

# Informationen für alle – unternehmensweit, digital, mobil

Unternehmen benötigen ein schlaues Konzept, wie sie ihr gesammeltes Wissen allen Unternehmensbereichen zur Verfügung stellen: Auf Knopfdruck, aktuell, digital, mobil. Der „Informationsraum“ könnte ein Lösungskonzept für die Technische Dokumentation sein. Dieser virtuelle Dokumentenspeicher wird mit Informationen aus dem gesamten Unternehmen gespeist – auch aus SAP.



Docufy „TopicPilot“ ist eine mobile Publikationsplattform, die den Import aus verschiedenen Quellen und die Ausgabe von Informationen verschiedenster Formate ermöglicht. Jeder unternehmensweit vorhandene Content wie Text-, Bild-, Grafik-, Audio- und Video-Daten, Tabellen oder PDF-Dokumente wird mit TopicPilot verfügbar und gerätespezifisch dargestellt.

Von Petra Erner\*

**F**rüher hat ein Kunde im Katalog nach einem Produkt gesucht und wenn der Preis und die Features passten, wurde bestellt. Heute sucht ein Kunde nach Anwendungskriterien, stellt sich sein Produkt nach eigenen Vorstellungen zusammen, passt Ausstattungsdetails, Muster und Farbe an und bestellt dann „sein“ Produkt.

Was bei den Konsumenten immer selbstverständlicher wird, wirft auf Seiten der produzierenden Unternehmen Probleme

auf, denn die Variantenvielfalt steigt enorm. Wie können die Prozesse so weit automatisiert werden, dass auch bei Stückzahl Eins noch produziert werden kann? Maschinen- und Anlagenbauer sind verpflichtet, zu jeder Maschine eine Technische Dokumentation auszuliefern. Wie gelingt das bei dieser hohen Variantenzahl? Wie weiß ein Servicetechniker noch, welche Maschine mit welchen Wartungsaufgaben er vor sich hat?

Die Anforderungen in einer modernen digitalen Welt sind nicht mehr zu vergleichen mit dem Sammeln von Informationen und der Erstellung eines hundertseitigen Word-Dokuments als Be-

dienungsanleitung. Die Technische Dokumentation muss sich neu erfinden: Der Informationsnutzer von morgen erwartet, dass ihm die richtige Information im Kontext seiner aktuellen Nutzung durch intelligente Informationssysteme quasi automatisch wie auf dem Silbertablett serviert wird. Selbstverständlich müssen die Informationen dabei mehrdimensional miteinander verknüpft sein.

## Informationen stehen im Kontext zur Online-Nutzung

So will ein Kunde vielleicht vom Produktkonfigurator kurz zur ausführlichen Beschreibung einer Produktoption wechseln, dann die zugehörige Bedienungsanleitung lesen, den Entsorgungshinweis einsehen, sinnvolles Zubehör sichten und zuletzt noch die Bewertungen anderer Käufer checken, bevor er seine Bestellung aufgibt.

Ähnliches gilt für den Service: Steht eine Reparatur oder Wartung an, sollte am besten zeitgleich mit dem Serviceauftrag die notwendige Dokumentation der anstehenden Serviceprozeduren mitgeliefert werden, idealerweise in der richtigen Reihenfolge. Und natürlich wären Tipps und Tricks der Kollegen sehr praktisch, wenn diese sich bereits zu einer bestimmten Tätigkeit oder Fragestellung geäußert haben.

Im privaten Alltag sind all diese genannten Dinge schon gelebte Realität. Im Gegensatz dazu ist im professionellen Arbeitsumfeld das vorherrschende Informationssystem häufig die statische PDF-Datei.

## Das klassische Dokument hat ausgedient

Um den zukünftigen Dokumentationsanforderungen gerecht zu werden, ist eine Abkehr vom bekannten Dokument unausweichlich. Denn die Strategie ►

\*Petra Erner ist freie Fachautorin in Utting.

des Maximaldokuments, das alle Varianten und Optionen einer ganzen Produktreihe umfasst, führt immer öfter ins unbeherrschbare Chaos. In Zeiten, in denen konkrete Produkte sich immer mehr auflösen und zu einer Funktionswolke mutieren, aus der jeder Nutzer sein persönliches Produkt individuell zusammenstellen kann, ist ein dokumentorientierter Redaktionsprozess gänzlich undenkbar. Warum? Mit dem Verschwinden konkreter Produkte entfällt eben auch die Grundlage für einen dokumentorientierten Redaktionsprozess.

Aber wie sieht die Lösung der zukünftigen Dokumentationsanforderungen aus? Wer übernimmt die Strukturierung, Bündelung und Zuordnung der Information, wenn es kein Dokument mehr gibt? „Aus konzeptioneller Sicht ist die Antwort ganz einfach“, sagt Uwe Reißweber, Geschäftsführer der Docufy GmbH: „Wir brauchen einen Informationsraum.“ Der Informationsraum liefert eindeutige Adressen für alle relevanten Informationen eines Geschäftes.

### Der Informationsraum bündelt Wissensbausteine

Die Einsatzmöglichkeiten gehen dabei weit über die klassische Technische Dokumentation hinaus. Dort können Informationen zum gesamten Produktlebenszyklus, von der Entwicklung über Marketing und Vertrieb, Installation, Betrieb, Wartung und schließlich Entsorgung verankert werden. Dabei ist der Informationsraum nicht als eigenständiges Softwaresystem zu verstehen, sondern vielmehr als Konzept, das die eindeutige Adressierung und Klassifizierung von Einzelinformationen ermöglicht. Die gewohnte Arbeitsweise der traditionellen Technischen Redaktion wird damit auf den Kopf gestellt. Reißweber: „Es ist durchaus eine Anstrengung, den Informationsraum initial zu erstellen und dauerhaft zu pflegen. Aber um auch zukünftig erfolgreich sein zu können, ist es für Unternehmen unerlässlich, alle geschäftsrelevanten Informationen zu konsolidieren und für verschiedenste Zwecke verfügbar zu machen. Und dies ist die ureigenste Qualifikation und Aufgabe der Technischen Dokumentation.“

### Technische Dokumentation: Raus aus dem Nischendasein

Mit dem Konzept des Informationsraums von Docufy verlässt die Technische Dokumentation ihr Nischendasein. Das Redaktionssystem Cosima von Docufy

## Vom Maschinenbauer zum digitalen Unternehmen



Bildquelle: Docufy

Die schlaue Nutzung von Wissen hilft Unternehmen aus dem Maschinen- und Anlagenbau, einen schnellen Image- und Zeitenwandel herbeiführen: Sie werden so auf einen Schlag zum modernen digitalen Unternehmen. Nun kann beispielsweise der Vertriebler vor Ort beim Kunden mit dem Smartphone oder Tablet alle technischen Details aufrufen, bei Bedarf Fotos oder Filme zeigen, Gerätevarianten anbieten und erläutern. Der Servicetechniker kann auf dem Display der zu wartenden Maschine die Beschreibung von Funktionen oder die Spezifikation von Ersatzteilen herausuchen. Die Schulungsunterlagen für die Technikeinweisung werden je nach benötigtem Umfang auf Knopfdruck zusammengestellt — genauso wie die Technische Dokumentation zu jeder Maschinenvariante. Die Marketingabteilung entnimmt Fotos und Beschreibungen zur Gestaltung eines Produktflyers. Es sind viele Bereiche, die von der schönen neuen Informationswelt profitieren. Und die große Herausforderung unserer digitalen Zeit, bei der Flut von Informationen die richtige und passende sofort verfügbar zu haben, ist gelöst.

organisiert zwar nach wie vor die komplexen Prozesse der Technischen Dokumentation und unterstützt Unternehmen bei der Erfüllung der rechtlichen Vorgaben. Das ist das Pflichtprogramm. Spannend wird nun die Kür: Denn durch die Kombination von Cosima, der Klassifizierung von Informationen und der mobilen Publikationsplattform „TopicPilot“ wird das Wertpotenzial der Inhalte aus der Technischen Dokumentation über deren Abteilungsgrenzen hinweg dem gesamten Unternehmen zur Verfügung gestellt. Ein intelligentes Klassifikationssystem sorgt dafür, dass jede relevante Information – jedes Topic – eine eindeutige Adresse in diesem Informationsraum erhält. So kann die mobile Publikationsplattform TopicPilot auf individuelle Suchanfragen von Nutzern sofort konkrete Antworten in Form passender Topics liefern: Als gedrucktes Dokument, mobil auf dem Smartphone oder in einer Augmented-Reality-Anwendung. Das Ausspielen von Informationen funktioniert dynamisch. Neue Topics können jederzeit im Informati-

onsraum aufgenommen, zugeordnet oder erweitert werden.

### Informationen kommen aus der Technischen Dokumentation und SAP

Der Grundstock für den Wissenspool kommt zunächst aus der Abteilung Technische Dokumentation. Sämtliche Daten einer Maschine, über ihre Risiken, ihre Bedienung, ihre unterschiedlichen Varianten, Datenblätter oder Fotos – alles ist bereits im Unternehmen vorhanden und bei den meisten heutzutage längst digital und in schnittstellenfähigen Datenbanken gespeichert. Eine große Wissensdatenbank, die aber bislang nur für die Technische Dokumentation genutzt wird. Diese sozusagen tief im Datenkeller verborgenen Schätze kann der Informationsraum ans Tageslicht bringen und für alle nutzbar machen. Auch die Daten aus SAP können via Schnittstelle problemlos ins Redaktionssystem Cosima übertragen werden.

Uwe Reißweber erläutert: „Die Zeiten, in denen Bedienungs- oder Service-

**Uwe Reißerweber,  
Geschäftsführer der Docufy GmbH:**

*„Die Zeiten, in denen Bedienungs- oder Serviceanleitungen noch in Worddokumenten erstellt werden können, sind längst vorbei. Einzelne Informationsbausteine werden heute in Komponenten zerlegt und in XML-Datenbanken abgelegt. Die Erstellung einer Technischen Dokumentation erfolgt dann selbst für einzelne Maschinenvarianten vollkommen automatisiert.“*



Bildquelle: DOCUFY

anleitungen noch in Worddokumenten erstellt werden können, sind längst vorbei. Einzelne Informationsbausteine werden heute in Komponenten oder Module zerlegt und in XML-Datenbanken abgelegt. Die Erstellung einer Technischen Dokumentation erfolgt dann selbst für einzelne Maschinenvarianten vollkom-

men automatisiert und quasi auf Knopfdruck. Uns wurde klar: Wenn man die Speicherung von Daten in ihrer althergebrachten Struktur durch das Denken in topicbezogenen Informationen ersetzt; wenn man ein System findet, mit dessen Hilfe sich jegliche Information eindeutig adressieren und auffinden lässt, kann

man diese Daten unternehmensübergreifend für viele Abteilungen nutzbar machen. Wir verwalten dann nicht Informationen in Datenbanken – wir navigieren zu Topics in Informationsräumen. Die Technische Dokumentation wird als Wissenspool zur wichtigsten Abteilung eines Digitalen Unternehmens.“ (ch) @