

Informationsmanagement

Neupositionierung der Technischen Dokumentation in der integrierten Produktkommunikation



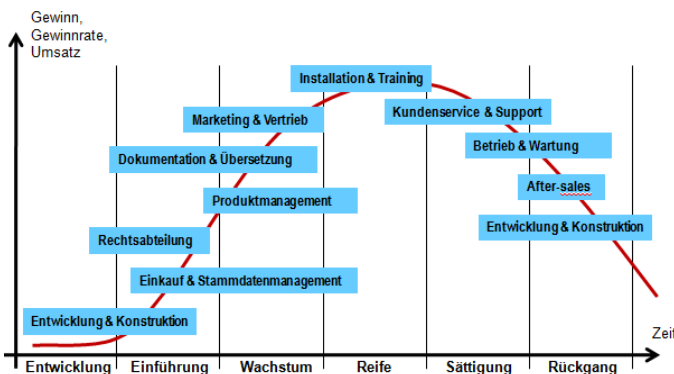
Prof. Dr.-Ing. Michael Schaffner

Information Life Cycle und Product Life Cycle gehören synchronisiert. Die integrierte Produktkommunikation – über Fachbereichsgrenzen hinaus – birgt Chancen für eine Neupositionierung der Technischen Dokumentation.

Strategische Herausforderungen in der Technischen Kommunikation

Gesetzliche Zwänge, neue Sprachvarianten und Kostenoptimierung haben Content-Prozesse etablieren lassen, die Mehrwertsynergien im Informationsmanagement anderer Fachabteilungen bewirken können. Dies setzt ein Zusammenspiel integrativer und interaktiver Technologien sowie neue Organisationsformen voraus.

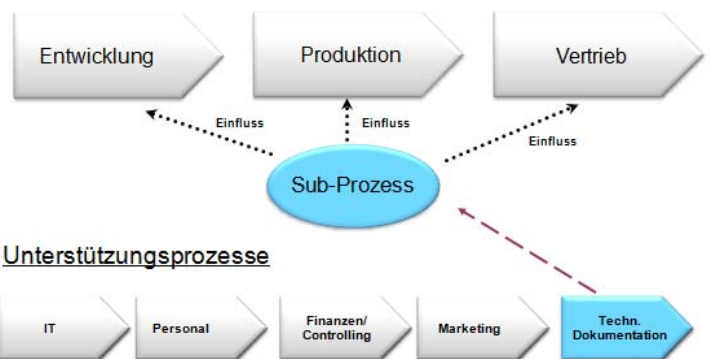
Entlang des Lebensprozesses eines Produktes sind eine Vielzahl von Abteilungen und Akteuren involviert, es wird eine Flut von Informationen und Dokumenten für die interne und externe Technische Kommunikation erzeugt – doch nur selten kann von einem Information Chain Management¹ gesprochen werden. Und dies, obwohl allen Beteiligten bewusst ist, nur mit einer durchgängigen Informationskette optimierte Kommunikationsprozesse einen effizienten Time-to-Market-Prozess realisieren zu können.



Technische und menschliche Restriktionen (z.B. autarke Spezialsysteme, getrennte Datenbanken, fehlende Schnittstellen, abgesteckte Kompetenzbereiche, gepflegtes Herrschaftswissen, fehlende Teambereitschaft) verhindern jedoch in den meisten Fällen ein erfolgreiches Informationsmanagement.

Die verbindenden Elemente aller Informationsprodukte entlang eines Produktlebenszyklus sind Technische Produktinformationen. Damit erhält die Technische Kommunikation einen völlig neuen Stellenwert, der sich daraus ergebende Veränderungsprozess ist meist fundamental. Wer, wenn nicht die Technische Dokumentation, könnte sich dieses innovativen Informationsmanagements annehmen?

Dafür sind aber nicht allein neue Technologien und Prozesse (an sich schon anspruchsvoll genug), sondern ein neuer Zeitgeist notwendig. Die oft belächelte Technische Dokumentation rückt vom „drittklassigen“ Supportprozess als Kooperationskatalysator in die erste Prozessliga neben Forschung & Entwicklung, Produktion und Vertrieb auf.



Auf diese Prozesse fokussieren Unternehmensleitungen schon traditionell den technischen Fortschritt. Seit Jahren begleiten uns Begriffe wie Rapid Prototyping, agile Softwareentwicklung, PPS und Leitstandstechnologie, SPS, CIM, CMMS, CRM oder social networks – alle mit dem Ziel, die Kommunikation innerhalb der Kernprozesse zu optimieren. Mit Systemen wie Enterprise Content Management (ECM) sollen alle Informationswelten miteinander verbunden werden. Doch die Versprechungen der Werbebotschaften für ECM-Produkte lassen sich in der Realität nur schwer umsetzen, auch weil zumeist die Informationsprozesse nicht in ihrer optimalen Wirkungskette (Information Chain Management) und/oder lediglich in tradierten Strukturen abgebildet werden.

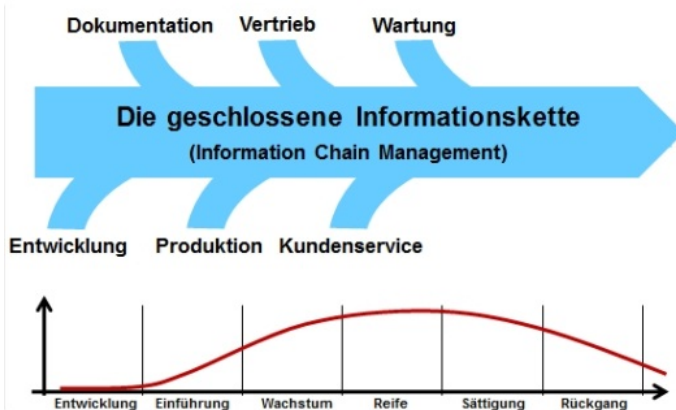
Ziel muss es sein, die Informationsprozesse in ihrer Individualität und ausgerichtet auf die Unternehmensziele zu betrachten, bei der Technischen Kommunikation beispielsweise entlang am Produktlebenszyklus. Integration, Kollaboration und Interaktion stehen dabei im Mittelpunkt, um Technische Informationsprodukte im Takte von Produktentwicklung, Produktion, Vermarktung und Kundenservice zeitnah zu erstellen, mit allem verfügbaren Content zu untersetzen und fristgerecht zu publizieren.

Die Synchronisierung aller Prozesse und Akteure ist daher das Ziel in der integrierten Produktkommunikation entlang der Wertschöpfungs- und Informationsprozesse. Die Datensynchronisation ist dabei nur ein Teilaspekt. Die Synchronisation der Mitarbeiter als Teamplayer zu agieren, ist meist nicht nur anspruchsvoller, sondern oft auch erfolgsentscheidender.

Denn allein die Förderung des Teamgedankens schafft bereits Synergien im Wissensaustausch und -zuwachs, die sich in innovativer Produktentwicklung, erhöhter Flexibilität und kundennaher Servicequalität niederschlagen kann. Aspekte, um sich vom Wettbewerb abzuheben.

Integration und Interaktion – fordern und fördern

In den letzten 10 Jahren hat sich die Welt der Technischen Redaktion stark verändert. Wenn früher layout-getrieben in einfachen Text- und DTP-Werkzeugen Informationsprodukte erstellt wurden, stehen in der modernen, professionellen Autorenwelt Redaktions- und XML-Content Management Systeme zur Verwaltung modularer Text- und Medienbausteine zur Verfügung.



Das (rechtlich) vereinte Europa und globale Märkte führten zwangsweise zur systemgestützten Optimierung der Übersetzungsprozesse und zur Neubewertung der Textqualität inklusive Terminologie. Redaktionssysteme und Translation Memory Software sind heutzutage nahtlos miteinander gekoppelt und führen zu signifikanten Kosteneinsparungen. Proprietäre Formate wie z.B. RTF wurden durch das standardisierte XML-Format abgelöst und print-orientierte Produktionen in crossmediale, multichannel Publikationsprozesse gewandelt. Somit sind die Weichen für mitarbeiter- und kundenbezogene Inter-, Intra- und Extranet-Kommunikation gestellt. Was spricht also dagegen, die in der Technischen Dokumentation vorhandene Infrastruktur, die eingespielten Content-Erstellungsprozesse sowie den hochwertigen, mit Metadaten versehenen XML-Content mit anderen Fachabteilungen in einer integrierten Produktkommunikationsstrategie zu nutzen?

Erfahrungen aus der Praxis für die Praxis

Um die oben dargestellten Möglichkeiten exemplarisch zu verdeutlichen, nachfolgend einige Praxisbeispiele, die obwohl technisch möglich, in vielen Betrieben noch als erhebliche Herausforderungen gelten.

- Kopplung von redaktionellem Content und granularen technischen Daten aus einem Product Information Management System für komplexe Technische Kataloge
- bereitstellen von redaktionellem Content für Marketing, Vertrieb, Schulung und Support (Multichannel)
- Vernetzung von Redaktionssystem und MS Sharepoint
- redaktioneller Content im Zusammenspiel mit einem ERP-Stücklistengenerator und -Angebotswesen
- Bereitstellung von ERP-Teilestammdaten (Sachnummern, Benennungen etc.) für den Ersatzteilkatalog
- Verknüpfung dieser Daten mit Illustrationen und Konfigurationsdaten aus PLM (inkl. automatischer Konvertierung von 3D- in 2D-Konstruktionsdaten)
- Nutzung von Content in einem technischen Redaktionssystem zur Formulierung komplexer Angebote

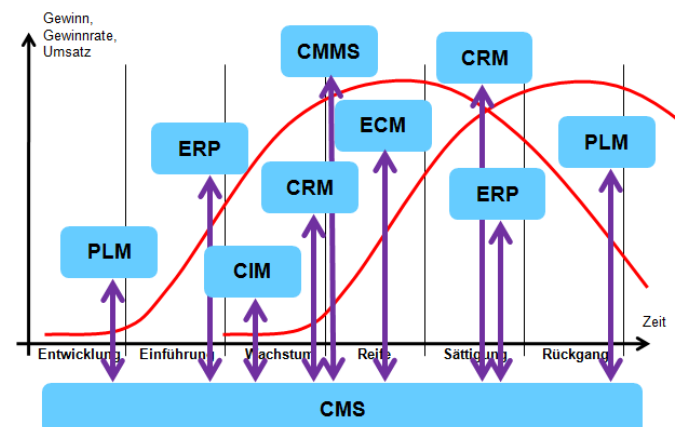
Unter dem Begriff „lebenszyklusorientiertes Wissensmanagement“ sind aber auch neue Aufgabengebiete erkennbar:

- Verarbeitung der 3D-Konstruktionsdaten in multimediale Animationen für Produktionsanweisungen

- Technische Redakteure managen ein unternehmensweites Wiki zur Verbreitung von Produkt(ions)wissen
- imagefördernde Fachliteratur auf Basis des technischen Produktwissens
- individualisierte Anlagendokumentation durch Management von Verwendungsnachweisen („BOM has built“)
- automatisches Änderungsmanagement aus PLM heraus zur Überarbeitung von Handbüchern, Schulungsunterlagen und Ersatzteilkatalogen
- Optimierung der Dokumentation durch Feedback der Servicetechniker (Computerized Maintenance Management)

Fazit und Ausblick

Um den ableitbaren Informationsnutzen für das Wissensmanagement oder Publikationsprodukte zu definieren, müssen die Akteure entlang des Produktlebenszyklus sowie die unternehmensindividuellen Informationsquellen identifiziert werden (Konstruktion, Vertrieb, Kundenservice, Servicetechnik etc.). Anschließend sind die verfügbaren Systeme zu analysieren, etwaige Vereinheitlichungen festzulegen. Die Informationsprozesse sind aufeinander zu synchronisieren und entlang der Wirkungskette die ausleitbaren Informationsprodukte festzulegen. Mitarbeiter sind einzubinden, zu motivieren, zu coachen und an die neuen Prozesse heranzuführen. Schließlich gilt es auch, sich von historischen oder „lieb gewonnen“ Systemen und Workflows zu trennen, um die Prozesslandschaft zu vereinheitlichen.



Doch genau hier liegen noch die Herausforderungen der Zukunft, durchgängige Informations- und Datenflüsse ohne Konvertierungsverluste zwischen allen Kommunikationssystemen entlang des Produktlebenszyklus zu realisieren – ein CMS-Redaktionssystem als integrierende Datenplattform zu nutzen, ist ein (auch bereits praktizierter) Lösungsweg. Doch hiervon muss die IT meist erst noch überzeugt werden.

für weitere Informationen:

BIOS Dr.-Ing. Schaffner Beratungsgesellschaft mbH, Berlin
 michael@schaffner.de • www.schaffner.de

ⁱ vgl. www.information-chain-management.de