

Marktvorteil dank optimaler Dokumentation

VERSCHLANKUNG Eine Studie der Aberdeen Group zeigt: Unternehmen, die ihre Dokumentationsprozesse verschlanken und externe Beratung in Anspruch nehmen, haben einen gewaltigen Vorsprung. Ein Gastbeitrag von Ulrich Schmidt, Leiter Produkt- & Prozesslösungen bei der itl AG, München.

Das zeitgleiche Bereitstellen produktbegleitender Informationen, wie Handbücher oder Kataloge in allen benötigten Landessprachen, gilt heute für exportierende Unternehmen oft als lästige Pflicht. Der für die Dokumentation verantwortliche Unternehmensbereich wird jedoch oft als Randthema angesehen und die Einsparpotenziale werden meist unterschätzt.

Genau betrachtet sind Dokumentationsprozesse ebenso komplex wie die Entwicklung und Fertigung der technischen Produkte selbst: Versionierung, das Bereithalten von modularen Content-Komponenten, die in verschiedenen Varianten kombiniert und wiederverwendet werden können, die Einbeziehung von Just-in-Time-Zulieferern sowie die Notwendigkeit der Automatisierung legen diesen Vergleich nahe und fragen damit nach vergleichbaren Rationalisierungspotenzialen und KPIs (Key Performance Indicators). Die Studie „Documen-

tation Goes Global“ der Aberdeen Group (2008) zeigt mit ihrer Umfrage bei Unternehmen die bedeutendsten Faktoren auf. Standardisierte Prozesse sind demnach die Grundlage für ein Schritthalten der Dokumentation mit der Produktentwicklung.

Eine vorausschauende Standardisierung ermöglicht zudem die Wiederverwendung von Content. Bei einer typischen technischen Dokumentation, die zunächst erstellt und anschließend in alle gängigen Welt-sprachen übersetzt werden muss, bietet sich an, die Aufwände zum Formulieren und Übersetzen von Sätzen oder zum Einpflegen technischer Daten als ersten Ansatz zu betrachten: Jeder gleiche Satz, der nicht mehrfach getippt und übersetzt werden muss, bewirkt eine direkte Kostenersparnis, die mit der Anzahl an Übersetzungen exponentiell steigt. Authoring-Memory-Systeme ermöglichen gleichzeitig das automatische Wiederverwenden von verab-

schiedeten Sätzen und Fachterminologie und bieten damit auf der kleinsten Content-Ebene größte Rationalisierungspotenziale.

Die nächste Stufe der standardisierten Wiederverwendung ist die von einmal definierten Textmodulen. Als „ROI-Kanone“ dafür gilt die Einführung eines Content-Management-Systems. Ein Tool allein bietet jedoch nur Optionen und stellt selbst noch nicht die Lösung dar. Entsprechend der Fertigung müssen hier vorgelagerte „Konstruktionsprinzipien“ erarbeitet werden, um ein CMS optimal einzusetzen. Erst dann kann modulbasiert das Produkt „Dokument“ zuverlässig und schnell produziert werden.

Damit werden produktbegleitende Dokumente und so auch das Produkt schneller auf dem Markt verfügbar. Laut Aberdeen Group erreichen Best In Class-Unternehmen so einen um 50 Tage schnelleren Markteintritt als die schlechtesten Vertreter und sparen sich zusätzlich Übersetzungskosten. Ein weiterer in der Studie nachgewiesener Erfolgsfaktor für effiziente Dokumentation ist das Einsetzen von workflowgestützten Prozessautomatisierungssystemen. Oft werden bei der Produktionskette „Dokumentation“ die hohen administrativen und logistischen Aufwände übersehen, die intern und bei der Zusammenarbeit mit Zulieferern anfallen. itl hat errechnet, dass sich bereits dadurch im Mittelstand ein Rationalisierungspotenzial von bis zu 80.000 Euro pro Jahr erzielen lässt.

Zu den hier dargestellten KPIs hat itl ein Konzept erarbeitet, das Unternehmen mit möglichst geringem Invest die größten Rationalisierungspotenziale bietet. Das Konzept umfasst die eigenen Softwarelösungen und Dienstleistungen für standardisierte Dokumentenproduktion und begleitende Beratung. *Weitere Infos und Termine für kostenlose Beratung unter: www.kpi.itl.info*



WETTBEWERBSVORTEIL Mit begleitender Dokumentation ist auch das Produkt schneller am Markt verfügbar. Laut Aberdeen Group werden dadurch auch zusätzliche Übersetzungskosten eingespart.