abbildung 5: Arten von Intangibles mit Beispielen aus der Kommunikation	32
Abbildung 6: Kausalmodell des Performance-Begriffs.....	35
Abbildung 7: Der Prozess des Performance Managements.....	36
Abbildung 8: Das Modell des Intangible Performance Managements.....	38
Abbildung 9: Vereinfachter Ablauf des Web-Experimentes.....	64
Abbildung 10: Logfile-Eintrag im Combined-Logfile-Format mit Beschriftung	71
Abbildung 11: Das Phasenmodell	95
Abbildung 12: Projektplanung	97
Abbildung 13: Bestandteile eines Datenflussdiagramms	98
Abbildung 14: Kontextdiagramm.....	98
Abbildung 15: Prozess 1: Vorbereitung der Befragung	99
Abbildung 16: Prozess 1.1: Erstellung/Anpassung des Fragebogens	100
Abbildung 17: Prozess 2: Beantwortung des Fragebogens	101
Abbildung 18: Prozess 3: Auswertung der Befragung	102
Abbildung 19: Ursprüngliche Eingabemaske für Fragebogenelemente.....	106
Abbildung 20: Website-Entwurf	108
Abbildung 21: Auszug aus tca.php.....	110
Abbildung 22: Auszug aus locallang_db.php.....	110
Abbildung 23: Neue Eingabemaske zur Fragebogenerstellung	111
Abbildung 24: menuConfig-Funktion	112
Abbildung 25: vernichten-Funktion	112
Abbildung 26: Template für Berechtigungsangabe.....	113
Abbildung 27: Ausschnitt aus locallang.php.....	114

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Beispiel zum Zielemanagement	43
Tabelle 2: Beispiel zum Themenmanagement.....	44
Tabelle 3: Scoring-Modell zur Bewertung der Erhebungsmethoden	47
Tabelle 4: Internetbasierte Datenerhebungsverfahren.....	50
Tabelle 5: Bewertung der Befragungsmethode	61
Tabelle 6: Bewertung der Experimentmethode	67
Tabelle 7: Bewertung der Logdateimethode	77
Tabelle 8: Bewertung des Blog-Monitorings	81
Tabelle 9: Bewertung der Cookiemethode	87
Tabelle 10: Bewertung der Beobachtung von Formulareinträgen.....	92
Tabelle 11: Zusammenfassung der Ergebnisse (Angaben in Punktwerten).....	93
Tabelle 12: Datenlexikon.....	102
Tabelle 13: Prozess 1.1: Fragebogen erstellen	118
Tabelle 14: Prozess 1.1.1: Fragebogenelement erstellen.....	118
Tabelle 15: Prozess 1.1.2: Fragebogenelement löschen	119
Tabelle 16: Prozess 1.1.3: Fragebogenelement verschieben	119
Tabelle 17: Prozess 1.1.4: Fragebogenelement ändern	120
Tabelle 18: Prozess 1.2: Fragebogen verwenden	120
Tabelle 19: Prozess 1.3: Fragebogen aktivieren.....	121
Tabelle 20: Prozess 1.4: Berechtigungen vergeben.....	121
Tabelle 21: Prozess 2.1: Überprüfung der Berechtigung	122
Tabelle 22: Prozess 2.2: Ausfüllen des Fragebogens	122
Tabelle 23: Prozess 2.3: Bestätigung des Fragebogenerhalts.....	123
Tabelle 24: Prozess 3.1: Antworten exportieren	123
Tabelle 25: Prozess 3.2: Antworten veröffentlichen	124