



## מי רוצה / מוכן להתראיין?

מנוי/ה יקר/ה

במסגרת שיחותיי עם מנמ"רים רבים, אני שומע על הישגים מקצועיים מרשימים ויוצאי דופן. לי נראה הגיוני וטבעי, לחלוק ולשתף בהישגים אלה, את כלל קהילת מנהלי המחשוב. יתרה מזאת, מתוך היכרותי האישית עם מנהלי מערכות מידע רבים, והכרת האופן שבו הם פועלים, נראה לי שרבים מהם יכולים להיות מודל לחיקוי כמו גם מקור להשראה ולרעיונות חדשים לכלל הקהילה.

לכן, אשמח להעמיד במסגרת תחקירי pCon, במה של קולגות ומנהלי מידע, המובילים כיום במדינת ישראל, לרשות אותם מנמ"רים שמאמינים בדרכם ובהישגיהם, וירצו להביע את דעתם, לשתף בניסיונם, לחלוק מתובנותיהם ולהתראיין במסגרת התחקירים שלנו.

על המעוניינים בכך, פשוט לשלוח אלינו מייל חוזר או מייל אישי אלי - [koby@pcon.co.il](mailto:koby@pcon.co.il) או להדפיס ולשלוח את טופס זה, לפקס 03-9660310. באופן מיוחד נשמח במסגרת התחקירים, להתייחס לפרויקטים הרלוונטיים שבהם אתם עוסקים כיום. נשמח כאשר תציינו גם אותם. מה דעתך?

בברכה לבבית ותודה,

**קובי שפיבק**

העורך הראשי של pCon

טל" 03-9667939 – [koby@pcon.co.il](mailto:koby@pcon.co.il)

נ.ב. מכירים קולגות ומנמ"רים יוצאי דופן שישמחו להתראיין? - אתם מוזמנים להעביר אליהם, הצעה זאת.

\_\_\_ כן, אני מוכן להתראיין במסגרת pCon

**נושאים שבהם אשמח להתראיין**

|   |              |              |                   |             |
|---|--------------|--------------|-------------------|-------------|
|   |              |              |                   |             |
| <b>נושאים שאשמח לקרוא עליהם בתחקירים עתידיים של פיסיאון</b> |              |              |                   |             |
|   |              |              |                   |             |
| <b>שם</b>   | <b>ארגון</b> | <b>תפקיד</b> | <b>טלפון/נייד</b> | <b>מייל</b> |
|   |              |              |                   |             |

\_\_\_\_\_ חתימה

\_\_\_\_\_ תאריך



# תרומת ניהול התכנים בוו



## מה מגלה התחקיר?

1. אלה שאלות מפתח קריטיות, עליהן עונה התחקיר: איזו תועלת דרמטית מביאה מערכת לניהול התכנים?
2. מדוע מערכות ניהול תכנים חשובות כיום, יותר מתמיד?
3. איך ניתן למנף את ניהול תכני האתר, להידוק הקשר עם מנהל השיווק?
4. מהן היכולות החדשות והחשובות של המערכות לניהול התכנים באינטרנט?
5. על אילו מערכות IT קריטיות, יש לכלי ניהול התכנים השפעה?
6. איזה קוד זדוני, הכילה הרחבה לאחת המערכות הפופולריות?
7. מהם פערי העלויות של מערכת קניינית מול קוד פתוח?
8. איך משפיעה ה-WCMS על היבטי אבטחה מוניטין ומשפט?
9. האם WEM ו-CXM שיבם ואורקל מציעות, הן חידוש ממש?
10. על מה מוותרים מנמ"רים שלא יתערבו בבחירה, באופן פעיל?

## לחשומח לבך

תחקירי pCon מתמקדים בכל מה ששימושי וחשוב בעולם המחשוב. הם מציגים באופן בהיר, אמין ומתמצת, את הטכנולוגיות המבטיחות, האיומים המשמעותיים ותפיסות המחשוב החדשות, למי שזמנו קצר ויקר. בכל נושא ניתן מיקוד בתועלתו, מגבלותיו, משמעויות יישומו והשלכותיו.

- כל הזכויות שמורות לקומרקטינג בע"מ ©. אין לצלם או להפיץ את הגיליון ללא היתר ובכל צורה שהיא.
- אנו משתדלים להביא מידע אמין ומדויק אולם האחריות לתוצאות השימוש בו תחול על המשתמשים.
- שמות המוצרים והחברות המוזכרים ב-pCon, הם שמות שמורים של בעליהם.

## ליצירת קשר

עורך ראשי.....קובי שפיבק MBA, B.Sc.  
 עורך.....עמית לוי  
 תחקיר וכתובה.....דורית גני  
 טלפון.....03-9667939, פקס.....03-9660310  
 דואר.....דרבלה 10 / ת.ד. 2340 ראשון לציון 75121  
 דוא"ל.....sub@pcon.co.il

© כל הזכויות שמורות לקומרקטינג בע"מ - [www.pCon.co.il](http://www.pCon.co.il)

מידע והרשמה [הרעיון של pCon](#) [אתר pCon](#) [אודותינו](#)

## מסר אישי

אינטרנט הופכת להיות לערוץ מרכזי שבו מתקשר הארגון עם סביבתו. לכן, אתר ארגוני אטרקטיבי שמביא לתנועה גדולה ולהרבה לקוחות פוטנציאליים, הופך להיות חיוני. בעוד שנשוא התכנים באתר, הינו בדרך כלל באחריות השיווק, מתן פלטפורמה קלה ונוחה להזנת תכנים, כמו גם לפיקוח ושליטה עליהם, נופלת בתחום אחריות המנמ"ר. לאור זאת, הכרת המגמות, הפתרונות, החידושים והתפניות בתחום ניהול התכנים בוו, הופכת להיות מסקרנת ועם השלכות מעשיות ליכולת להדק את הקשר עם מנהל השיווק, כמו גם למנף את מערכת ניהול התכנים לטובת מערכות אחרות - למשל, מערכת ה-CRM וה-BI. במקביל, ניתן להסתייע בה כדי למנוע דליפות מידע, פגיעה במוניטין הארגון, היבטי פרטיות או הפרת זכויות יוצרים. מדוע מערכות לניהול תכנים באינטרנט הופכות לחיוניות? מהן היכולות החדשות שהן מציעות? מה היא התועלת העסקית שניתן להפיק מהן? (כולל המספרים), על כך, בתחקיר שלפניך.

## תוכן התדרוך השבועי

### תמצית החדשות בעולם המחשוב

- חדשות בקצרה.....3
- הכרזות מחדשות.....3
- מרשת האינטרנט.....4
- פריצות דרך מרתקות.....4

### להתמקד בעיקר

- תמצית התחקיר.....5
- משנים את התמונה.....5
- מה הן מאפשרות?.....6

### תועלות, הזדמנויות והיבטי רכש

- בעיניים כלכליות.....7
- עוד היבטים שחשוב להכיר.....7
- המערכות המובילות.....8

### המיוחד ביישומי מחשב בישראל

- מומחים בניהול תכנים.....9
- עצות שימושיות.....9
- הצעדים המומלצים ליישום.....10

### להעמיק בנושאי מפתח

- עוצמתו של ההקשר.....11
- Web Experience Management.....11
- דורשים התמודדות.....12
- תכנים נוספים למעמיקים.....12

## 1084.13 - מרשת האינטרנט

- ברשת האינטרנט, הכרזות, עדכונים ותובנות:
  - **לגוגל דוקס** התווספה היכולת לעבוד גם מקומית. אפשרות זו חשובה, מאחר וחיבור לאינטרנט לא זמין לעובד נייד מכל מקום וגם חיבור קיים, עלול להינתק. העבודה שמבצעים **OffLine**, תסתנכר לגרסה המקוונת של המסמכים, עם ההתחברות לאינטרנט.
  - **גוגל** הציגה גרסת **Limited Preview** של שרות תשתית כשרות (**IaaS**) חדש, בשם **IaaS Compute Engine**. המוצר מציע מכונות **לינוקס** וירטואליות ואינטגרציה עם מוצרי החברה **App Engine**, **Google Apps** ו-**Google Drive**. במקביל, היא הודיעה שבכוונתה לבטל חמישה מוצרים, בהם בולטים התקן החיפוש הארגוני **Google Mini**, הצ'ט להטמעה באתרים **Google Talk Chatback** ודף הבית המותאים אישית **iGoogle**.
  - בעקבות ניסוי מוצלח, **מוטורולה** תספק רשת **אינטרנט** אלחוטית לרכבת **ישראל**, שתכסה עד סוף השנה 53 רציפים ו-620 קרונות. היא תאפשר מעבר חלק של המשתמש מקרון לקרון ותכלול תכונות אבטחה וניטור תקלות במערכת.
  - **קומסק** השיקה שרות של סימולציית תרחישים למתקפות **DDoS**. בעזרת הסימולציות, מקבל הארגון תמונת מצב ריאלית, שמשקפת את מוכנותו למתקפות **DDoS** מאסיביות, ברמות מורכבות שונות.
  - **פייסבוק** שינתה באופן שרירותי את כתובות המייל המוצגות בדפים של משתמשיה, כך שתוצג רק כתובת המייל שהיא מספקת (בסיומת **@Facebook.com**). המשתמש יכול אמנם להחזיר את המצב לקדמותו באופן ידני, אך מסתבר כי השינוי כבר גרם לשיבושים נרחבים בספרי כתובות של משתמשים שמסתנכרנים מול סמארטפונים ואף לאובדן הודעות אימייל - [tinyurl.com/1084-13-mail](http://tinyurl.com/1084-13-mail)

## 1084.14 - פריצות דרך מרתקות

- זו היא שורת חידושים מעניינים, עליהם התבשרנו לאחרונה:
  - טכנולוגיית **Wi-Fi** חדשה בפיתוח, בשם **Orbital Angular Momentum**, הגיעה במעבדה למהירות של **2.5 Terabits** לשנייה. לשם ההשוואה, תקן **802.11n** מגיע עד מהירות **600 Megabits** לשנייה ותקן **802.11ac** (שמוצרים המבוססים עליו צפויים השנה) מגיע עד **1 Gigabit** לשנייה.
  - פריצת דרך במחשוב הקוואנטי - מדענים מאוניברסיטת **הרווארד** הצליחו להפעיל לראשונה **qubits** - ביטים בסיסיים לשימוש בטכנולוגיה זו, בטמפרטורת החדר ולמשך שתי שניות. מדובר בצעד חשוב, בדרך ליישום מעשי של מחשב קוואנטי.
  - "בטריה בריסוס", הודגמה על ידי חוקרים מאוניברסיטת **Rice** ביוסטון. הבטריה עובדת בדומה לבטריית **ליתיום איון**, אך היא מבוססת חומר שניתן לרסס על משטחים שונים. בכך, היא תאפשר יישום, במגוון סביבות וצורות חדשות, עבור הדמיון, הוא כרגע המחסום היחיד.
  - **IBM** הציגה יישום מציאות רבודה, שיספק לקונים בחנויות, מידע נוסף על המוצרים. היישום משתמש במצלמת הסמארטפון לזיהוי המוצר ומציג על הצג, על גבי תמונתו, מידע דוגמת מחיר או ביקורות של קונים, שניתן גם להתאים אישית.
  - **אינטל** רכשה את חברת **Idesia Biometrics** הישראלית, שפיתחה טכנולוגיה, של זיהוי לפי פעימות לב. מדובר בפריצת דרך מעניינת בביומטריה, אך בשלב זה עדיין לא ברור, כיצד **אינטל** מתכוונת ליישם זאת במוצריה.

## 1084.11 - חדשות בקצרה

- **מהפכות בעולם התקשורת: רמי לוי** הודיע על כוונתו להציע חבילת סלולר ללא הגבלה, במחיר חודשי של 88 ש"ח. **YouPhone** מבית **אלון סלולר** הכריזה על חבילת סלולר ללא הגבלה במחיר חודשי של 109 ש"ח או ללא עלות! עבור חברי מועדון הלקוחות שלה, שיקנו במגה-ב 1,500 ש"ח לפחות. **טלקום** הציגה חבילה של שלושה קווים סלולריים (כולל שיחות ו-SMS), **אינטרנט** במהירות 10 מגה, טלפון קווי ושיחות לחו"ל ב-349 ש"ח לחודש. במקביל, **משרד התקשורת** הורה למפעילים הקיימים לחבר את **גולן טלקום** והוט מובייל כמפעילות בינלאומיות עד ה-17 ביולי. זאת, בעקבות תלונותיהן כי המפעילות מעכבות את החיבור. ולבסוף, המשרד גם אישר ל**בזק** לשווק שירותים בשיתוף חברות הבת שלה, גם למגזר העסקי.
  - לפי סקר **סימנטק**, שיתוף קבצים ברשת מהווה סיכון אבטחה גדול עבור ארגוני **SMB**. 74% מהארגונים אימצו שיתוף קבצים לשם חיזוק הפרודוקטיביות, אך עובדים לא נזהרים מספיק בנידון - אם הם נדרשים לשתף קובץ גדול, רק 51% מהם עשויים לבקש את עזרת מערך ה-IT. 42% עשויים לעשות שימוש בפתרון שיציע להם לקוח, קבלן או שותף ו-27% עשויים לחפש באינטרנט פתרון חינומי.
  - "באג 2012"? - שיבושים באתרים ובשרתים שונים בעולם, כולל אתרים בולטים כ-**Linkedin**, התרחשו בלילה שבין שבת לראשון לפני שבוע, בעקבות סיבה יוצאת דופן. הדבר נבע מהפסקת פעילות שעונים אטומיים לשניה אחת, עבור סינכרום עם סיבוב כדור הארץ. בינתיים, שרתים המסתנכרנים עם אותם שעונים, שלא היו ערוכים לארוע הקצרצר, סבלו משיבושים.
- לחדשות המחשוב בארץ ב-RSS - [www.pcon.co.il/NewsIL](http://www.pcon.co.il/NewsIL)

## 1084.12 - הכרזות החדשות

- שורת הכרזות במחשוב, בלטו לאחרונה במיוחד:
  - **NetApp** השיקה את מערכת ההפעלה למערכות אחסון **Data ONTAP**. בנוסף, היא מציעה במסגרת מבצע, שימוש בחינם בכלי לניתוח החיסכון שניתן להשיג בעזרת פתרונות אחסון, ומדידת השיפור האפשרי בסביבת ה-IT. לפרטים - [www.netapp.com/il/campaigns/datacenterfitness](http://www.netapp.com/il/campaigns/datacenterfitness)
  - **Triple C** ו-**InnoVAD** יספקו פתרון **Wireless** כשירות בענן. הפתרון המוצע יאפשר לארגונים בכל גודל, ליהנות מיתרונות ומיכולות הדומים לאלו הקיימים ברשתות תקשורת אלחוטיות המוטמעות כיום רק בארגונים גדולים. אלה כוללים: אימות משתמשי קצה, ניהול רוחבי פס, מעבר חלק בין רשתות ונקודות גישה, ניהול רמות שירות, הקצאות מדיניות מבוססות משתמשים או מכשירים, ובסה"כ רמת אבטחה ושירות גבוהות.
  - **Red Hat** הכריזה על **Enterprise Linux 6.3**, שכוללת שיפורים ויכולות חדשות המספקים תפקודיות עשירה בתחומי כלי פיתוח, וירטואליזציה, אבטחה, סקלאביליות, מערכות קבצים ואחסון. במסגרת מנוי **Red Hat Enterprise Linux**, ניתן כעת לנהל את המנויים באופן מקומי, כולל דיווחים על חלוקת מנוי וניצול, באופן שעוזר להקל על תאימות, שדרוגים, ועל תכנון ארוך טווח.
  - **אוויה** השיקה מוצרים חדשים מסדרת **Customer Experience Interaction Management**, שמאפשרים לשרת מספר גדול יותר של לקוחות, במספר רב יותר של ערוצים, תוך תיאום בין לקוחות, סוכנויות ומנהלים. המוצרים מרחיבים את גבולותיהם מעבר לשירות לקוחות מסורתי, למתן מענה גם לסניפים, קמעונאים, עובדים מרחוק ו-**Back-Office**.
  - **רמדור** הציגה גרסה חדשה למערכת ניהול הפרויקטים **@VIEW**. הגרסה החדשה מוצעת כשרות מקוון והיא כוללת שני מודולים חדשים: מודול לעבודה מול סמארטפונים ומודול לניהול יומני עבודה.
  - **RIM** מעדכנת על דחיית מועד הצגת הגרסה הבאה של מערכת ההפעלה שלה. **BlackBerry 10** שהייתה אמורה להיות מוצגת עד סוף השנה, תוצג כנראה ברבעון הראשון של 2013. החברה גם הודיעה על כוונתה לצמצם את מספר דגמי הסמארטפונים שהיא מוכרת מתוצרתה ולשקול לאפשר ליצרנים אחרים להוציא מכשירים, עליהם תותקן מערכת ההפעלה שלה.

## 1084.21 - תמצית התחקיר

חברת האנליסטים TechNavio צופה שהשוק העולמי של מערכות לניהול תכנים באינטרנט (WCMS) יצמח עד שנת 2015 ב-14.2%. לפי גרטנר, מערכות אלה תופסות 27% משוק כלי ניהול התכנים הארגוניים. נתונים אלה אינם מפתיעים. WCMS באות לסייע לארגונים בניהול התכנים שהם מעלים לאינטרנט, בעדכוןם ובהפקת מירב התועלת העסקית מהם. לאור המורכבות ההולכת וגדלה של ניהול נתונים אלה, הצורך בהם ילך ויגדל.

אחת הסיבות המרכזיות לעלייה במורכבות ניהול התכנים, היא הצורך לנהל נתונים בפורמטים שונים (למשל וידאו) ומול מספר ערוצים. כל זאת, תוך התמודדות עם תופעת ה-**Big Data**. מגמות בתחום המחשוב כמו שיתופיות וענן נותנות גם הן את אותותיהן בתחום, כמו גם עידן ה-**Web 2.0** אשר מביא לשילוב תכני גולשים נוסף על אלה הארגוניים ולהוספת הרשתות החברתיות כערוץ פרסום תכנים. במקביל, הרצון להפקת תועלת עסקית, מוביל לחיבור המערכות עם כלי **BI**. עוד מגמה, היא מתן דגש מיוחד לחויית המשתמש, מגמה שמכונה **Web Customer Experience Management (WEM)** או **Customer Experience Management (CEM)**.

התועלת המרכזית של מערכות אלה היא ביכולת להקים דפי אינטרנט, לעדכן אותם ולנהל את תכניהם באופן מהיר וללא צורך בידע בתכנות או ביכולת טכנית גבוהה. המערכות מאפשרות להגדיר מי יוכל ליצור ולעדכן תכנים ומה יהיו תהליכי העבודה. כמו כן, ניתן להוסיף יכולות מתקדמות כמו פרסונליזציה של התכנים, יצירת עדכונים אוטומטיים ושימוש חוזר בתכנים. יתרונות מערכת כזו, טומנים בחובם גם אתגרים שונים - היכולת לעדכון מהיר עלולה לבוא על חשבון האיכות, השימוש בפונקציות שאינן דורשת מפתח ומתכנת, עלולות להגביל את האפשרויות, כולל את יעילות קידום האתר. בנוסף, השחרור מהצורך בשימוש ב-**HTML**, עלול להיות בעל השלכות אבטחה ותחזוקה שונות.

תפקידו של המנמ"ר בנושא זה, הוא בעיקר איפשר התועלת העסקית השונה, שמבטיחות מערכות ניהול תכנים באינטרנט. זאת, לצד איפשר תועלות משנה כמו אנליטיקה, באמצעות התאמות מול מערכות ה-**BI**. מסיבה זו, חיוני שהוא ייתמצא ויישאר עם היד על הדופק, בהתפתחויות הטכנולוגיות בתחום זה.

בעת בחירה במערכת ניהול תכנים יש לשים לב לשלושה סוגי מערכות: מערכות הפועלות באופן מקוון, מערכות המבצעות את העיבוד **Offline** ועם סיומו התוכן מפורסם ומערכות היברידיים המשלבות בין השניים.

מערכת ניהול תכנים באינטרנט אינה פתרון פלא, אך כאשר הבחירה והיישום נעשים צורה נכונה, היא יכולה להביא לתוצאות מרשימות, כך למשל, אחת מחברות הביטוח הגדולות בבריטניה דיווחה על עלייה של 60% בתנועה לאתר ושל 40% בהזדמנויות המכירה (**Customer Leads**). זאת, חודשיים לאחר התחלת העבודה עם תוכנה מתקדמת לניהול תכנים.

**לסיכום - ניהול התכנים באינטרנט הופך מורכב יותר, אך היכרות עם הפתרונות השונים בתחום ובחירה נכונה, יכולים לתת לכך מענה ולהביא תועלת עסקית משמעותית.**

## 1084.22 - משנים את התמונה

זו היא שורת המגמות המשמעותיות, שמערכות ניהול התכנים באינטרנט מושפעות מהן:

- ריבוי ערוצי גישה לתכנים - אתר האינטרנט הארגוני אינו הערוץ היחיד לקשר עם לקוחות ולא תמיד המרכזי לצפייה בתכנים. הדבר מחייב התאמת התכנים לערוצי צפייה נוספים, כמו מכשירים ניידים ורשתות חברתיות וזאת תוך שמירה על אחידות ועקביות.

- סמארטפונים וטאבלטים - התאמת אתרים לצגים הקטנים של סמארטפונים ולממדי הצגים הייחודיים לטאבלטים, היא היבט חשוב של מערכות אלה.

- רשתות חברתיות - חשיבות הרשתות החברתיות הובילה הן לשילוב בתוך האתר הארגוני, בצורת אפשרות להגיב דרך פייסבוק והן לפתיחת דפים וחשבונות ארגוניים בפלטפורמות החברתיות. ניהול התכנים נדרש כיום לתת מענה, גם לתכנים אלה.

- וידאו - סרטונים הם דרך יעילה להגיע אל קהל היעד והשימוש בוידאו מתרחב. כלי ניהול התכנים מציעים מודולים המסייעים בניהול תכנים מסוג זה, עוד לפני העלאתם לפלטפורמה הרלוונטית. מודולים אלה, שבעבר נחשבו מותרות בכלי ה-**WCMS** הם כיום רכיב חיוני.

- שיתופיות - בנוסף לכתיבה ולעריכה, השיתופיות שעומדת בבסיס כלים אלה, מאפשרת עבודה של אנשים שונים על אותו מסמך. הכלים המתקדמים מאפשרים גם אינטראקציות ישירות בין המשתמשים, בזמן אמת.

- תוכן גולשים - מתוך צורך להתאים עצמם לעידן ה-**Web 2.0**, כלי ניהול התוכן צריכים לתת פתרונות גם לתכנים שנוצרים על ידי הגולשים (כמו תגובות ברשת חברתית) ולא רק לאלה שנוצרו מטעם הארגון.

- ענן - בדומה לשאר התוכנות והכלים, גם תוכנות ניהול תכנים זמינות כיום בענן. ההערכות הן שמרבית הארגונים יבחרו באופציה ההיברידית, שתעניק למשתמשים את הזמינות והגמישות של הענן, ללא תלות בו ועם אינטגרציה עם המערכות בארגון (כמו **CRM** או **ERP**) וביצוע פעולות מורכבות.

- **Big Data** - התכנים בהם מדובר, רבים וגדלים בקצב מהיר. המידע שבהם, שאותו הארגון עשוי לרצות לנתח, יכול להצטבר להיקפים בסדר גודל של **Big Data**.

- **BI** - על מנת שניתן יהיה להפיק תועלת עסקית מרבית מהכלי, עוד ועוד כלי **WCMS** מאפשרים קישור לכלי הפקת תובנות וניתוחי **BI**.

## 1084.23 - מה הן מאפשרות?

אלה היכולות והשימושים המרכזיים של מערכת לניהול תכנים באינטרנט:

- מהיר וזול - מערכת לניהול תכני אינטרנט מאפשרת הקמה של דפי אינטרנט באופן מהיר וזול, ללא צורך בהעסקת מתכנתים. היא עושה זאת, בין השאר, בעזרת עיצובים מוכנים לאתרים פשוטים.

- כולם יכולים - כתיבה, עדכון ועריכה של התכנים יכולים להתבצע בפשטות על ידי כל המשתמשים בארגון, ללא צורך בידע טכני וללא תלות במתכנת או באיש מחשוב.

- רישות חברתית - כלים אלה מאפשרים אינטגרציה עם פלטפורמות מדיה חברתית. אפשרות מתקדמת, היא הסתייעות בממשק התכנות של פייסבוק, בכדי לקבל מידע רב על המשתמש - [en.wikipedia.org/wiki/Open\\_Graph](http://en.wikipedia.org/wiki/Open_Graph)

- קשרים חיצוניים - כלי הניהול מסייעים ביצירת קשר רציף המלווה במידע עדכני, הן עם ספקים (סטטוס הזמנות) והן עם לקוחות (מתן חשבוניות).

- שימוש חוזר - כלי הניהול מאפשרים שימוש חוזר בתכנים במסגרת אתרים שונים או אמצעים שונים (ניידים, קיוסקים), דבר שמגביר את החשיפה אליהם.

- עדכונים שוטפים - הכלים מאפשרים הפצת התכנים ויידוע על עדכונים שבוצעו באמצעות **RSS** או **ATOM**. הדבר מגביר את התפוצה וגם יכול להוות רכיב במסגרת ה-**Workflow**.

- **Workflow** - ניתנת אפשרות להגדיר רצף עבודה על תוכן מסוים, הקובע נהלי עבודה ופעולות הכרחיות הנדרשים לפני פרסום התוכן.

- הרשאות - **WCMS** מאפשר להגדיר הרשאות גישה המגבילות את האפשרות לצפייה או לעריכה של דפים מסוימים למשתמשים מסוימים או לקבוצות משתמשים.

- פרסונליזציה - אופציה שהופכת רווחת יותר כחלק מכלי ניהול התכנים היא **"Web Experience Management"** הכוללת יכולות פרסונליזציה וסגמנטציה, שאמורות לשפר את חוויית המשתמש בכלי (ראה הרחבה בדיעה 52).

1084.31 - בעיניים כלכליות

מערכת ניהול תכנים באינטרנט היא מערכת שקל יחסית להמחיש את החיסכון מיישומה בארגון מצד אחד ואת התועלת מצד שני. הרווחים כוללים יחס המרה גבוה יותר כתוצאה מהתאמת האתר ללקוחות (עד 67% יותר, לפי Siteworx), פנייה לערוצים מרובים ומהירות, שעשויים להביא ליתרון תחרותי. לפי Nuclues Research, מערכת ניהול תכנים מחזירה \$6.12 על כל דולר שהושקע בה. צד החיסכון, כולל פחות שעות עבודה ושכר מתכנתים, סביב הטיפול בתכנים. גם הימנעות משימוש במערכת עלולה לעלות ביוקר - חברה פיננסית בארה"ב נקנסה שוב ושוב בסכומים של \$50,000-\$100,000 כיוון שלא הצליחה לשנות ולעדכן תכנים במהירות מספקת, כפי שנדרשה על ידי הרגולטור. בסופו של דבר, החברה הטמיעה מערכת ניהול תכנים והקנסות פסקו.

עם זאת, אין להתעלם מהעובדה שרכישת מערכת כזו כרוכה בעלות לא קטנה ועליה יש להוסיף עלויות נלוות. גם מערכת בקוד פתוח אינה חנימית לחלוטין אלא תצריך הדרכה, תחזוקה ובמקרים מסוימים התאמות מקומיות וחומרה. לפי אורי ניסני, מנכ"ל FocusWeb, עלויות פיתוח ויישום של מערכת ניהול תכנים בקוד פתוח יגיעו בטווח של 50,000-70,000 ש"ח. זאת לעומת פיתוח ויישום של אותו פתרון על מערכת דוגמת Sharepoint, אשר יעלה 200,000-300,000 ש"ח.

1084.32 - עוד היבטים שחשוב להכיר

להלן עוד יכולות והיבטים חשובים של המערכות לניהול תכנים:

- **מפרידים את הצורה מהתוכן** - אחת היכולות החשובות שקיימות בכלים, היא ההפרדה בין התוכן לבין התבנית. הדבר מאפשר לעשות שימוש חוזר באותו התוכן, בצורות הצגה שונות.
- **הרחבות** - כלי הקוד הפתוח מאפשרים הרחבת יכולות במגוון אופנים וללא עלות רכישה. על פי רוב מדובר בפעולה בטוחה, אך יש להיות ערניים לשינויים מיוחדים שעשויים להכניס במוצרים אלה ספקי הקוד, כפי שמדגימה המחלוקת הבאה, לגבי תבניות וורדפרס - [tinyurl.com/1084-32-wordpress](http://tinyurl.com/1084-32-wordpress)
- **Versioning** - אופציה שימושית המוצעת בכלי ניהול התכנים היא האפשרות לעבודה מתמשכת על אותו מסמך מקוון, כולל שמירת גרסאות שונות שלו ואחזור גרסאות מוקדמות.
- **A/B Testing** - כחלק מההרחבה שעוברים כלי ה-WCMS, נוספה כחלק מהם האפשרות לבצע A/B Testing - שחרור גרסאות שונות מעט והשוואת התוצאות של כל אחת מהן. בכלי הקוד הפתוח Joomla, Drupal ו-Wordspress מדובר בהרחבה חנימית.
- **משפרים את הענן** - אחת הסיבות המרכזיות למעבר האיטי של WCMS לענן היא חוסר היכולת של ספקיות הענן לאפשר אינטגרציה נוחה של שרותיהן עם המערכות המקומיות. פתרון אחד לכך הגיע מכיוונה של אמזון שהשיקה את Amazon Simple Workflow המאפשר תהליך עבודה משולב בענן ומחוצה לו.

דגש - Online Reputation Management

ניהול התכנים באינטרנט מתייחס לתכנים המועלים על ידי הארגון או באינטראקציה עמו, אך מה עם כל אותם תכנים הנוגעים לארגון, שמועלים על ידי גורמים אחרים? חלקם טומנים בחובם נזק לתדמיתו של הארגון ואילו אחרים כדאי למנף. ההבנה הזו הולידה תחום חדש, אשר כבר מתהדר בחברות יעוץ ייעודיות ובאנשי מקצוע מומחים - ניהול התדמית המקוונת (ORM). בנוסף לפעולות עצמאיות שאפשר לנקוט (כחיפוש באינטרנט) פותחו פתרונות ייעודיים, שמטרתם לסייע בכך. האתר הבא למשל, מבצע חיפוש אחר שם הארגון, מתריע על כל אזכור שלו ופועל לקידום אזכורים חיוביים ולדחיקת אזכורים שליליים - [www.reputation.com](http://www.reputation.com)

1084.33 - המערכות המובילות

- לפניך הכלים הבולטים לניהול תכנים ארגוניים באינטרנט:
- **מיקרוסופט - Sharepoint 2010** כוללת יכולות לניהול תכנים ברשת הפנים ארגונית והחיצונית, יכולות שיתוף מידע מגולשים (כמו תיוג, דירוג והערות), תמיכה בתרגום לשפות שונות ויכולות ניתוח - [sharepoint.microsoft.com](http://sharepoint.microsoft.com)
  - **Adobe - Web Experience Management** (נקראה קודם CQ5) מציעה ממשק קל ופשוט לשימוש, הפצה לערוצים מרובים, התאמה לקידום אתרים, ניתוח Analytics ותמיכה בבדיקות A/B - [tinyurl.com/Adobe-CQ5](http://tinyurl.com/Adobe-CQ5)
  - **Drupal** - מערכת קוד פתוח לפיתוח וניהול אתרי אינטרנט ואפליקציות. מציעה אלפי מודולים ומבוססת על קהילה גדולה ופעילה - גם בישראל - [www.drupal.org.il](http://www.drupal.org.il)
  - **HP - Autonomy** שנרכשה על ידה מציעה ניהול תכנים באופן שמודע להקשרם, התאמה לריבוי ערוצים, יכולות ניתוח וכלי שיווק - [tinyurl.com/Autonomy-WCM](http://tinyurl.com/Autonomy-WCM)
  - **IBM - Web Content Management** מציעה יכולות ניתוח, הפצה לערוצים מרובים וקישור לפורטל Websphere המאפשר אינטגרציה עם מגוון אפליקציות ומאגרי מידע - [tinyurl.com/IBM-WCM](http://tinyurl.com/IBM-WCM)
  - **Joomla** - מערכת ניהול תוכן בקוד פתוח אשר עברה גיור והתאמה לעברית. כוללת יכולות פרסונליזציה והתאמה למכשירים ניידים. קהילה פעילה בישראל - [www.joomla.co.il](http://www.joomla.co.il)
  - **Oracle - WebCenter Sites** מציע ניהול תכנים במספר ערוצים במקביל, סגמנטציה, יכולות ניתוח, קישור לרשתות החברתיות ואינטגרציה עם CRM - [tinyurl.com/Oracle-WCM](http://tinyurl.com/Oracle-WCM)
  - **SDL - SDL Tridion** מציעה קלות שימוש, הפצה לערוצים רבים, תרגום לשפות שונות, אינטראקציה עם רשתות חברתיות ו-Analytics - [www.sdl.com/products/tridion](http://www.sdl.com/products/tridion)
  - **WordPress** - וורדפרס בעברית היא הגרסה הישראלית של מערכת ניהול התוכן בקוד פתוח. המערכת ידידותית למנועי החיפוש ומאפשרת יצירת רשת אתרים - [he.wordpress.org](http://he.wordpress.org) עוד נזכיר את FocusWeb המסייעת לארגונים בתכנון ויישום הפעילות המקוונת ([www.focusweb.co.il](http://www.focusweb.co.il)), את Real Commerce המתמחה בפתרונות ניהול תוכן ([www.realcommerce.co.il](http://www.realcommerce.co.il)) ואת הספקיות Ektron ([www.ektron.com](http://www.ektron.com)), OpenText ([www.ot.com](http://www.ot.com)) ו-WCMS ([www.sitecore.net](http://www.sitecore.net)), Sitecore ו-TYPO3 ([www.typo3.org](http://www.typo3.org)).

## 1084.42 - עצות שימושיות

זו היא שורת טיפים ועצות לניהול תכנים מוצלח:

• **WCMS** שלא ידעת שיש לך - תוכנת **SharePoint 2010** של **מיקרוסופט** מציעה יכולות כלי ניהול תכנים באינטרנט. ארגונים רבים מחזיקים ממילא ברישיון לתוכנה זו והשימוש בה לצורך זה, יחסוך זמן וכסף.

• **דיאגנוזה חנם** - שירות חנימי בשם **Web Content Management Health Check** מאפשר לענות על שאלון ממוחשב (אורך כ-10 דקות) ולקבל דו"ח המאבחן את ניהול תכני האינטרנט של הארגון מבחינת חווית המשתמש, שיווק, נייודות, שימושיות והשירות מהספק - [www.wcmhealthcheck.com](http://www.wcmhealthcheck.com)

• **לנסות ולראות** - האתר **Open Source CMS** מאפשר להתנסות במגוון רחב של גרסאות דמו של מערכות קוד פתוח לניהול תכנים ובכך מסייע בבחירה וחוסך הורדות מיותרות -

[tinyurl.com/CMS-Demos](http://tinyurl.com/CMS-Demos)

• **API** - אחד הדברים שחשוב לבדוק בתוכנת ניהול התוכן ושלא קיים בצורה מספקת בהרבה מהן, היא היכולת לשימוש חוזר ולאינטגרציה עם אפליקציות נוספות - פנימיות וחינוניות. לכן חשוב לבדוק שיש ממשק תכנות (API) ומה הוא מציע?

• **Mashups** - ניתן לשלב תכני אינטרנט ממקורות שונים, בגישה המכונה **Mashups**. ויקיפדיה מרחיבה על כך בכתבה הבאה -

[tinyurl.com/1084-42-Mashup](http://tinyurl.com/1084-42-Mashup)

• **SEO** - על מנת לבדוק האם **WCMS** מסוים ידודתי למנועי החיפוש, כדאי לבחון אותו במספר פרמטרים, כולל היכולת להשתנות בהתאם לצרכים עתידיים. ניתן גם להשתמש באתר הבא, שמציע סימולטור של עכבישי מנועי החיפוש -

[tinyurl.com/SESpider](http://tinyurl.com/SESpider)

## 1084.43 - הצעדים המומלצים ליישום

לפניך שורת צעדים מומלצים ליישום יעיל של מערכת ניהול תכנים בווז:

1. **לבדוק את הצורך** - כשלב ראשון, כדאי לגבש את תמונת המצב הנוכחית של כל התכנים המקוונים של הארגון והפעילות סביבם ולשקול, האם אכן יש צורך במערכת **WCM**?
2. **להגדיר את הדרישות** - אם יש צורך במערכת, לבדוק מה אופי האתר הנדרש? האם יש צורך בערוצים מרובים? כל כמה זמן יידרש עדכון? רק התייחסות מראש לכל ההיבטים, תאפשר להתאים מערכת שתכלול את כל היכולות הנדרשות ובה בעת תמנע תשלום על יכולות מיותרות.
3. **להתאים טכנית** - לאחר שהוגדרו הדרישות הארגוניות, חשוב לבדוק מי יהיו העובדים שישתמשו במערכת ולבצע התאמה ליכולות הטכניות שלהם. התאמה לא נכונה, תוביל לתלות מתמדת בצוות ה-IT.
4. **להבטיח גמישות** - בכל מערכת שתיבחר, יש להבטיח גמישות אשר תאפשר שינויים עתידיים ושילובן של יכולות עתידיות חדשות.
5. **לבצע אינטגרציה** - הפקת ערך עסקי אמיתי ממערכת ניהול תכנים מחייבת שהיא לא תעמוד בפני עצמה, אלא תפעל באינטגרציה עם מערכות ארגוניות כמו **CRM**, **BPM** ו-**BI**. יש לבחון ולתת ביטוי לכל אלה, לכל אורך קליטת המערכת.
6. **להפחית סיכונים** - ריבוי התכנים טומן בחובו שלל סיכונים - דליפת מידע, פגיעה בזכויות יוצרים, פגיעה במוניטין ואי עמידה ברגולציה. בעת בחירת כלי **WCMS** חשוב לבדוק מה הוא מציע כפתרונות לכך. אם בארגון קיימת מערכת שאינה נותנת לכך מענה, חשוב להתאים לה כלי אבטחה וניטור חיצוניים.

## 1084.41 - מומחים בניהול תכנים

כך שמענו, משלושה מומחים:

**אורי ניסני**, מנכ"ל חברת **FocusWeb** (☎)

054-5555444) מציין שהתופעה הבולטת

ביותר כיום היא שימוש הולך וגובר במערכות

הקוד הפתוח. אם בעבר, ארגונים גדולים לא

התייחסו ברצינות לפתרונות אלה ונטו לבחור במערכות של ספקי

התוכנה הגדולים, נכון להיום גם ארגונים גדולים בישראל

מתחילים לבדוק וליישם פתרונות אלה באופן רציני. הדבר נובע

מכך שהמערכות עברו גיור והתאמה לעברית והן מציעות עלויות

נמוכות יותר. גם בהיבט של קידום אתרים, המערכות של

הספקים הארגוניים (**SharePoint** לדוגמה) מציבות אתגר לא

קטן בהיבט האופטימיזציה, בעוד מערכות הקוד הפתוח

מותאמות מאד לנושא זה והמהלכים הנדרשים הם פשוטים

וקלים. אתגר מרכזי עמו יש להתמודד הוא קצב עדכון התכנים

השוטף, שהולך וגובר ומצריך ביצוע עדכונים שבועיים ואף

יומיומיים. אי לכך, יכולת עדכון תכנים קלה ופשוטה היא אחת

היכולות המרכזיות שיש לבדוק במערכת. נקודה חשובה נוספת,

הנכונה לכל סוגי המערכות, היא שלמרות ההבטחות שהשימוש

והעדכון במערכת ניהול אתרים יוכלו להתבצע על ידי אנשים לא

טכניים בארגון, בפועל עדיין יש צורך בשירותים תומכים של אנשי

ה-IT. זאת, בין אם לצורך ביצוע העדכונים בפועל ובין אם לצורך

בדיקה שלהם לפני פרסום, בהיבטים של עימוד, עיצוב

ואופטימיזציה.

**עמית מנור**, מנהל פיתוח עסקי באגף

האפליקציות בחטיבת השירותים של **HP**, מציין

שהיכולת להזין תכנים ולעדכן אותם, היא היום

יכולת בסיסית ביותר של מערכות לניהול תכנים

באינטרנט, שכבר אינה מספקת. בעוד שבעבר האתרים היו

טקסטואליים בעיקרם, כיום הם כוללים גם תכנים לא מובנים -

וידאו, קול ורשתות חברתיות ועל המערכות להיות מסוגלות לתת

מענה גם לסוגי תכנים אלה. יכולת נוספת שצריכה לקבל מענה

במערכות אלה, היא היכולת לאפשר אחזור יעיל של המידע

באתר. מאחר שהמידע באתר רב ומופיע בפורמטים שונים, צריך

לזוודא שמילות החיפוש שהגולש מזין יובנו על ידי המערכת ויוצג

בפניו מידע רלוונטי ובכל הפורמטים בהם הוא קיים (גם סרטון

מתאים למשל, וגם טקסט). בהיבט זה, צריך לתת מענה טוב גם

לעורך המידע, כדי שסידור התכנים יתבצע בצורה אוטומטית,

מבלי שהוא יאלץ לסדר ולתייג אותם ידנית. כיום, כאשר ארגונים

רבים הם בינלאומיים, נדרשת גם יכולת לתרגום חכם של תכני

האתר לשפות שונות. בעת בחירת מערכת, חשוב שמנהל

המחשוב יבדוק עד כמה הפתרונות קלים להטמעה ולשימוש

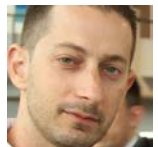
ומציעים כלים סטנדרטיים, כמו גם תמיכה בדפדפנים שונים.

היבטים נוספים שחשוב לבדוק, הם היכולת להתמודד עם תכנים

כבדים ומדיה עשירה, יכולת לבצע המרה פשוטה להתקנים

ולפורמטים שונים והמידה בה הם מסייעים להשפיע על מנועי

החיפוש, לצורך **SEO**.



## 1084.53 - דורשים התמודדות

לפניך כמה אתגרים שיש לקחת בחשבון:

- **איכות או יעילות?** - פרסום תוכן באופן אוטומטי יהיה מהיר וזול יותר, אך הוא עלול להוביל לפרסום תוכן שאינו איכותי ואף מזיק. ביצוע בקורות לפני הפרסום מצריך משאבי כוח אדם וזמן ועלול להוביל לעיכובים בפרסום תכנים שאמורים להיות מידיים ובזמן אמת.
- **אפשרויות מוגבלות** - בהשוואה למערכת שפותחה עבור הארגון על ידי מפתח, יש סיכוי גדול יותר שפונקציות הדרושות לארגון יהיו חסרות, והוספתן גם אם היא אפשרית, היא פעמים רבות מורכבת ותסרב את השימוש.
- **אבטחת מידע** - אתר שבנוי על מערכת ניהול תכנים נחשב פחות בטוח מעמודי HTML שנכתבו ידנית ופגיע יותר למתקפות. מרבית המערכות מציעות הרחבות והתקנות המשפרות את רמת האבטחה, אך יש להיות מודעים לכך.
- **עדכוני תוכנה** - בשונה מעמוד HTML שנכתבו ידנית, כאן מדובר בתוכנה המצריכה עדכונים ותחזוקה, על כל המשאבים המשתמעים מכך.
- **קידום אתרים** - חלק מהתוכנות עלולות לפגוע בקידום האתר. הדבר עשוי לנבוע ממבנה אתר שאינו ידידותי למנועי החיפוש או משליטה מוגבלת של הארגון על פונקציות רלוונטיות כמו תגיות.

## 1084.54 - תכנים נוספים להעמיקים

להלן מידע מגוון נוסף בנושא, לשימושך:

- **We CMS** - בלוג ישראלי המציע פוסטים, חדשות ומידע בנושא מערכות ניהול תוכן, עם דגש על **וורדפרס** - [www.we-cms.info](http://www.we-cms.info)
- **CMS Wire** - מגזין אינטרנטי עשיר ועדכני בנושא ניהול תכנים באינטרנט, המציע חדשות, מאמרים ומידע על מוצרים בתחום - [www.cmswire.com](http://www.cmswire.com)
- **The CMS Myth** - בלוג שבא לסייע לארגונים ליישם באופן מוצלח מערכת ניהול תכנים באינטרנט. לשם כך הוא מביא מידע, טיפים ועצות בתחום - [www.cmsmyth.com](http://www.cmsmyth.com)
- **CMS Matrix** - האתר מציע תיאור של הפתרונות השונים בתחום של ניהול תכנים באינטרנט ומאפשר לבצע השוואות בין מוצרים - [www.cmsmatrix.org](http://www.cmsmatrix.org)
- **WCMS** - מגוון מאמרים בנושא ניהול תכנים באינטרנט, מתוך האתר **TechTarget** - [tinyurl.com/TechTarget-CM](http://tinyurl.com/TechTarget-CM)
- **WMS בחינם** - רשימה של 13 תוכנות ניהול תכנים בקוד פתוח - נוסף על **WordPress**, עם הסבר קצר על כל אחת מהן וקישור מתאים - [tinyurl.com/Free-WCM](http://tinyurl.com/Free-WCM)
- **Enterprise Content Management** - אתר שמתמקד בתחום היישום הארגוני של מערכות ניהול תכנים שונות. בעל האתר והמקור לתכניו, הוא מומחה בריטי לנושא זה - [www.contentmanager.eu.com](http://www.contentmanager.eu.com)
- מייסד חברת **Arjan van Rooijen, SDL**, מרחיב בכתיבה הבאה על ניהול תכני אינטרנט, בפרספקטיבה של 20 שנות היסטוריה של התחום - [tinyurl.com/1084-54-history](http://tinyurl.com/1084-54-history)
- **למה צריך את זה?** - סרטון מצויר המציג את השלבים הנדרשים לצורך עדכון תוכן באינטרנט, עם ובלתי תוכנת ניהול - [tinyurl.com/WCM-Why](http://tinyurl.com/WCM-Why)

## 1084.51 - עוצמתו של ההקשר

**לדעת שורה של מומחים, העתיד בתחום ניהול האתרים נמצא בהתייחסות להקשר (Context).** משמעות הדבר היא, שהתכנים והאינטראקציה עם המשתמש משתנים בהתאם לנתונים כמו מיקום המשתמש, ההתקן ממנו הוא גולש, הדרך בה הגיע לאתר (חיפוש, קישור חיצוני, כניסה ישירה), התנהגותו באתר ונתונים אישיים (הזמנים, למשל, אם קיים קשר עם הגולש דרך רשת חברתית או אם הוא מילא טופס פרטים אישיים באתר). דוגמה מוכרת, שכבר קיימת באתרים רבים, היא הצגת ממשקים ותכנים שונים, למי שגולשים לאתר מטלפון נייד. התאמה נפוצה אחרת, היא שינוי השפה בהתאם למדינה ממנה מגיע הגולש. להערכת **גרטנר**, עד שנת 2013, 40% מהארגונים הגדולים יישמשו במחשוב תלוי הקשר.

כלי ניהול האתרים הקיימים, מסייעים כיום במילוי משימה זו. רבים מהם מספקים מידע על הגולשים ומטה דטה נוסף והם יכולים להתאים את התכנים המוצגים, לפי כללים שהוגדרו בהם. יחד עם זאת, יש לזכור כי ההתאמות מבוססות על הנחות מוקדמות, ואלה עלולות להיות שגויות עבור חלק מהמשתמשים ולהביא יותר נזק מתועלת. על מנת לאתר טעויות כאלה, ניתן להיעזר בתוכנות המספקות מידע בזמן אמת על הגולשים. תוכנות לדוגמה הן **ClickTale** ([www.clicktale.com](http://www.clicktale.com)) המאפשרת להקליט את פעולות הגולשים עד לרמת תזוזות העכבר או תוכנת **Crazy Egg** ([www.crazyegg.com](http://www.crazyegg.com)) המאפשרת לדעת מה הגולשים ראו ועל מה הקליקו - גם אם לא מדובר בקישור (כך לדוגמה, אם ייצא שגולשים הקליקו על תמונת מוצר מסוים, כדאי להפוך אותה לקישור). היכולת לספק לגולש את התוכן הנכון, בזמן הנכון ובפורמט הנכון, תשפר את חווית הגלישה שלו ואת הסיכוי שביקורו באתר יתורגם לרווחים עבור הארגון.

## Web Experience Management - 1084.52

**בעולם ניהול התכנים הפציע מושג חדש - Web Experience Management (WEM) הנקרא גם Customer Experience Management (CEM).** הספקיות בתחום (בהן **IBM ואורקל**) החלו להציע מוצרים תחת שם זה והם מוצגים כדור הבא של **Web Content Management**. בבסיס המוצרים עומד הרצינות שלא מספיק ליצור, לפרסם ולעדכן תכנים אלא יש לשים דגש על אופן ההעברה של תכנים אלו ועל חווית המשתמש שהם מספקים. ההנחה היא שכל שהתכנים יהיו מותאמים ואינטראקטיביים יותר, כך חווית המשתמש תהיה חיובית ומרשימה יותר וכתוצאה מכך - תוכל להיות מתורגמת לתועלת עסקית.

האם מדובר בטרנד שיווקי בלבד או שאכן יש במוצרים הבטחה חדשה ומשמעותית? התשובה נחלקת לשניים - אכן, חבילת **Web Experience Management** נותנת ערך מוסף לתכנים הארגוניים ומאפשרת להפיק מהפעילות האינטרנטית רווחים - ישירים ועקיפים - רבים יותר. יחד עם זאת, חשוב לשים לב שמדובר למעשה על שילוב של **CMS** בסיסי עם כלי **BI, CRM**, כלי שיווק וכלי אופטימיזציה. כלומר, החידוש הוא ביצירת החבילה המשולבת, אך למעשה מדובר בכלים קיימים וותיקים, אשר סביר שחלקם כבר נמצאים בשימוש הארגון.