

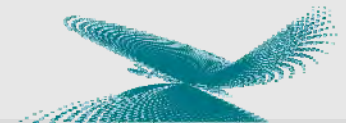


# Produktinformationen managen

**MEiM - Mehr Erfolg im Mittelstand**

19. September 2007 in Paderborn

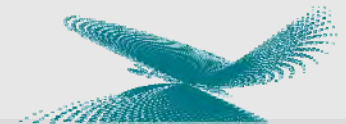
Dr. Claus Noack





## Vortragsgliederung

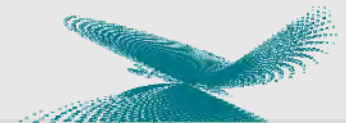
- PxM –Management rund um das Produkt
  - Einführung und Überblick
  - Optimierungspotentiale Produktdokumentation
- Ergebnisse der cognitas-Studie  
„Informationen über Produkte und Dienstleistungen und  
Produktinformationsmanagement in Unternehmen“





## Was sind Produktinformationen? (1)

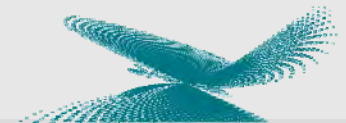
- **Entwicklerdokumentation**
  - Lösungsstudien
  - Produktspezifikationen
  - CAD-Daten
  - Fabrikationsunterlagen und Verfahrensanweisungen
  - Qualitätsdokumentation
  - Zulieferdokumentation
  - ...
  
- **Pre-Sales-Dokumentation**
  - Datenblätter
  - Kundenpräsentationen
  - Anzeigen und Werbematerial
  - Produktkataloge
  - Vertragsunterlagen
  - Produktfotos und -zeichnungen
  - ...





## Was sind Produktinformationen? (2)

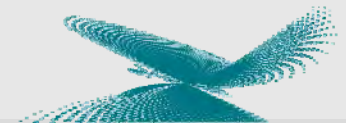
- After-Sales-Dokumentation
  - Montage- und Installationsanleitungen
  - Betriebsanleitungen
  - Online-Hilfen
  - Service-Handbücher
  - Ersatzteilkataloge
  - Schulungsunterlagen
  - Dokumentation der Gerätestände
  - ...
  
- Insgesamt kann man bei komplexeren Produkten von ca. 20 bis 30 verschiedenen Informationsarten pro Produkt ausgehen
- Bei den meisten Dokumenten gibt es eine Vielzahl von produktspezifischen Varianten
- In vielen Fällen können Teile von anderen Dokumenten (ggf. modifiziert) übernommen werden
- Bei international agierenden Unternehmen müssen Pre-Sales- und After-Sales-Dokumentationen in verschiedenen Sprachen bereitgestellt werden





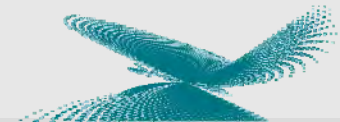
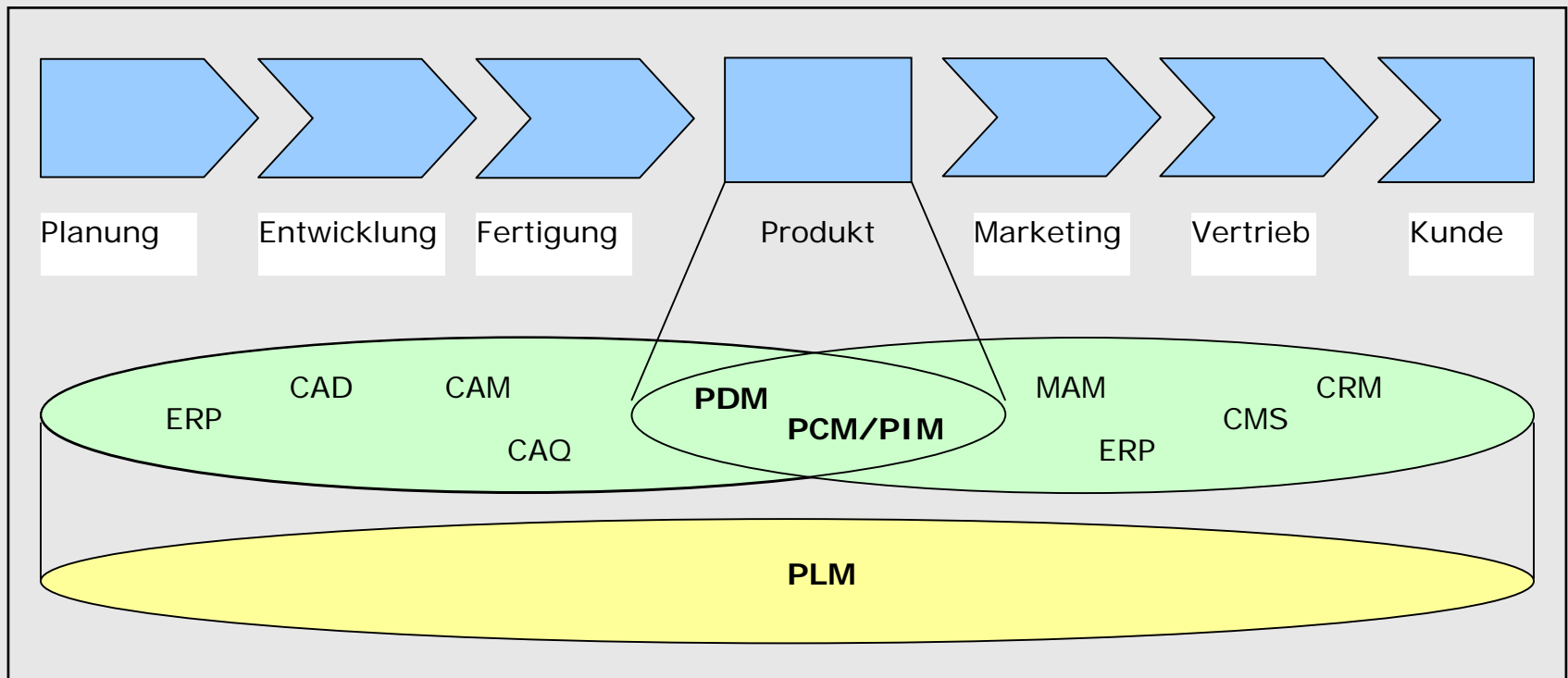
## Definition Produktinformationsmanagement

- **Produktinformationsmanagement (PIM)**  
ist die Bereitstellung von Produktinformationen für
  - den Einsatz in verschiedenen Ausgabe-Medien
  - den Einsatz in verschiedenen Vertriebskanälen
  - für unterschiedliche Standorte
- Voraussetzung:
  - medienneutrale Verwaltung
  - Pflege und Modifikation der Produktinformationen in einem zentralen System





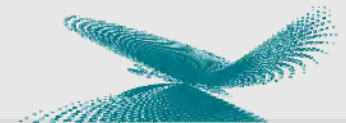
# Systeme und Management rund um das Produkt - Übersicht





## PIM - Software

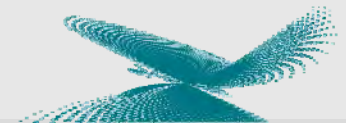
- Schwerpunkt liegt bei einer automatisierten Erstellung von Produktkatalogen für Print und Internet
- Importschnittstellen zu SAP, CAD-Software und anderen Verfahren
- Exportschnittstellen zu DTP-Systemen, PDF oder Web-Interface
- Treiber für den Einsatz von PIM - Software sind u.a.:
  - Umfangreicher Bestand an Produkten (> 5000)
  - Häufige Änderungen (< ein Jahr)
  - Erfolgreiches Online Geschäft
  - Druck von Kundenseite hin zur Unterstützung elektronischer Beschaffungsprozesse
  - Sehr dynamisches Sortiment mit vielen Varianten
  - Beim Handel: große Anzahl von Lieferanten (> 100)





## Optimierung der Produktdokumentation durch Produktinformationsmanagement

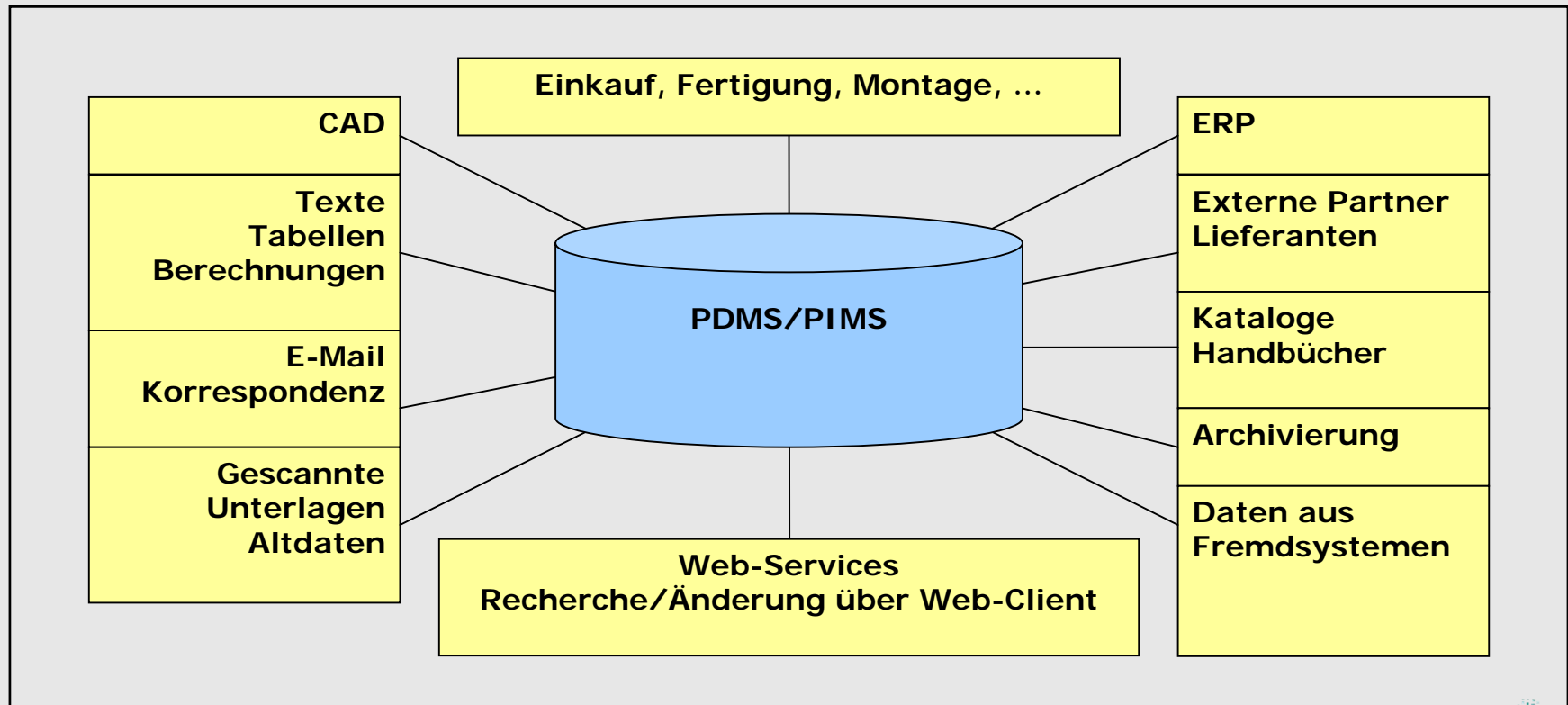
- Entlastung unternehmenskritischer Bereiche, wie z.B. Entwicklung, von Dokumentationsaufgaben: Mehr Zeit für die eigentlichen Aufgaben
- Kostensenkung durch Recycling von Texten und Grafiken
- Schnelleres und damit kostengünstigeres Auffinden der Produktinformationen
- Durch vollständige und qualitätsgesicherte Dokumentation weniger Rückfragen und Service-Aufwände
- Schnelleres „time to market“ durch Automatisierung







# PDM/PIM-Systeme dienen als Plattform und Kommunikationszentrale





## Definitionen (1)

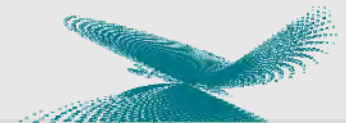
- **PDM – Product Data Management**  
Schwerpunkt ist die Verwaltung von Entwicklungsdaten und die Koordinierung von Abläufen, die sich auf die Produktfertigung beziehen
- **PCM – Product Content Management**  
wird teilweise synonym zu PIM genutzt. Schwerpunkt ist Katalogerstellung, z.B. im Kontext mit SAP NetWeaver MDM
- **PLM – Product Lifecycle Management**  
Management-Ansatz, um Produktlebenszyklen mit Hilfe der Sammlung und Analyse der im Laufe der Zeit entstehenden Produktdaten zu optimieren
- **ERP: Enterprise Resource Planning**, für die Planung des Einsatzes oder der Verwendung der Unternehmensressourcen
- **CAD: Computer Aided Design**, computergestütztes Konstruieren





## Definitionen (2)

- **CAM: Computer Aided Manufacturing** ist für die rechnerunterstützte Fertigung. CAM bezieht sich dabei auf die direkte Steuerung von Produktionsanlagen
- **CAQ: Computer Aided Quality assurance**, steht für computergestützte Maßnahmen zur Planung und Durchführung der Qualitätssicherung und ist ein Element des Qualitätsmanagement
- **CMS: Content-Management-System**, gemeinschaftliche Erstellung und Bearbeitung des Inhalts (Content) von Text- und Multimedia Dokumenten
- **CRM: Customer Relationship Management**, bezeichnet die Dokumentation und Verwaltung von Kundenbeziehungen und ist ein wichtiger Baustein für das Beziehungsmarketing
- **MAM: SAP NetWeaver Master Data Management**, hält Stammdaten normalisiert, fehler- und dublettenfrei. Auch für die automatisierte Produktkatalog Erstellung

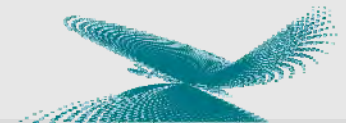




## cognitas-Studie <sup>1)</sup>

# Informationen über Produkte und Dienstleistungen und Produktinformationsmanagement in Unternehmen

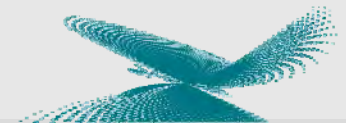
1) Die Studie wurde von der TC and more GmbH im Auftrag der cognitas erstellt





## Überblick

- Hintergrund und Fragestellungen der Studie
- Herausforderungen im Management
- Fragestellungen der Studie
- Ziel der Studie
- Umsetzung der Studie
- Stichprobe der Studie
- Fazit





## Hintergrund und Fragestellungen der Studie I

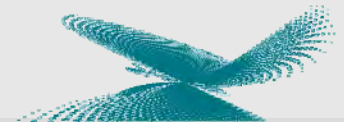
These:

**Information ist die erfolgsentscheidende Ressource der Unternehmen geworden.**

- Dienstleistungs- bzw. Produktinformationen sind Bestandteil jeder Industrie und jedes Unternehmens.
- Sie sind eine Notwendigkeit, denn sie sind sowohl für den Wertschöpfungsprozess selbst als auch für die erfolgreiche Vermarktung der Produkte unverzichtbar.

**Beispiel:**

Für jeden Verkauf benötigt der Verkäufer Informationen, um das Produkt an den Mann zu bringen: Technische Daten, Preisinformationen, Produktbeschreibungen, Grafiken etc. Und der Kunde nutzt diese Informationen, um sich zu entscheiden.





## Hintergrund und Fragestellungen der Studie II

These:

### **Es gibt multiple Informationsquellen in Unternehmen**

Dienstleistungs- bzw. Produktinformationen entstehen in den meisten Unternehmen in verschiedenen Bereichen.

#### **Beispiel:**

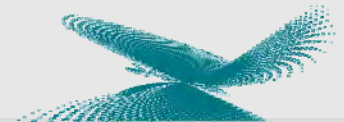
Dienstleistungs- bzw. Produktinformationen für den Verkauf kommen aus verschiedenen Quellen, wie

- Entwicklung, Marketing, Zulieferer, Produktmanagement, ...

und fließen über verschiedene Informationskanäle, wie

- Printkataloge, Webseiten, Beschaffungssysteme, ...

zum Kunden.





## Herausforderungen im Management von Dienstleistungs- bzw. Produktinformationen

Je zahlreicher die Informationsquellen, Informationskanäle und Informationsnutzer, desto mehr Doppelarbeiten, Fehler und Verzögerungen sind möglich – und diese bedeuten Kosten.

### **Konsequenz:**

Die Technische Kommunikation kennt die typischen Probleme

- Alle Produktdaten wurden doppelt und dreifach und an mehreren Stellen gepflegt
- Technische Dokumente werden so nebenbei erstellt
- Begriffe wie „Terminologie“, „kontrollierte Sprache“, „Funktionsdesign“ und „Single Source Publishing“ sind in anderen Bereichen Fremdwörter
- Informationsaustausch zwischen den Bereichen funktioniert nicht gut

### **Aber:**

Wie denken die anderen Unternehmensbereiche über das Thema und die Probleme mit dem Management von Dienstleistungs- u. Produktinformationen?

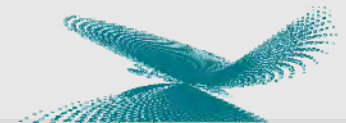






## Fragestellungen der Studie

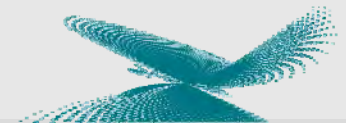
- Wo überall im Unternehmen entstehen Informationen?
- Was denken andere Unternehmensbereiche über das Management von Dienstleistungs- und Produktinformationen in Unternehmen?
- Wo sehen andere Unternehmensbereiche die Herausforderungen, Optimierungspotentiale und wichtige Handlungsfelder?





## Ziel der Studie

- Gibt es Gemeinsamkeiten in den Meinungen und Ansichten anderer Unternehmensbereiche mit der Technischen Kommunikation?
- Sehen andere Unternehmensbereiche die selben Probleme wie die Technische Kommunikation?
- Könnten andere Unternehmensbereiche von dem Know-how der Technischen Kommunikation profitieren?
- Wie kann sich die Technische Kommunikation positionieren?





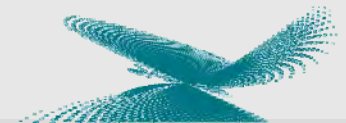
## Umsetzung der Studie

### Charakter:

- Ausgedehnte Fallstudie mit persönlichen Interviews und schriftlicher online-Befragung
- Erste Studie überhaupt, die sich mit der Strategie und den Problemen des Managements von Informationen zu Dienstleistungen und Produkten beschäftigt

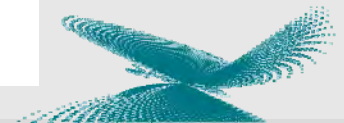
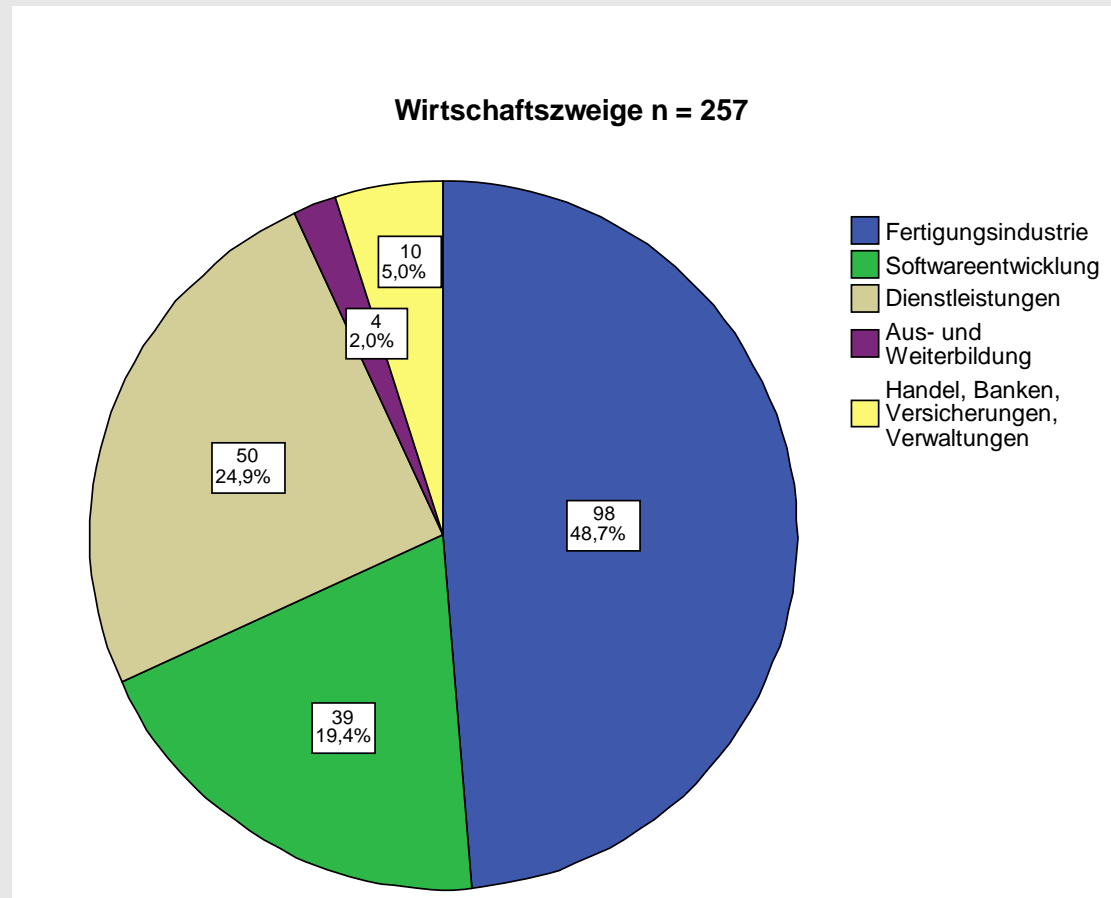
### Zielgruppe:

- Ziel: 200 Führungskräfte aus verschiedenen Bereichen der deutschen Wirtschaft zu befragen
- Zielgruppe: Führende Mitarbeiter verschiedener Unternehmensbereiche
- Möglichst breiter Querschnitt von Unternehmen verschiedener Branchen und unterschiedlicher Größe





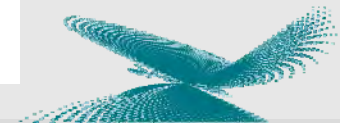
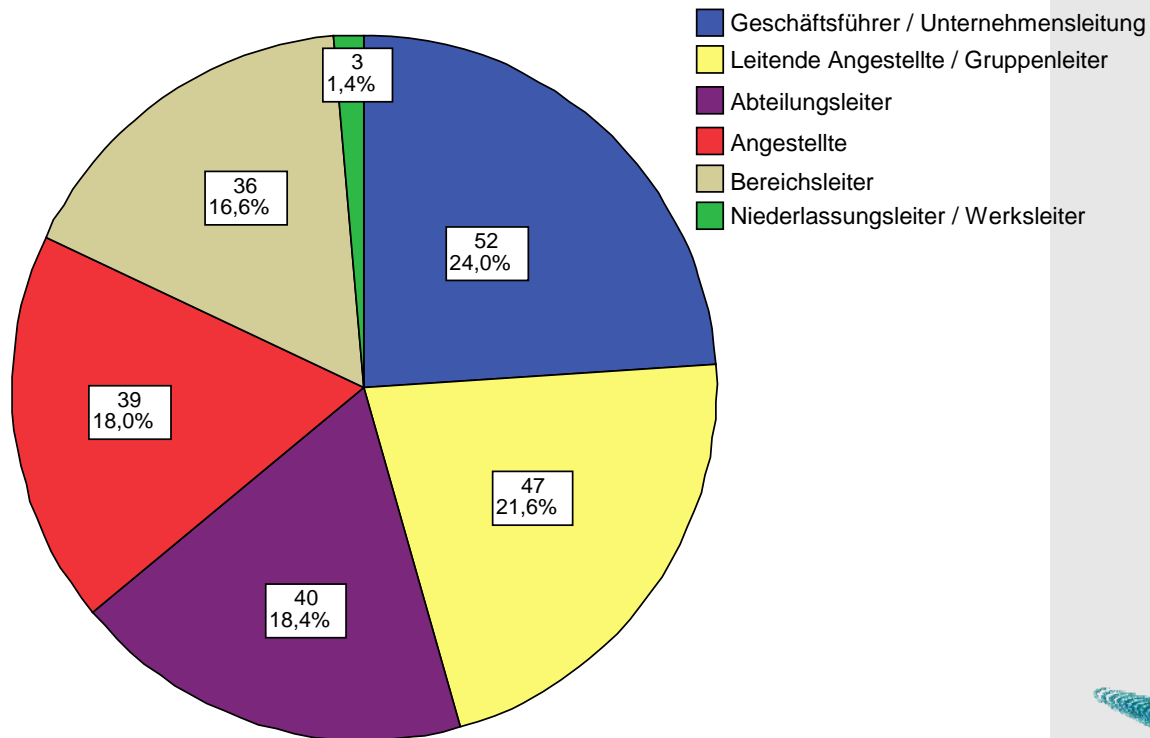
## Stichprobe der Studie





## Position der Umfrageteilnehmer im Unternehmen

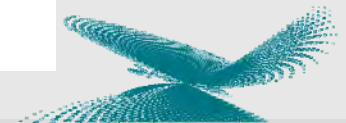
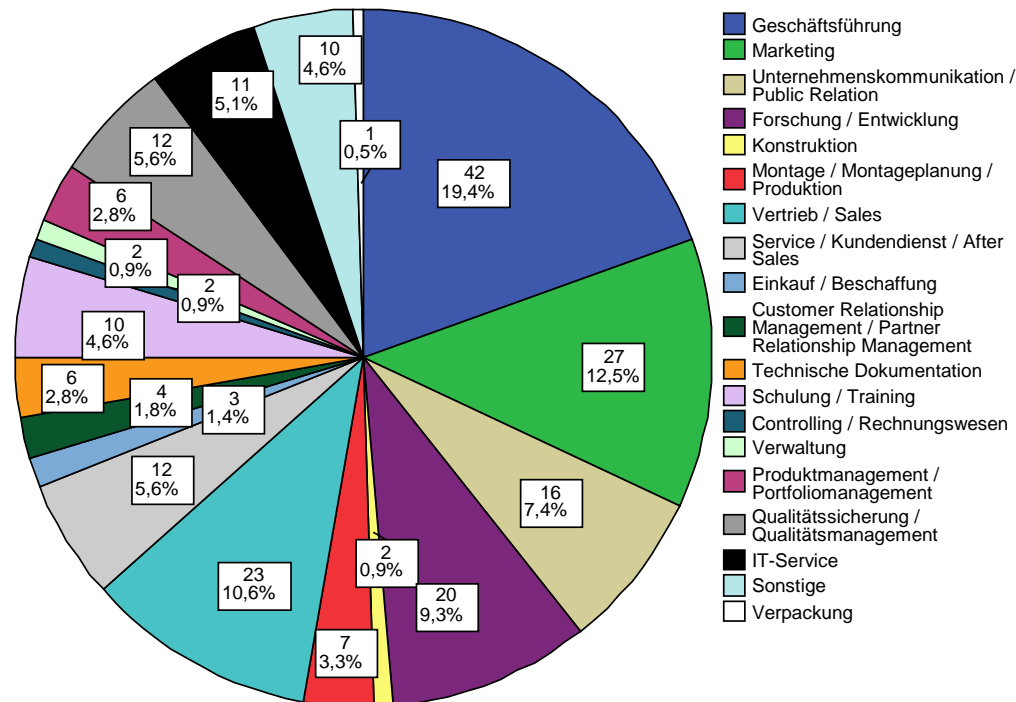
Position der Umfrageteilnehmer im Unternehmen n = 217





# Organisatorischer Bereich der Umfrageteilnehmer im Unternehmen

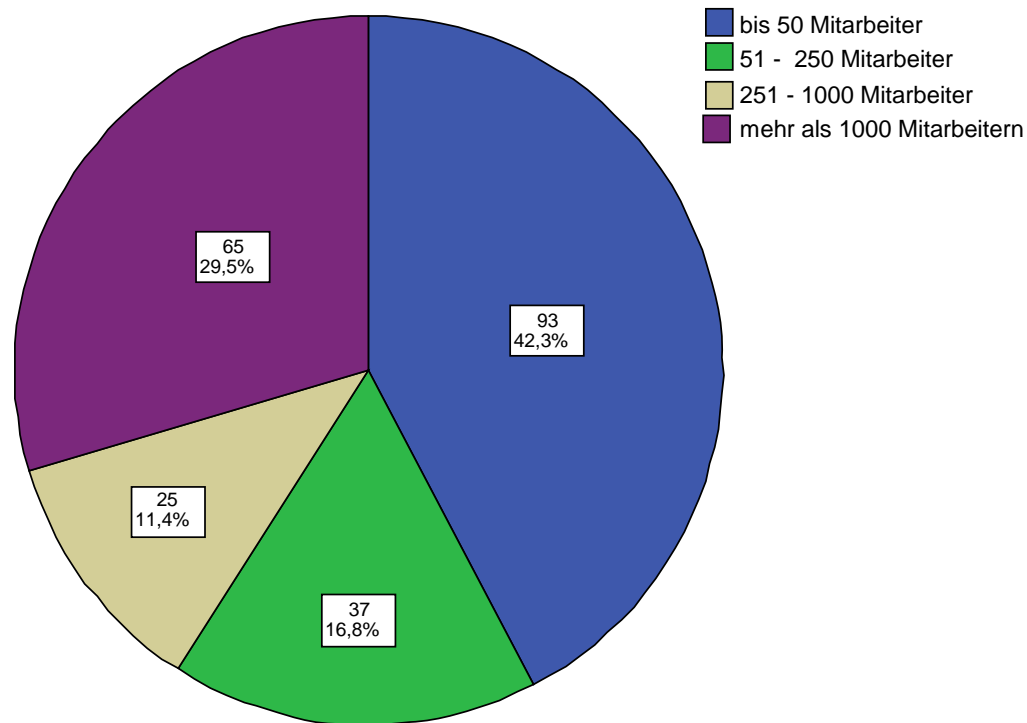
Organisatorischer Bereich der Umfrageteilnehmer im Unternehmen n = 216





## Mitarbeiterzahl der Unternehmen

Mitarbeiterzahl der Unternehmen n = 257





## Wer hat mit welcher Informationsart zu tun (1)?

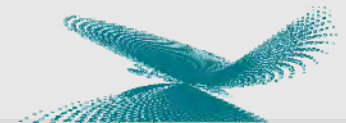
	Geschäfts- führung	Marketing	Unter- nehmenskom- munikation / Public Relation	Forschung / Entwicklung / Konstruktion	Montage / Montage- planung / Produktion	Vertrieb / Sales	Service / Kundendienst / After Sales	Schulung / Training	Qualitäts- sicherung / Qualitäts- manage- ment	IT-Service
N	42	24	16	22	7	22	12	10	12	11
Kundenpräsentationen	92,9%	91,7%	56,3%	45,5%	14,3%	68,2%	58,3%	80,0%	25,0%	18,2%
Marketing-Material / Werbliche Informationen	47,6%	87,5%	56,3%	13,6%	14,3%	72,7%	25,0%	50,0%	16,7%	9,1%
Presseinformationen zum Produkt	52,4%	66,7%	87,5%	22,7%	0,0%	45,5%	25,0%	30,0%	16,7%	0,0%
Kundenprobleme mit dem Produkt	19,0%	0,0%	18,8%	27,3%	42,9%	36,4%	66,7%	50,0%	58,3%	9,1%
Vertragsunterlagen	54,8%	25,0%	12,5%	18,2%	,0%	59,1%	50,0%	10,0%	33,3%	0,0%
Qualitätsdokumentation	21,4%	0,0%	18,8%	31,8%	57,1%	18,2%	25,0%	0,0%	91,7%	27,3%
Produktspezifikationen	31,0%	33,3%	25,0%	72,7%	57,1%	45,5%	41,7%	40,0%	58,3%	18,2%
Bedienungsanleitungen	19,0%	12,5%	18,8%	27,3%	28,6%	13,6%	66,7%	20,0%	16,7%	27,3%
Wartungsdokumentation / Instandhaltungsinformation	16,7%	8,3%	6,3%	36,4%	42,9%	4,5%	75,0%	30,0%	33,3%	18,2%
Serviceanleitungen / Serviceinformation	7,1%	12,5%	6,3%	36,4%	14,3%	13,6%	75,0%	30,0%	25,0%	18,2%
Reparaturanleitungen	7,1%	0,0%	0,0%	18,2%	42,9%	9,1%	50,0%	10,0%	16,7%	9,1%
Montageanleitungen / Montagepläne	9,5%	0,0%	0,0%	22,7%	42,9%	9,1%	50,0%	20,0%	8,3%	0,0%
Stücklisten / Ersatzteilkataloge	2,4%	4,2%	0,0%	40,9%	42,9%	9,1%	58,3%	10,0%	16,7%	9,1%
Produktkataloge	7,1%	25,0%	12,5%	9,1%	0,0%	50,0%	8,3%	20,0%	0,0%	36,4%





## Wer hat mit welcher Informationsart zu tun (2)?

	Geschäfts- führung	Marketing	Unternehmens- kommuni- kation / Public Relation	Forschung / Entwicklung / Konstruktion	Montage / Montage- planung / Produktion	Vertrieb / Sales	Service / Kundendienst / After Sales	Schulung / Training	Qualitäts- sicherung / Qualitäts- manage- ment	IT-Service
Datenblätter zum Produkt	19,0%	45,8%	25,0%	59,1%	57,1%	27,3%	25,0%	50,0%	50,0%	9,1%
Online-Hilfen zum Produkt	21,4%	16,7%	12,5%	18,2%	14,3%	27,3%	25,0%	20,0%	16,7%	36,4%
Produktinformationsblätter für Pre-Sales	31,0%	41,7%	12,5%	22,7%	14,3%	40,9%	25,0%	20,0%	25,0%	0,0%
Informationen zum Produktrelease-Wechsel	4,8%	8,3%	6,3%	18,2%	0,0%	22,7%	25,0%	10,0%	16,7%	9,1%
CAD-Grafiken und 3D- Modelle zum Produkt	2,4%	12,5%	0,0%	36,4%	14,3%	0,0%	8,3%	20,0%	16,7%	9,1%
Bilder und Grafiken zum Produkt	31,0%	58,3%	31,3%	18,2%	28,6%	40,9%	8,3%	30,0%	33,3%	18,2%
Schulungs- und Trainingsinformationen zum Produkt	14,3%	25,0%	18,8%	40,9%	42,9%	22,7%	66,7%	100,0%	33,3%	45,5%
Multimedia und Simulationsprogramme	28,6%	37,5%	31,3%	9,1%	0,0%	9,1%	8,3%	50,0%	8,3%	27,3%
Verfahrensanweisungen	9,5%	0,0%	,0%	22,7%	42,9%	18,2%	41,7%	30,0%	58,3%	18,2%
Prozessdokumentationen	14,3%	4,2%	12,5%	45,5%	14,3%	0,0%	8,3%	0,0%	75,0%	45,5%
Zulieferdokumentation	2,4%	0,0%	0,0%	13,6%	0,0%	4,5%	16,7%	10,0%	25,0%	9,1%
Softwaredokumentation	26,2%	4,2%	6,3%	36,4%	14,3%	27,3%	16,7%	10,0%	25,0%	63,6%





## Wo entstehen welche Informationen im Unternehmen (1)?

Entwickeln / Erstellen von	Geschäfts- führung	Marketing	Unternehmens- kommunikation/ Public Relation	Forschung / Entwicklung	Montage / Montageplanung / Produktion	Vertrieb / Sales	Service / Kundendienst / After Sales	Schulung / Training	Qualitätssicherung Qualitätsmanage- ment	IT- Service
	26	17	7	12	7	17	10	10	10	6
Kundenpräsentationen über das Produkt / Dienstleistung	73,1%	52,9%	42,9%	16,7%	14,3%	70,6%	40,0%	70,0%	30,0%	0,0%
Marketingmaterial / werbliche Informationen / Prospekte	38,5%	47,1%	57,1%	0,0%	0,0%	70,6%	0,0%	30,0%	10,0%	0,0%
Presseinformationen zum Produkt / Dienstleistung	38,5%	52,9%	42,9%	0,0%	0,0%	35,3%	0,0%	30,0%	0,0%	0,0%
Kundenprobleme mit dem Produkt / Dienstleistung	7,7%	0,0%	0,0%	8,3%	14,3%	17,6%	40,0%	20,0%	30,0%	16,7%
Vertragsunterlagen zum Produkt / Dienstleistung	50,0%	11,8%	0,0%	16,7%	0,0%	58,8%	40,0%	10,0%	10,0%	0,0%
Qualitätsdokumentationen zum Produkt / Dienstleistung	23,1%	0,0%	14,3%	8,3%	42,9%	23,5%	20,0%	0,0%	50,0%	33,3%
Produktspezifikationen	30,8%	23,5%	14,3%	58,3%	57,1%	35,3%	20,0%	30,0%	30,0%	0,0%
Bedienungsanleitungen	15,4%	5,9%	14,3%	0,0%	28,6%	11,8%	50,0%	20,0%	10,0%	33,3%
Wartungsdokumentation / Instandhaltungs- informationen	19,2%	5,9%	0,0%	8,3%	28,6%	5,9%	70,0%	30,0%	20,0%	16,7%
Serviceanleitungen / Serviceinformationen	7,7%	11,8%	14,3%	8,3%	0,0%	0,0%	70,0%	30,0%	10,0%	16,7%
Reparaturanleitungen	7,7%	0,0%	0,0%	8,3%	28,6%	5,9%	50,0%	10,0%	0,0%	0,0%
Stücklisten / Ersatzteilkataloge	0,0%	5,9%	0,0%	33,3%	28,6%	5,9%	60,0%	10,0%	0,0%	0,0%



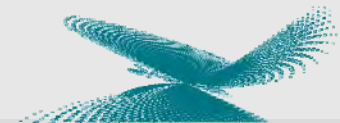
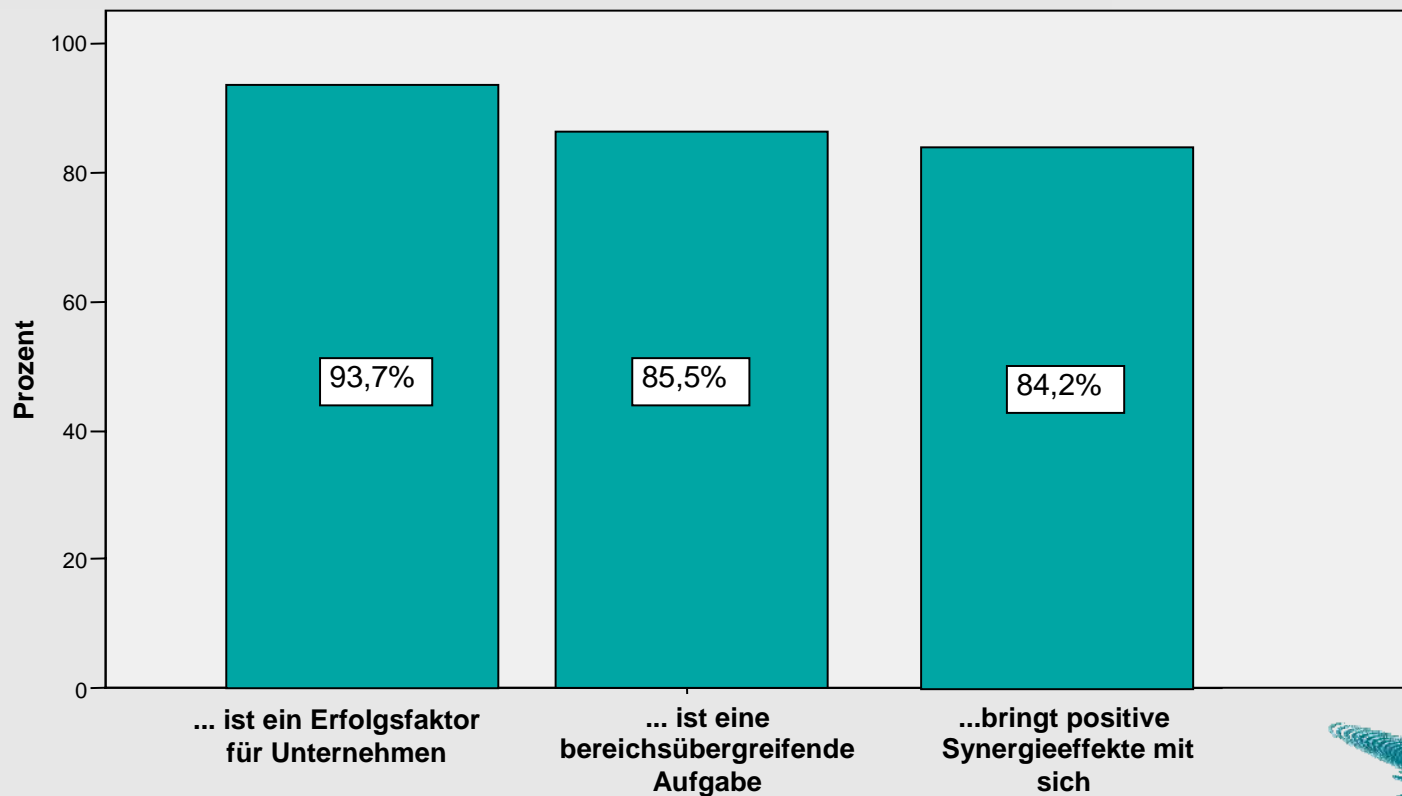
## Wo entstehen welche Informationen im Unternehmen (2)?

Entwickeln / Erstellen von	Geschäftsführung	Marketing	Unternehmenskommunikation/ Public Relation	Forschung / Entwicklung	Montage / Montageplanung / Produktion	Vertrieb / Sales	Service / Kundendienst / After Sales	Schulung / Training	Qualitätssicherung Qualitätsmanagement	IT- Service
Montageanleitungen / Montagepläne	11,5%	0,0%	0,0%	25,0%	28,6%	0,0%	40,0%	20,0%	10,0%	0,0%
Produktkataloge	7,7%	11,8%	14,3%	0,0%	0,0%	41,2%	10,0%	20,0%	0,0%	16,7%
Datenblätter zum Produkt	11,5%	29,4%	14,3%	16,7%	42,9%	23,5%	20,0%	50,0%	30,0%	16,7%
Online-Hilfen zum Produkt	11,5%	5,9%	0,0%	0,0%	14,3%	29,4%	20,0%	20,0%	20,0%	16,7%
Produktinformationsblätter für Pre-Sales	30,8%	23,5%	0,0%	16,7%	14,3%	35,3%	10,0%	10,0%	30,0%	0,0%
Informationen zum Produkt- Releasewechsel	3,8%	5,9%	0,0%	8,3%	0,0%	11,8%	20,0%	10,0%	10,0%	16,7%
CAD-Grafiken / 3 D-Modelle zum Produkt	0,0%	0,0%	0,0%	41,7%	0,0%	0,0%	10,0%	20,0%	10,0%	0,0%
Bilder- / Grafiken zum Produkt	19,2%	52,9%	28,6%	8,3%	28,6%	35,3%	0,0%	30,0%	30,0%	0,0%
Schulungs- und Trainingsinformationen zum Produkt	11,5%	11,8%	42,9%	0,0%	14,3%	17,6%	40,0%	70,0%	20,0%	16,7%
Multimedia- Simulationsprogramme zum Produkt	19,2%	11,8%	28,6%	8,3%	0,0%	5,9%	0,0%	40,0%	0,0%	0,0%
Verfahrensanweisungen	7,7%	0,0%	0,0%	8,3%	28,6%	5,9%	30,0%	20,0%	40,0%	33,3%
Prozessdokumentation zur Produktentwicklung	11,5%	0,0%	0,0%	25,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	50,0%	66,7%
Zuliefererdokumentation	3,8%	0,0%	0,0%	25,0%	0,0%	0,0%	10,0%	10,0%	20,0%	0,0%
Softwaredokumentation	3,8%	5,9%	0,0%	25,0%	14,3%	29,4%	10,0%	10,0%	20,0%	50,0%



## Ergebnisse

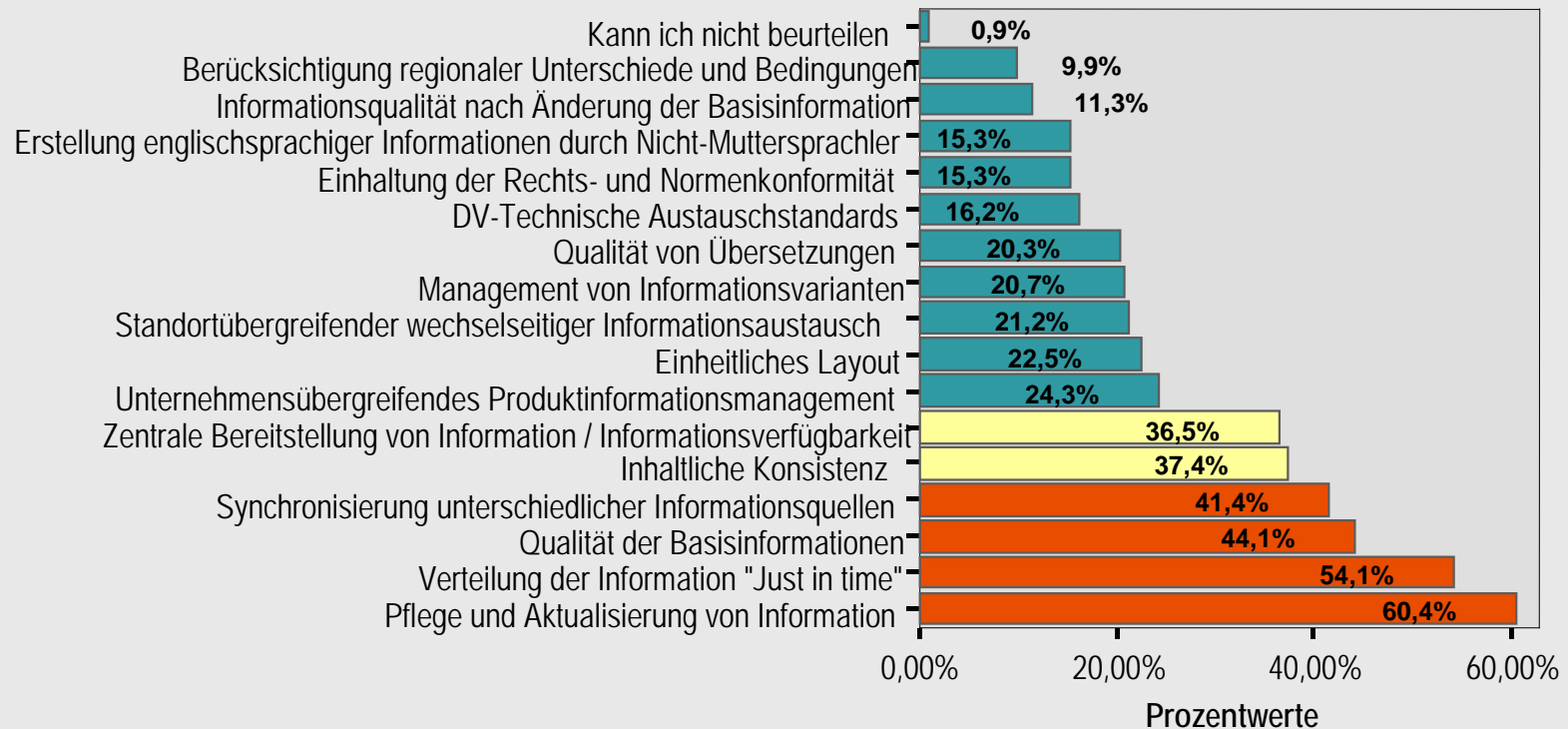
### Das Management von Dienstleistungs- und Produktinformationen...





## Herausforderungen

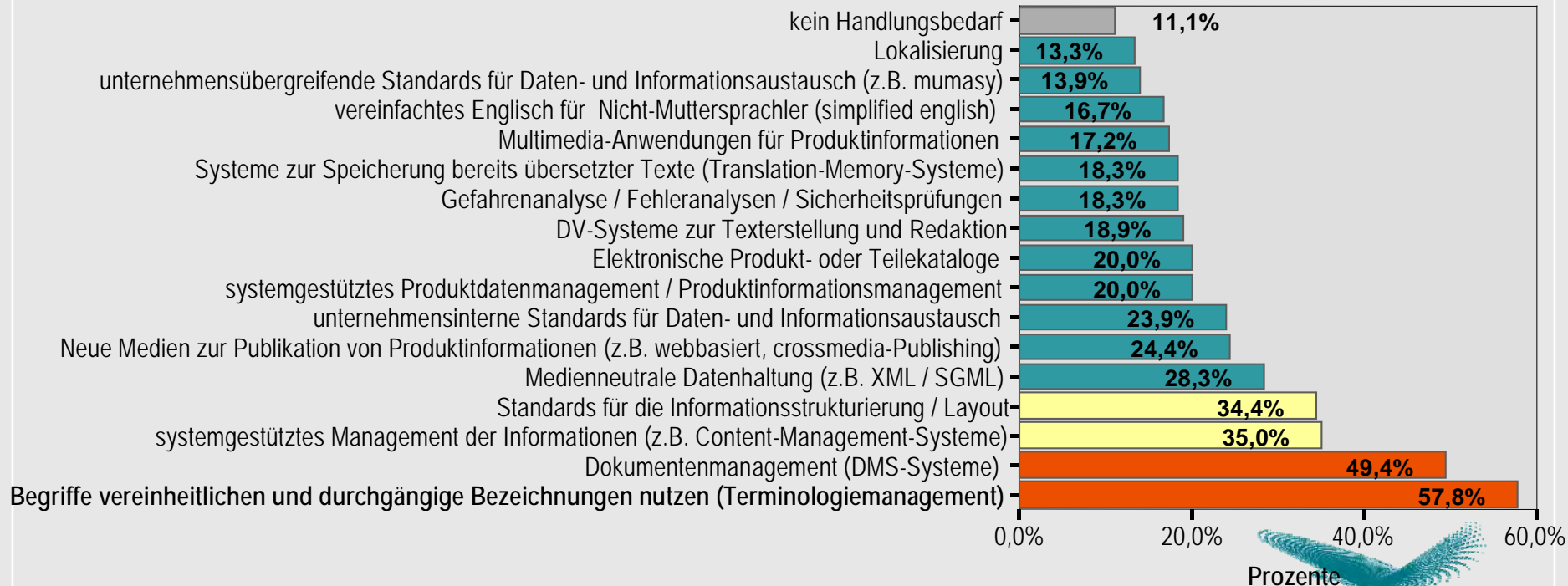
**Unternehmen sehen die zentralen Herausforderungen bei der Qualität der Informationen und bei den internen Prozessen**





## Handlungsbedarf

**Viele verschiedene Unternehmensbereiche sehen übereinstimmend Handlungsbedarf bei der Informationskonsistenz und beim Terminologiemanagement!**

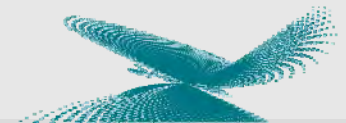




## Handlungsbedarf

### *„Kundenstimme“:*

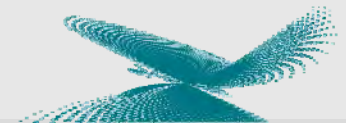
*"Zu unseren Herausforderungen im Management von Information gehört klar die Terminologiarbeit, die in den meisten Unternehmen noch nicht gemacht wird. Was hier häufig der Fall ist, dass man aneinander vorbei redet, weil jeder was anderes darunter versteht. Das ist oft ein Problem und das Hauptproblem dabei ist, dass niemand richtig Zeit hat..... "*





## Probleme des Bereichs Service / Kundendienst / After Sales

- 66,7%: Kapazitätsprobleme für die Erstellung von Informationsprodukten müssten reduziert werden
- 58,3%: Formulierung der Inhalte ist verbesserungswürdig
- 50,0%: elektronische Produkt- und Teilekataloge sowie neue Medien zur Publikation von Produktinformationen sollten eingeführt werden
- 50,0%: Informationsnutzung durch den Kunden ist verbesserungswürdig
- 50,0%: Gefahrenanalyse ist ein wichtiges Handlungsfeld
- 41,7%: systemgestütztes Produktdatenmanagement sowie DV-Systeme zur Texterstellung und Redaktion sind notwendig
- 41,7%: Bedarf bei Standards für die Informationsstrukturierung und das Layout

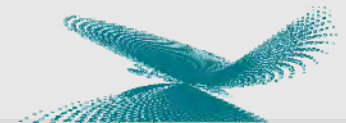






## Probleme des Bereichs Forschung und Entwicklung

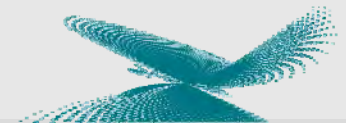
- 66,7% halten die Reduzierung des Aufwands für die Informationsentwicklung für ein Optimierungspotenzial
- 47,1% benötigen Standards für die Informationsstrukturierung und das Layout
- 41,2% der Befragten aus diesem Bereich halten die Einführung elektronischer Produkt- und Teilekataloge sowie eines systemgestützten Produktdatenmanagements für ein Handlungsfeld
- 38,9% der Befragten geben an, dass eine Reduzierung der Kapazitätsprobleme für die Erstellung von Informationsprodukten eine Verbesserung wäre
- 38,9% halten eine Optimierung der Auslastungsspitzen für notwendig





## Probleme des Bereichs Vertrieb / Sales

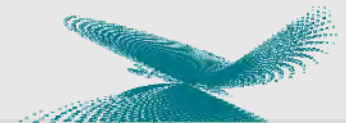
- 80,0%: halten die Reduzierung des Aufwands für die Informationsentwicklung für erforderlich
- 60,0%: Prozesse sollten optimiert werden
- 45,0%: Informationsnutzung durch den Kunden sollte verbessert werden
- 43,8%: haben Bedarf an Standards für die Informationsentwicklung





## Probleme des Bereichs Schulung

- 60,0%: sehen Bedarf bei der Optimierung der Übersetzungsprozesse
- 50,0%: Informationsnutzung durch den Kunden sollte verbessert werden
- 50,0%: Reduzierung des Aufwands zur Informationsentwicklung ist notwendig
- 44,4%: sehen Handlungsbedarf bei der Einführung von DV-Systemen zur Informationsentwicklung

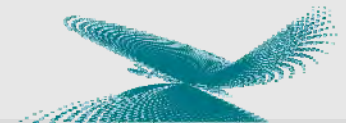




## Fazit (1)

Die Top Herausforderungen für die Unternehmen sind:

- Pflege und Aktualisierung von Informationen
- Verteilung der Information just-in-time
- Qualität der Basisinformation sicherstellen
- Synchronisierung von Informationsquellen
- Inhaltliche Konsistenz
- Zentrale Bereitstellung von Information/Informationsverfügbarkeit

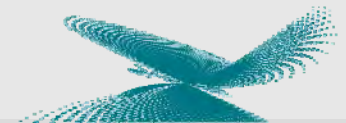




## Fazit (2)

Die zentralen Handlungsfelder sind:

- Sicherstellung der Informationskonsistenz: Begriffe vereinheitlichen und durchgängige Bezeichnungen nutzen (CI und Terminologie)
- Systemgestütztes Management der Informationen und Systeme für die Informationsentwicklung
- Standards für die Informationsstrukturierung/Layout
- Entlastung anderer, eigentlich nicht für die Informationsentwicklung zuständiger Abteilungen
- Synergieeffekte nutzen: Doppelarbeit in der Informationserstellung und doppelte Informationsrecherche vermeiden
- Gewährleistung rechtlicher Anforderungen



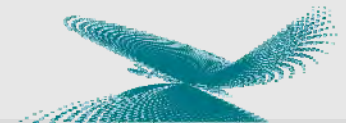


## Fazit (3)

Eindeutig ist, dass das **Management von Dienstleistungs- und Produktinformationen** aus Sicht fast aller befragten Teilnehmer – unabhängig von der Unternehmensgröße

- ein Erfolgsfaktor ist
- eine bereichsübergreifende Aufgabe darstellt
- ein bereichsübergreifendes Management positive Synergieeffekte mit sich bringt

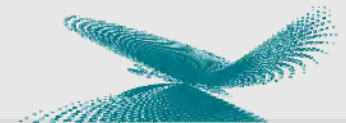
Andere Unternehmensbereiche sehen dieselben Problemfelder wie die Technische Kommunikation!





Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit

Dr. Claus Noack





## Ihr Partner für das Informationsmanagement

### **cognitas.** Gesellschaft für Technik-Dokumentation mbH

#### **cognitas München**

Alte Landstraße 6  
D-85521 Ottobrunn  
Tel.: 00 49/89/6 10 01-1 00  
Fax: 00 49/89/6 10 01-1 01

#### **cognitas Paderborn**

Heinz-Nixdorf-Ring 1  
D-33106 Paderborn  
Tel.: 00 49/52 51/1 48 88-0  
Fax: 00 49/52 51/1 48 88-23

#### **cognitas Stuttgart**

Auberlenstraße 13  
D-70736 Fellbach  
Tel.: 00 49/7 11/6 45 83 49  
Fax: 00 49/7 11/6 45 83 51

#### **cognitas Austria**

Glockengasse 4d  
5020 Salzburg  
Tel.: 06 62/87 27 04  
Fax: 06 62/87 66 61

**info@cognitas.de**  
**www.cognitas.de**

