

Technische Dokumentation: »Ein Muss und kein Kann«



Zu den Kunden von FCT zählen Firmen wie Leica, deren technische Redakteure die Bedienungsanleitungen und andere technische Dokumentationen strukturiert und modularisiert mit dem XML-Redaktions- und Content Management System TIM-RS erstellen.

An dem Thema Technische Dokumentation (TD) kommt heute kein Hersteller vorbei. Ein Grund hierfür ist das Produkthaftungsgesetz, das die TD als Bestandteil eines Produktes definiert. Das bedeutet, dass die Technische Dokumentation wie eine Baugruppe oder eine Funktionseinheit im Hinblick auf die Lieferung und deren Vollständigkeit behandelt werden muss. Sie muss außerdem in der jeweiligen Landessprache vorliegen, damit sie der Anwender im jeweiligen Land lesen und verstehen kann. Die Dokumentationspflicht spielt daher eine gewichtige Rolle für Unternehmen. Für ihre Erstellung und Aktualisierung bedarf es geeigneter Software-Werkzeuge. Darauf spezialisiert ist das vor 20 Jahren gegründete Software-Haus Fischer Computertechnik GmbH. Zu den Kunden der Radolfzeller zählen namhaften Firmen der Industrie, Medienbranche oder auch der Öffentlichen Hand. Die Kernkompetenz liegt in der Entwicklung,

Das bestimmende Thema der Tekom Jahrestagung, die vom 4. bis 6. November in Wiesbaden stattfindet, ist die Technische Dokumentation. Einer der Aussteller in diesem Bereich ist die Software-Schmiede Fischer Computertechnik (FCT) GmbH. Chefredakteur Stefan Graf sprach mit Geschäftsführer Dr. Walter Fischer über aktuelle Themen in der technischen Kommunikation.

Vertrieb und Einführung von XML-Redaktions- und Content Management Systemen.

eDM: Welchen Stellenwert hat die Technische Dokumentation heute für Unternehmen?

Dr. Fischer: Neben der Verpflichtung zur Dokumentation für Produkte haben sich die Anforderungen an Unternehmen beispielsweise durch die neue EG-Maschinenrichtlinie 2006/42/EG, die ab 2010 in Kraft tritt, oder auch das Produkthaftungsgesetz sowie die Bedeutung der TD im Produktlebenszyklus stark verändert. Die Hersteller haben gar keine andere Wahl, als eine Dokumentation zu liefern, die diese Anforderungen erfüllt.

eDM: Welche technischen Trends zeichnen sich ab?

Dr. Fischer: Grundsätzlich wird inzwischen die gesamte Aufgabenstellung durch die Einführung von Reaktionssystemen, Translation Memory Systeme und Terminologie- und Stilunterstützende Werkzeuge unterstützt. Ähnlich wie im Bereich der Konstruktion, wo heute niemand mehr ohne CAD-System arbeitet, wird über kurz oder lang die Technische Dokumentation nur noch mittels eines Reaktionssystems (Content Management System – CMS) durchgeführt.

Innerhalb dieser Umstellungsprozesse zeichnen sich Trends ab: Dazu gehört insbesondere die Strukturierung der Inhalte nach XML (Trennung von Inhalt und Layout), die Einführung von Modularisierung und wieder verwendbaren Textbausteinen, Methoden für die Verarbei-

tung von Varianten (Produkt-, Zielgruppen- oder regionale Varianten) in der Dokumentation, die Automatisierung der Redaktionsprozesse sowie die verbesserte Integration der Redaktionsprozesse in die verschiedenen Geschäftsprozesse wie Konstruktion, Fertigung oder Marketing.

eDM: Welche Neuigkeiten sind für die Tekom im November zu erwarten?

Dr. Fischer: Zunächst werden die verschiedenen Anbieter von Tools und Systemen insbesondere deren Funktionalität erweitern, mit den Schwerpunkten verbesserte Integration und Autorenunterstützung durch Terminologie und verschiedenen Matching-Methoden (schnelles Finden von bereits vorhandenen Informationen).

Ein weiteres wichtiges Thema wird sich um die Integration der heute meist noch verschiedenen Abteilungen der Presales- (Marketing/Vertrieb) und den Aftersales-Dokumentationsabteilungen (Technische Dokumentation) drehen.

Auch die verschiedenen Zugriffsmöglichkeiten für Kunden via Web oder anderen Online-Medien auf die Dokumentation sind ein Thema. Dadurch hat der Kunde direkten Zugriff auf die Produktunterlagen eventuell auch bereits im Vorfeld einer Anschaffung eines Produktes. Dies verlangt eine stets aktuelle, qualitativ hochwertige, in möglichst vielen Sprachen verfügbare und am besten noch eine kundenspezifische (individualisierte) Produktdokumentation.

eDM: Welche Ziele verfolgt FCT mittel- und langfristig?

Dr. Fischer: Zunächst wollen wir unsere innovative Stellung weiterhin unter Beweis stellen. Dazu schlagen wir auch neue Wege ein und verstärken unsere Investitionen hinsichtlich der Zusammenführung von Content-Management- (CMS) und Produktinformations-Systemen (PIM). Des Weiteren liegt uns insbesondere die Automatisierung der Redaktionsprozesse und eine möglichst hohe Integration in die verschiedenen Systemlandschaften und Geschäftsprozesse am Herzen. Nur durch eine Optimierung dieser Aspekte ist auch ein hoher Nutzen durch die Systemeinführung gewährleistet. Dazu haben wir auch eine Reihe weiterer strategischer Partnerschaften wie etwa mit Langenscheidt oder dem Berliner Unternehmen acrolinx geschlossen.

Langfristig verstärken wir unsere Schwerpunkte hinsichtlich des übergreifenden Informations-Managements aller publikationsrelevanten Produktinformationen. Dies war schon immer unser Alleinstellungsmerkmal und sich auch in unserem Produktnamen TIM (Technisches Informations-Management) widerspiegelt.

eDM: Welche Gründe gibt es für den Einsatz eines professionellen Redaktionssystems neben den gesetzlichen Verpflichtungen und Kundenservice?

Dr. Fischer: Zunehmende Anforderungen hinsichtlich der Dynamik und dem Variantenreichtum der Produkte verlangt den Einsatz von Werkzeugen (Redaktionssystemen) zur Erstellung, Aktualisierung, Versionierung, Verwaltung und Organisation der Informationen für die Produktpublikation. Des Weiteren können die durch die extrem kurzen Produktlebenszyklen auch immer kürzer werden Informationslebenszyklen nicht mehr ohne systematische Unterstützung bewältigt werden. Die zunehmende Sprachvielfalt wirkt als Multiplikator in dieser Situation.

eDM: Wann ist nach Ihrer Ansicht für ein Unternehmen der Zeitpunkt gekommen, auf ein professionelles Redaktionssystem umzusteigen?

Dr. Fischer: Es ist nie zu früh, denn je früher man ein CMS einführt, desto früher erreicht man den Zeitpunkt des »Return of Investment« der in der Regel zwischen ein bis drei Jahren liegt. Die viel beschworene Krise bietet darüber hinaus die beste Gelegenheit strukturelle Veränderungen in den Prozessen vorzunehmen und die entsprechenden Vorbereitungen für eine Systemanschaffung durchzuführen.

eDM: Welche Vorteile bietet Ihr Ansatz der »Integrierten Redaktionsprozesse«?

Dr. Fischer: Vorteil unseres Ansatzes ist es, dass nur durch die Integration der verschiedenen Geschäftsprozesse optimale Ergebnisse zu erzielen sind. Dazu gehören Stichworte wie Änderungsmanagement, Automatisierung, keine Medienbrüche, Synergien zwischen den Abteilungen und die Integration der peripheren Tools wie Translation Memory System (TMS) oder Terminologie. Erst das Zusammenspiel der Systeme bringt den erhofften Nutzen. Eine Insellösung bringt nur neue Arbeitsweisen aber nicht den tatsächlich erreichbaren Erfolg.



»Wir setzen auf die Automatisierung der Redaktionsprozesse und eine möglichst hohe Integration in die verschiedenen Systemlandschaften und Geschäftsprozesse«, erklärt FCT-Geschäftsführer Dr. Walter Fischer.

eDM: Welche Integrationsmöglichkeiten in die IT-Landschaft von Unternehmen bestehen (z. B. PLM, ERP etc.)?

Dr. Fischer: Integrationsmöglichkeiten sind insbesondere die Anbindung von Produkt-Konfiguratoren, zum Beispiel in SAP für die Varianten-Steuerung in der Dokumentation, die Auswertung von Stücklisten für die

automatisierte Generierung von Betriebsanleitungen, die automatische Einbindungen von Softwaretexten oder Alarm-Meldungen aus der Software-Entwicklung oder die automatische Lokalisierung von Screenshots, um nur eine Dimension der Integrationsmöglichkeiten aufzuzeigen.

eDM: In den meisten Unternehmen müssen die relevanten Daten zuerst zusammengeführt werden (sofern diese überhaupt zur Verfügung stehen) – welche Strategien und Techniken empfiehlt FCT?

Dr. Fischer: Für diesen Aspekt ist besonders das Thema der Schnittstellen spannend, beispielsweise wie die Pflege der Daten an Ihrer Quelle (beispielsweise im ERP, im PPS, im PLM, im ERP) organisiert werden kann, um sie dann aktuell an die richtige Stelle in das Dokument zu bringen. Immer aktuell und ohne Übertragungsfehler. Dazu verfügt FCT über ein Standardtool, was nur für die entsprechende Applikation angepasst werden muss und eine schnelle, schlagkräftige Integration ermöglicht. Ich denke, die von uns eingesetzte Methode (TIM-Xgen) und Strategie ist eines unserer Alleinstellungsmerkmale, die auf einfache Art eine rasche Integration und damit Automatisierung erzielen lässt.

eDM: Wie lässt sich ein solches System sinnvoll in Abteilungsstrukturen und Arbeitsabläufe (Workflows) integrieren?

Dr. Fischer: Die Integration erfordert neben den notwendigen Tools auch die Bereitschaft der Menschen Integration auch zu wollen. So sind durch das Zusammenführen der Publikation im Marketing und der Technischen Dokumentation enorme Synergieeffekte möglich. In der Regel verfügt die Abteilung der TD über spezialisiertes Know-how hinsichtlich der Werkzeuge und Tools und der Publikationsprozesse, das Marketing über die Gestaltung, die Informationsdarstellung etc. Findet hier eine Integration statt, dann liegen das Einsparungs- und vor allem der Nutzen und die Qualitätsverbesserung auf der Hand. -sg-

Fischer Computertechnik GmbH, Radolfzell
Tel. 07738/9294-0, www.fct.de