

## TECHNISCHE DOKUMENTATION UND PRODUKTINFORMATION:

# Keine getrennten Welten

Die Erstellung von technischer Dokumentation und von Produktkatalogen waren bislang fein säuberlich getrennte Welten – hier Content Management System (CMS), da Produkt-Informations-Management (PIM). Viele Unternehmen, die schon eines der Systeme einsetzen, stehen jedoch vor der Frage, ob sie nicht beide Aufgaben mit einer Lösung abdecken können – denn die Integration der Informationsprozesse bietet erhebliche Synergieeffekte.

**W**enn man die Entwicklung des CMS- und PIM-Marktes in den letzten Jahren betrachtet, dann stellt man eine zunehmende Überlappung des Systemangebots fest. Die Annäherung zwischen beiden Welten ist nicht unbedingt eine Liebesbeziehung, sondern eher eine Vernunfttatsache, die in vielen Fällen unter sanftem Druck der Kunden zustande kommt. Die setzen häufig schon ein PIM-System für die Katalogerstellung ein und suchen jetzt nach einer Lösung, um die Prozesse in der technischen Dokumentation rationeller zu gestalten. Oder sie standen in der technischen Dokumentation unter dem größeren Leidensdruck und haben deshalb ein XML-basiertes CMS eingeführt, das sie gerne auch für die Erstellung der Produktkataloge nutzen würden. Meist sind es nicht einmal die Anwender selbst, sondern vielmehr die IT-Abteilungen, die die Frage aufwerfen, ob man noch ein weiteres System benötigt oder ob man nicht beide Aufgabenstellungen mit einer Lösung erledigen kann.

Auf den ersten Blick möchte man die Frage verneinen, weil die Anforderungen an PIM und CMS recht unterschiedlich sind. Zunächst einmal benötigt man für die Verwaltung der Produktinformationen ein anderes Datenmodell als für die Organisation von Textmodulen, unabhängig davon, wie fein sie strukturiert sind. PIM-Systeme müssen zu jedem Artikel einzelne Daten wie Artikel- und Bestellnummer, Preis sowie differenzierende Merkmale verwalten, nach denen der Kunde das Produkt auswählt. Die meisten dieser Informationen sind für die technische Dokumentation irrelevant, weil es dort eher darum geht, zu beschreiben, wie das betreffende Produkt funktioniert oder gewartet wird. Zum Teil stammen die Informationen aus anderen Un-

ternehmensanwendungen wie z.B. den ERP-Systemen, weshalb die Integration in die bestehende IT-Landschaft aus PIM-Sicht wichtiger ist als für die technische Dokumentation. Andererseits enthalten die Kataloge viele verkaufs- oder kundenrelevante Informationen, die in keinem anderen System gespeichert sind, sodass das PIM-System hier zur primären Datenquelle wird.

### Höherer Automatisierungsgrad im PIM

Unterschiede gibt es auch hinsichtlich der Publikationsprozesse, die im Falle der Kataloge einen höheren Automatisierungsgrad erfordern, während die technischen Redakteure Texte und Grafiken häufig manuell zusammenstellen. Produktinformationen in Katalogen haben normalerweise bei jedem Artikel den gleichen Aufbau. Allerdings kann es aus marketingtechnischen Gründen erforderlich sein, dass in der deutschen oder französischen Ausgabe des Katalogs andere Produktmerkmale aufgeführt sind als z.B. in der italienischen. Die ausgeprägten regionalen Unterschiede erfordern im PIM andere Verwaltungsmechanismen. Da gibt es zu einem Artikel schon mal 100 Merkmale, aus denen der Produktmanager die auswählt, die er für verkaufsentscheidend hält. Wenn die Kataloginformationen online bereitgestellt werden, müssen natürlich auch hier die regionalen Besonderheiten berücksichtigt werden. Das erfordert entsprechende Automatismen bei der Aufbereitung der Informationen für das Web. Gleichzeitig sind bei der Erstellung der Papierversionen anspruchsvolle satz- und drucktechnische Anforderungen zu berücksichtigen. Die unterschiedlichen funktionalen Anforderungen in der technischen Dokumentation und

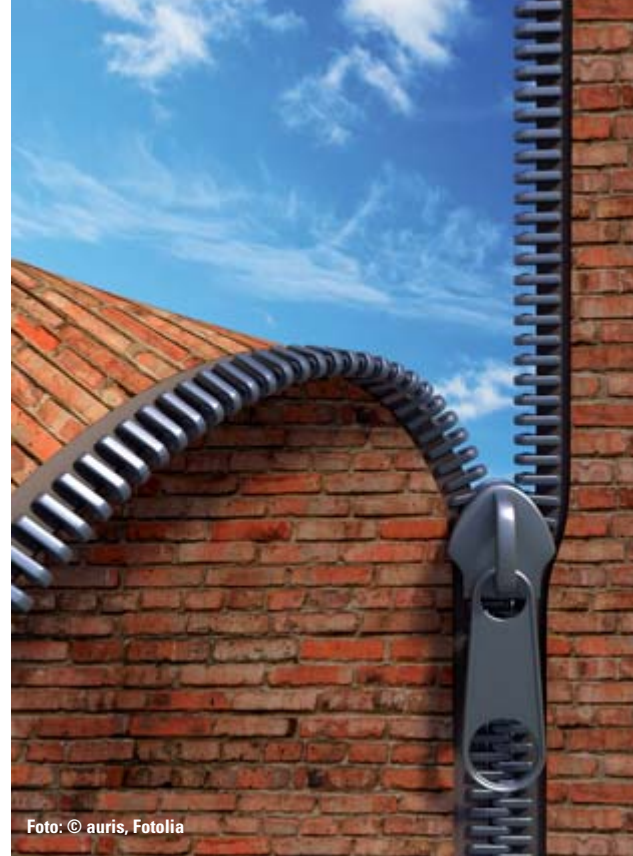


Foto: © auris, Fotolia

der Produktkommunikation lassen sich jedoch problemlos in einer modular aufgebauten Anwendung abbilden. Schon heute nutzen renommierte Unternehmen für die Erstellung der Produktkataloge dasselbe System, mit dem ihre technischen Redakteure die Bedienungs- und Serviceunterlagen für eben diese Produkte erstellen. Dies zeigen auch die Erfahrungen beim Einsatz von TIM-RS. Viele Anwender haben in der technischen Dokumentation angefangen und gehen jetzt den Schritt in Richtung PIM.

### Unterschiedliche Anwenderbedürfnisse

Die eigentliche Herausforderung bei der Integration von CMS und PIM in eine Anwendung besteht darin, den unterschiedlichen Denk- und Arbeitsweisen der Anwender gerecht zu werden. PIM-Systeme sind traditionell ein Werkzeug für die Mitarbeiter in Marketing und Vertrieb, während ein CMS normalerweise in der technischen Dokumentation der Produktentwicklung zum Einsatz kommt. Die Produktmanager sind eher verkaufsorientiert und wollen sich nicht mit Software beschäftigen, während die Redakteure eher geneigt sind, sich mit der Funktionsweise der Systeme auseinanderzusetzen. Hinzu kommt noch ein weiterer Punkt: Die Marketingleute in Unternehmen, die bislang noch kein PIM-System eingesetzt haben, kümmern sich normalerweise nur um die Bereitstellung der Inhalte für die Kataloge, während die eigentliche Herstellung an spezialisierte Agenturen outsourcet wird. Das bedeutet, dass das für die Katalogerstellung erforderliche Know-how bei der Einführung eines PIM-Systems im Unternehmen erst aufgebaut werden muss. Diese Rückverlagerung ist eine Projekthürde bei der PIM-Einführung, die am Anfang oft unterschätzt wird. Sie lässt sich aber dadurch senken, dass man die Kenntnisse der Kollegen in der technischen Dokumentation in Anspruch nimmt, die vielleicht schon länger mit einem CMS arbeiten und bereits Erfahrung mit XML, Modularisierung und automatischer Publikation gesammelt haben.

Der Know-how-Transfer ist naturgemäß einfacher, wenn dasselbe System auch für die Katalogerstellung genutzt wird. Und er funktioniert auch in die umgekehrte Richtung, wenn die Unternehmen zuerst die Katalogerstellung automatisiert haben. Mit der Einführung eines PIM-Systems haben sich im Marketing Fähigkeiten hinsichtlich der Organisation der Daten und Steuerung der Publikationsprozesse herausgebildet, die dann auch den Redakteuren in der technischen Dokumentation zugute kommen.


Die Verwendung einheitlicher Werkzeuge wird auch dazu führen, dass sich beide Bereiche organisatorisch nähern: Heute gibt es schon höchst erfolgreiche Unternehmen, die ihre technische Dokumentation

dem Vertrieb oder Marketing angegliedert haben, weil sie damit sehr stark das Service- und Wartungsgeschäft unterstützen. Viele Unternehmen entscheiden sich aus strategischen Gründen für eine integrierte Lösung, um den Informationsfluss zwischen Pre-Sales- und After-Sales-Bereich zu verbessern.

### Vielzahl von Synergieeffekten

Neben dem geringeren Aufwand für die Systemadministration und die Betriebskosten bei einer integrierten Systemlösung gibt es zwischen technischer Dokumentation und Produktkommunikation inhaltliche Überschneidungen, die dafür sprechen, die Inhalte in einer einheitlichen Umgebung zu verwalten. Paradebeispiel sind die technischen Datenblätter, die verkaufsrelevante Merkmale mit produktbeschreibenden Informationen kombinieren. Teilweise können bis zu 30% der Informationen aus der Katalogerstellung auch für die technische Dokumentation genutzt werden.

Die Zusammenführung der Informationen in einer Datenbank erleichtert ihre Wiederverwendung, sodass sich die Schnittmenge im Laufe der Zeit vergrößern dürfte, und sorgt für eine größere Einheitlichkeit der publizierten Informationen. Das gilt sowohl für die Inhalte selbst als auch für ihre formale Darstellung, wie z.B. die verwendete Terminologie. In diesem Sinne trägt die Integration von CMS und PIM zu einer Vereinheitlichung des Corporate Wordings und der Außendarstellung des Unternehmens in der Öffentlichkeit bei.

Wichtiger als die Synergien bei der Wiederverwendung der Inhalte sind die Synergieeffekte auf der Prozessebene. Von Details abgesehen, sind die Arbeitsabläufe bei der Erstellung der technischen Dokumentation und bei der Katalogerstellung sehr ähnlich. In beiden Bereichen werden Informationen erfasst, geändert, lektoriert, übersetzt und letztendlich publiziert. Wenn das Unternehmen für die Übersetzung der technischen Dokumentation im CMS einmal einen effizienten Prozess mit Anbindung an Translation Memories und Terminologie-Datenbank implementiert hat, dann kann es diesen Prozess eins zu eins für die Übersetzung der Kataloginformationen nutzen und schon übersetzte Inhalte wiederverwenden. Das gleiche gilt für die Werkzeuge und Workflows zur Lektorierung. 

### Von Michael Wendenburg

Mail: michael.wendenburg.net

### Fischer Computertechnik GmbH

www.fct.de

**Keywords** (mehr: [www.wikipedia.de](http://www.wikipedia.de))

**Content Management System (CMS)**

**Produkt-Informations-Management (PIM)**