

Christiane Aigle

Produktdokumentation – Ein Erfolgsfaktor für Ihr Unternehmen

Bei der Entwicklung, Bereitstellung und Aktualisierung von Informationen im Unternehmen – dazu gehören Betriebsanleitungen, Datenblätter, Kataloge und Servicehandbücher – werden Optimierungspotenziale oft noch nicht erkannt und ausgeschöpft. Gerade in kleineren und mittleren Unternehmen wird die Produktdokumentation häufig als notwendiges Übel gesehen, das Entwickler und Ingenieure mit Unterstützung von Praktikanten und Teamassistenten nebenbei bewältigen sollen. Für den internationalen Markt sind Übersetzungen notwendig, die aber stiefmütterlich behandelt werden. Vielfach wird auch nicht beachtet, dass eine gute Produktdokumentation einen Beitrag zur Kunden- und Produktzufriedenheit leistet.

Einsparungspotenziale durch Informationsmanagement

Um viele verschiedene Informationsarten und Dokumente zu erstellen, müssen die Basisinformationen allen Beteiligten zur Verfügung gestellt werden. Denn dieselbe Information wird an vielen verschiedenen Stellen gebraucht – doch meist überall in einer anderen Form. An eine Bedienungsanleitung werden andere Anforderungen gestellt als an Vertragsunterlagen oder Produktkataloge – die Grundlagen sind eigentlich dieselben.

Der Kern einer Optimierung liegt darin, die Informationen nur einmal in einer Form zu erstellen, die sich leicht für die verschiedenen Anforderungen anpassen lässt. Voraussetzung dafür ist, dass man die Informationsflüsse im Unternehmen kennt und weiß, welche Anforderungen die Beteiligten an die zugelieferten Informationen stellen. Dabei hilft ein softwaregestütztes Informationsmanagement.

Informationsflüsse im Unternehmen

In ihrer Studie „Informationen über Produkte und Dienstleistungen und Produktinformationsmanagement in Unternehmen“ hat die cognitas GmbH, Dienstleister für Technische Dokumentation, untersucht, wo im Unternehmen wie und welche Informationen entstehen und verarbeitet werden. Zur besseren Vergleichbarkeit wurden 26 Informationsarten definiert und untersucht. Ziel war es, alle Informationen zu erfassen, die ein Produkt in der gesamten Wertschöpfungskette von der Planung über den Vertrieb bis zur Wartung begleiten.

Betrachtet man verschiedene Unternehmensbereiche, so fällt der hohe Überschneidungsgrad auf: Die meisten Informationsarten werden von mehr als sieben verschiedenen Unternehmensbereichen erstellt oder genutzt. Die Hauptquelle der Informationen liegt, wie zu erwarten, bei der Produktentwicklung. Nach der Untersuchung sind Mitarbeiter der Entwicklung prinzipiell an allen Informationsarten beteiligt. Mehr als 50 Prozent dieser Mitarbeiter haben sogar regelmäßig mit mindestens elf verschiedenen Informationsarten zu tun. Darum bringt professionelles Informationsmanagement gerade im Bereich der Entwicklung extrem viele Einsparungsmöglichkeiten.

Werden die Informationsflüsse und Zusammenhänge identifiziert und die entsprechenden Maßnahmen umgesetzt, wird das Informationsmanagement zum absoluten Erfolgsfaktor – das ist auch die Meinung von 94 Prozent der Befragten.

Modularität als Kern des Informationsmanagements

Ziel des Informationsmanagements muss es also sein, jede Information nur einmal

zu erstellen und die Basisinformationen allen Beteiligten zur Verfügung zu stellen. Hierbei ist die Modularität ein wichtiges Kernelement. Durch sinnvoll voneinander getrennte Bausteine, die in einem Dokumenten-Management-System (DMS) verwaltet werden, sind Informationen wieder verwendbar, leicht zu pflegen und zu übersetzen.

Zusätzlich gehört auch ein consequentes Terminologiemanagement dazu, das konsistente Dokumente und pflegeleichte Übersetzungen mit einem Translation-Memory-System (TMS) ermöglicht. Der gleiche Name für die gleiche Sache in allen Unterlagen erleichtert das Schreiben, das Lesen und das Suchen.

Arbeit für Profis

Die hierfür notwendigen Kompetenzen sind in den meisten Unternehmen nicht oder nicht ausreichend vorhanden. Um Qualität und Wirtschaftlichkeit garantieren zu können, sollten Unternehmen reagieren und die Arbeit in die Hand von Profis geben. Die erfahrenen Mitarbeiter von cognitas helfen Ihnen als Informationsmanager bei der professionellen Erstellung Ihrer Produktinformationen. Für Ihr Unternehmen sind so Einsparungspotenziale von bis zu 30 Prozent möglich. Auch Ihre Kunden werden es Ihnen danken.



Die Autorin:

Christiane Aigle ist studierte Dipl. Kauffrau. Seit 2005 ist sie als Vertriebs- und Marketingassistentin bei der cognitas Gesellschaft für Technik-Dokumentation mbH in Ottobrunn bei München tätig.

aigle@wissensmanagement.net