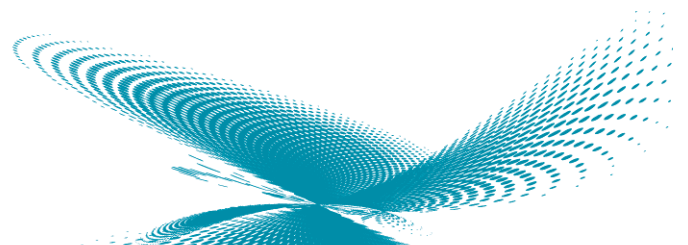




Prozess- und System- Beratung

cognitas.
Wissen auf den Punkt gebracht



Beratung.

Prozess- und Systemberatung

Am Anfang stehen Fragen

Die Frage nach der richtigen Software zur Erstellung von Benutzerdokumentation können wir allgemein genauso wenig beantworten wie die Frage nach dem optimalen Erstellungsprozess. Aber wir können im Rahmen einer Prozess- und Systemberatung im konkreten Fall andere detailliertere Fragen rund um die Benutzerdokumentation stellen und mit Ihnen Antworten erarbeiten. Diese Fragen sind beispielsweise:

- Welche Produkthanwender/Zielgruppen gibt es?
- Welche Informationen benötigt der Produkthanwender in welcher Form?
- Welche Dokumentation gibt es?
- Wie ist diese strukturiert?
- Wer ist wie an der Erstellung beteiligt?

Die Antworten zeigen, welchen Änderungsbedarf es bei der Benutzerdokumentation, der eingesetzten Software und den bestehenden Prozessen gibt.

Consulting führt zu Antworten

Der Consulting-Prozess gliedert sich in vier Phasen. Unsere Consultants erarbeiten mit Ihnen weitere Fragen und die dazugehörigen Antworten und setzen sie in die Praxis um.



Phase 1: Ist-Analyse

Eine strukturierte Analyse hält Ihren Ist-Stand fest:

- Bestehende Dokumentation: Struktur, Dokumentarten, Formate, Art der Veröffentlichung, Sprachen, Mengengerüst...
- Erstellung: Schnittstellen zwischen den Beteiligten, Datenflüsse, Prozesse
- Eingesetzte Redaktionsumgebung: Tools, IT-Infrastruktur

Die Ist-Analyse zeigt ggf. Schwachstellen und Defizite auf, die eine Optimierung der Benutzerdokumentation, der Redaktionsumgebung und/oder der Prozesse begründen. Unsere Consultants halten die Ergebnisse in einer Projektdefinition fest, die das weitere Vorgehen in den folgenden Phasen 2 bis 4 beschreibt.

Phase 2: Soll-Konzept

In dieser Phase erarbeiten unsere Consultants zusammen mit Ihnen eine Definition des zukünftigen Systems:

- Optimierungspotenziale bei der Dokumentation sowie ein Konzept zur Harmonisierung und ggf. Modularisierung
- Erstellungsprozess mit allen Beteiligten, den Schnittstellen und den Statusübergängen
- Redaktionsumgebung, ggf. inklusive Unterstützung des Übersetzungsmanagements

Die Ergebnisse und Vorschläge für das weitere Vorgehen werden in einer Systemdefinition festgehalten: Pläne mit konkreten Maßnahmen werden erstellt, das Projektteam gebildet, die notwendigen Ressourcen definiert.

Phase 3: Realisierung

In der Realisierungsphase werden die Ergebnisse aus Phase 2 in die Tat umgesetzt:

- Ein Redaktions- und ein Grafikleitfaden entstehen. Beide definieren die zukünftigen Arbeitsabläufe und regeln die Vorgaben in der Redaktion. Eine Musterdokumentation stellt den zukünftigen Standard dar.
- Im Rahmen der Prozessimplementierung wird auch die Termin- und Meilensteinüberwachung realisiert.



- Für das zukünftige Redaktionssystem schreiben unsere Consultants ein Lastenheft, organisieren Anbietertage mit Systemherstellern und erarbeiten eine Empfehlung für die Systemauswahl, die Sie vornehmen.

Am Ende der 3. Phase steht alles bereit, um den Rollout zu starten.

Phase 4: Rollout

Schulung der Mitarbeiter, Umstellung auf das neue Redaktionssystem, Migration der Dokumentation, Neuerstellung nach dem Redaktionsleitfaden sind Schwerpunkte zu Beginn dieser Phase.

Im Sinne einer inkrementellen Vorgehensweise beobachten unsere Consultants und alle Projektbeteiligten, ob bei der Umsetzung Verbesserungsmaßnahmen notwendig werden, die z.B. zu einem Update des Redaktionsleitfadens führen oder eine Prozessdefinition konkretisieren.

cognitas bietet in dieser Phase neben der Beratungsleistung auch redaktionelle Unterstützung bei der Dokumentationserstellung und/oder -migration an.

Das Ende der vierten Phase und damit des Consulting-Prozesses ist erreicht, wenn das neue System einen eingeschwungenen Zustand erreicht hat, der offen für weitere Anpassungen ist.

Sie bestimmen das Vorgehen

Sie bestimmen, welche Beratungsleistung wir übernehmen. Benötigen Sie „nur“ einen Moderator bei der Ist-Analyse und dem Soll-Konzept? Das ist genauso möglich wie eine intensive Begleitung in allen Phasen bis hin zum Outsourcing der gesamten Dokumentationserstellung.

Am Ende jeder Phase erarbeiten wir gemeinsam das weitere Vorgehen. Sie steuern die nächsten Schritte!

Das bietet cognitas.

- Unsere Consultants beraten Sie in allen Fragen rund um die Erstellung von Benutzerdokumentation: Dokumentationsarten und -strukturen, Prozess, Redaktionssystem, Übersetzungsmanagement, Redaktions- und Grafikleitfäden.
- Wir bieten einen über mehrere Jahre optimierten und wirtschaftlichen Redaktionsprozess.
- Wir übernehmen die Beratung vollständig oder zusammen mit Ihren eigenen Experten im Team.
- Wir setzen für Sie oder mit Ihnen zusammen die Ergebnisse der Beratung um und unterstützen Sie auch bei der Erstellung der Dokumentation.



So erreichen Sie uns:

cognitas.
Gesellschaft für Technik-Dokumentation mbH

Alte Landstraße 6
D-85521 Ottobrunn
Telefon: 0 89 / 6 10 01 – 1 00
Telefax: 0 89 / 6 10 01 – 1 01
www.cognitas.de | E-Mail: info@cognitas.de

cognitas finden Sie auch in:
Paderborn, Stuttgart, Immenstaad (Bodensee),
Bad Kreuznach, Dortmund, Kleve, Worms.

