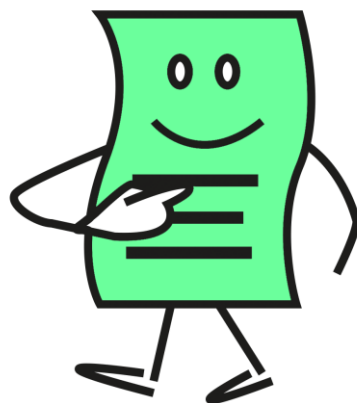


DOKUMI

Infos, wie ich will

KONZEPT

tekomp Intro Wettbewerb 2014



Christoph Amann & Miriam Gaissmaier
Hochschule München

Inhaltsverzeichnis

1.	Einführung	2
1.1.	Das Problem – die heutige Situation	2
1.2.	Die Lösung – DOKUMI	3
1.2.1.	Ziele	3
1.2.2.	Definition	3
2.	Funktionsweise	4
2.1.	Im Überblick	4
2.1.1.	Zugang zur Desktop-Datenbank / mobiler App	4
2.1.2.	Konfigurierung der Informationen	4
2.1.3.	Erstellung im Redaktionssystem	4
2.1.4.	Weitere Funktionen.....	4
2.2.	Prozessübersicht	5
3.	Komponenten	6
3.1.	Die Desktop-Datenbank.....	6
3.2.	Die App – die mobile Datenbank	7
3.3.	Das Redaktionssystem	7
4.	Vorteile von DOKUMI	10
4.1.	Im Überblick.....	10
4.2.	Das Unternehmen.....	10
4.3.	Der Redakteur	10
4.4.	Der Kunde.....	10
5.	Umsetzung	11
6.	Fazit & Ausblick	12

1. Einführung

1.1. Das Problem – die heutige Situation

- verrufenes Image** Nicht selten müssen wir uns in unserem Studium der Technischen Redaktion und Kommunikation von außen Kommentare wie „Die Anleitung liest doch sowieso keiner“ oder „Kein Mensch versteht diese Anleitungen“ gefallen lassen. Tatsächlich werden technische Dokumente oft nur im Notfall gezückt, sei es, weil sie nicht attraktiv gestaltet sind oder man die benötigte Information nicht auf Anhieb finden kann. Aus diesen Gründen haben viele Anleitungen keinen guten Ruf bei den Kunden.
- Fehlende Akzeptanz im Unternehmen** Auch viele Hersteller sehen die technischen Dokumente als lästige „Abfallprodukte“, um ihre gesetzlichen Pflichten zu erfüllen – Corporate Identity in der technischen Dokumentation? - Fehlanzeige. Hier werden Kosten gespart, wo es nur geht, wodurch oft die Qualität und Attraktivität der Dokumente leidet. Wenn es überhaupt eine eigene Abteilung für technische Dokumentation im Unternehmen gibt, genießt sie oft keinen hohen Stellenwert.
- Kundenorientierung – ein Fremdwort** Aus Kostengründen werden in einem technischen Dokument oft Kapitel für Personen mit unterschiedlichen Qualifikationsanforderungen wie z.B. Bediener, Wartungspersonal, Kundendienst, am besten noch in 30 verschiedenen Sprachen, zusammengefasst. Der „normale“ Leser darf sich aus diesem Berg an Informationen die, die er benötigt, auf gut Glück heraussuchen. Bestes Beispiel hierfür: Benutzerhandbücher für Autos, die wegen ihrer vielfältigen Ausstattungsmöglichkeiten immer umfangreicher werden. Auch Anleitungen für Consumer-Produkte sind häufig sehr allgemein geschrieben, damit sie ein möglichst breites Publikum erreichen, ungeachtet der Bedürfnisse des Einzelnen. Eine spezifische Zielgruppendefinition findet bei der Erstellung solcher technischer Dokumente selten statt. Dabei spielen Merkmale wie Vorwissen, Informationswahrnehmung oder bevorzugtes Medium eine wichtige Rolle, um die Leser zufrieden zu stellen. Doch viele Unternehmen orientieren sich im Bereich Technische Dokumentation eher an betriebswirtschaftlichen Aspekten als an ihren Kunden.
- Langwierige Prozesse** Die Technischen Redakteure im Unternehmen sind wegen immer kürzerer time-to-market eines Produkts an einen engen Zeitplan gebunden. Dabei werden sie bei der Materialsammlung für die Technische Dokumentation nur unzureichend von anderen Abteilungen unterstützt und müssen sich mit zu komplexen Redaktionssystemen herumschlagen, deren Funktionen wie Metadatensteuerung häufig nicht voll ausgenutzt werden.

1.2. Die Lösung – DOKUMI

1.2.1. Ziele

Mit unserem Konzept „DOKUMI – Infos, wie ich will“ wollen wir diese Probleme, mit der die Technische Dokumentation konfrontiert ist, aus der Welt schaffen. Zwar gibt es bereits vielversprechende Ansätze in Zukunftsthemen wie mobile Dokumentation oder kundenspezifische Anleitungen, doch den Schritt zu wagen, den Endkunden voll und ganz in den Mittelpunkt zu rücken, hat bisher niemand versucht. Mit DOKUMI funktioniert das – natürlich nur mit bedachten Überlegungen zur konkreten Umsetzung.

- Individuell** Oberstes Ziel ist es, dem Kunden, die individuell benötigten Informationen nach seinen Bedürfnissen bereitzustellen und die Anleitung so für ihn zum Erlebnis zu machen.
- Image** Durch die Kundenorientierung und den Fokus auf den Endanwender gelingt es dem Unternehmen endlich, die technische Dokumentation als Marketinginstrument für sich zu nutzen und seine Kunden so an sich binden. Zusätzlich wird dadurch das verrufene Image der technischen Dokumentation beseitigt.
- Intelligent** Jeder Benutzer kann sich seine Anleitung selbst zusammenstellen – das bedeutet auch viele verschiedene Layouts, Terminologien und Medientypen. Damit dieser vermeintlich immense Aufwand bei der Erstellung der Anleitung nicht auftritt, ist unser Redaktionssystem äußerst intelligent. Über Metadaten und Attribute aus einem Informationsmodell, das mit dem Benutzerprofil in der Datenbank abgeglichen wird, generiert es automatisch aus einem Masterdokument die passende Anleitung und stellt diese auf der Datenbank zur Verfügung.
- Intern** Auch unternehmensinterne Dokumente wie z.B. Wartungs- und Montageanleitungen, Technische Zeichnungen oder Gefahrenanalysen lassen sich mit DOKUMI leicht verwalten. Das jeweilige Personal kann seine Informationen selbst managen und anpassen und z.B. auf dem Display von Maschinen anzeigen lassen.
- Interaktiv** Um die individuell angeforderten Informationen bereitzustellen, interagiert eine Datenbank auf dem Computer oder in App-Form über ein Benutzerprofil mit dem angekoppelten Redaktionssystem. Interaktion findet auch zwischen Datenbank und Kunden statt.
- Integriert** Natürlich passen sich auch integrierte Produktbestandteile wie z.B. Displays hinsichtlich der Informationsdarstellung und Terminologie den individuellen Kundenwünschen an.
- Innovativ** Nicht zuletzt das Stichwort Innovation. DOKUMI bietet eine völlig neue Herangehensweise, die Differenzen zwischen Kundenorientierung und kostengünstiger Erstellung zu beheben und konzentriert sich zugleich auf die Zukunft der Technischen Dokumentation.

1.2.2. Definition

Für Unternehmen und deren Kunden, die attraktive und verständliche Technische Dokumentation wollen, ist DOKUMI ein System, das die Technische Dokumentation je nach Kundenbedürfnissen individualisiert und dabei den redaktionellen Aufwand minimiert. Anders als typische statische Redaktionssysteme, die keine Kundeninteraktion und Individualisierung erlauben, ist DOKUMI ein dynamisches und intelligentes System aus Desktop-Datenbank, mobiler App und Redaktionssystem, das Unternehmen und deren Mitarbeiter sowie die Endkunden gleichermaßen zufrieden stellt.

2. Funktionsweise

2.1. Im Überblick

DOKUMI besteht aus drei Komponenten, die ineinander greifen: ein Redaktionssystem, eine Datenbank und eine dazu gehörige App.

2.1.1. Zugang zur Desktop-Datenbank / mobiler App

Der Kunde hat drei Möglichkeiten, die für ihn passende Anleitung zu einem Produkt zu erhalten:

- Im Bestell-Prozess** Er gelangt direkt nach der Online-Bestellung eines Produkts zur Datenbank und kann sich seine Anleitung zu diesem Produkt nach Belieben konfigurieren. Vorteil hier ist, dass, wenn gewünscht, die Anleitung in Papierform schon bei der Lieferung dabei ist.
- Bei Lieferung** Bei Produktlieferung ist auf dem Quick Start Guide zum Produkt ein Link zur Datenbank sowie ein QR Code zur mobilen App integriert, um darauf zugreifen zu können.
- Nachträgliche Anleitung** Natürlich kann der Kunde DOKUMI auch für bereits gekaufte Produkte nutzen und muss diese nicht neu kaufen, um seine persönliche Anleitung zu erhalten. Dazu registriert er sein Produkt einfach in der Datenbank.
- Exkurs: Rechtliches** Laut Gesetz ist die Dokumentation Bestandteil des Produkts und muss im Lieferumfang enthalten sein. Dadurch dass der Zugang zur Anleitung elektronisch erfolgt, kann das nur bedingt gewährleistet werden. Deshalb werden aus rechtlichen Gründen (Instruktionspflicht des Herstellers nach dem Produktsicherheitsgesetz) ein Quick Start Guide sowie alle relevanten Sicherheitshinweise in Papierform mitgeliefert. Durch die Druckoption in der Datenbank und damit die kostenlose Bereitstellung in Papierform ist der Hersteller gesetzlich stets auf der sicheren Seite. Aufgrund des stetig steigenden Medienkonsums und mit einem Blick in die Zukunft kann man zudem davon ausgehen, dass die meisten Menschen mittlerweile über Internetzugang verfügen. Daher müssen die entsprechenden Richtlinien, die das Gegenteil besagen und die Hersteller zwingen, die Dokumente in Papierform bereitzustellen, überprüft und dem Zeitgeist angepasst werden.

2.1.2. Konfigurierung der Informationen

Nach der Erstellung eines Accounts und der Produktregistrierung füllt der Kunde einen Fragebogen aus, mit dem seine individuellen Wünsche zur Darstellung der Informationen ermittelt werden. Aus den Daten des Fragebogens wird ein Profil erstellt, das an das angekoppelte Redaktionssystem gesendet wird.

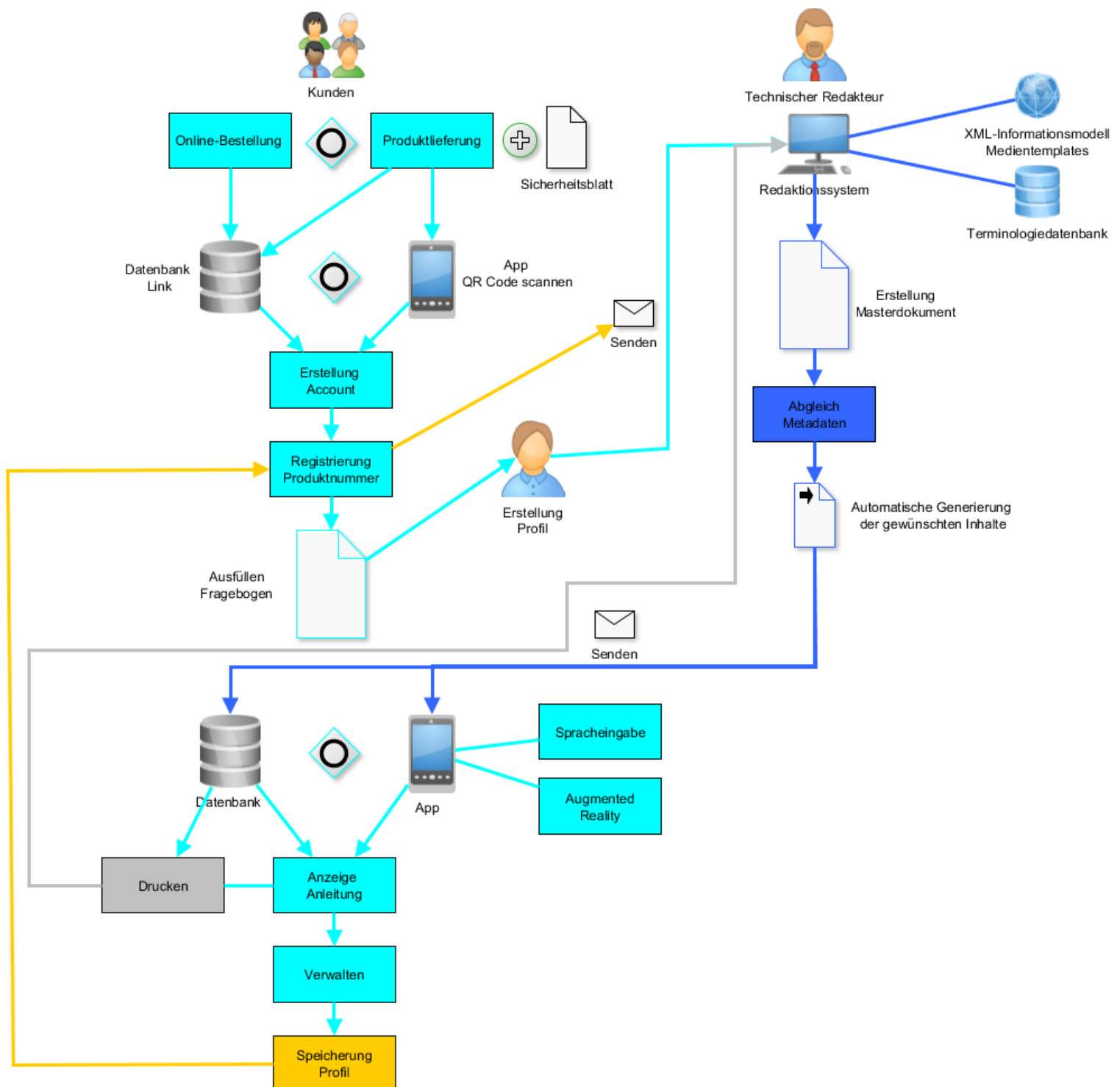
2.1.3. Erstellung im Redaktionssystem

Durch ein ausgeklügeltes System über Metadaten und Attribute wird durch Algorithmen automatisch aus einem Masterdokument die richtige Anleitung produziert und zurück an die Datenbank bzw. die App gesendet.

2.1.4. Weitere Funktionen

Neben der Anzeige der Anleitung stehen in der Datenbank weitere Funktionen wie Speichern, Verwalten, Drucken, etc. zur Verfügung. In der App kann per Spracheingabe nach Kapitel oder Handlungssequenzen gesucht werden und es steht eine Augmented-Reality-Funktion zur Verfügung, um die Inhalte interaktiv zu vermitteln.

2.2. Prozessübersicht



3. Komponenten

3.1. Die Desktop-Datenbank

Registrierung Bevor es mit DOKUMI losgehen kann, muss der Endkunde einen Benutzer-Account anlegen. Der Kunde kann anschließend sein Produkt per Seriennummer registrieren oder alternativ danach suchen.

Fragebogen Ist das richtige Produkt ausgewählt, muss ein Fragebogen ausgefüllt werden, um die individuell gewünschte Informationsdarstellung zu ermitteln. Der Fragebogen geht schnell und ist bedienerfreundlich gestaltet.

Hierbei spielen folgende Zielgruppenmerkmale eine Rolle:

Merkmal	Auswirkung auf Information
✓ Alter	Schriftgröße, Medium
✓ Technisches Vorwissen	Komplexität der Terminologie Abstrahierungsgrad der Bilder
✓ Bevorzugtes Medium Papier/Digital: Text, Bild, Animation, Video, Augmented Reality	Darstellung der Information
✓ Detaillierungsgrad Übersicht, kompakt, detailliert	Art/Umfang der Anleitung
✓ Layout Typographie, Farben, Spalten, etc.	Darstellung der Information
✓ Inhaltliche Schwerpunkte	Fokus auf jeweiliges Kapitel

Profil Über den Fragebogen wird ein individuelles Profil mit allen ermittelten Wünschen erstellt. Dieses wird anschließend an das Redaktionssystem übermittelt, welches daraus das gewünschte Dokument generiert und an die Datenbank zurück sendet. Ist das Profil einmal erstellt, muss der Kunde bei künftigen Produktregistrierungen keinen Fragebogen mehr ausfüllen, sondern bekommt unmittelbar die gewünschte Anleitung.

Weitere Funktionen Hat der Kunde seine Anleitung nach seinen Vorstellungen erhalten, kann er diese speichern und verwalten. In die Zukunft blickend kann man DOKUMI auch als herstellerübergreifendes Portal sehen, in dem ein Kunde alle seine technischen Dokumente verwalten kann. Wünscht der Kunde Änderungen, kann er seine Dokumente nachträglich anpassen und ist er einmal eines Kapitels überdrüssig und benötigt die darin enthaltenen Informationen nicht (z.B. Technische Daten) kann er diese per Drag&Drop entfernen. Wenn der Kunde die Anleitung in Papierform will (z.B. eine Seniorin, die sich mit mobilen Endgeräten nicht auskennt), kann er einen Druckauftrag erteilen, welcher an das Redaktionssystem gesendet wird. Nach dem Prinzip „Print-on-Demand“ wird der Ausdruck erstellt– das spart Papierkosten und ist umweltfreundlicher. Hat der Kunde ein Produkt mit integriertem Display gekauft oder bestellt, werden auch hier die Inhalte automatisch wie in der zugehörigen Dokumentation dargestellt. Bei neuen Technologien wie beispielsweise „Connected Car“ von BMW, ein mit dem Internet verbundenes Auto, ist dieses Zusatzfeature ein Kinderspiel.

- Interne Dokumente** Um Zugang zu internen Dokumenten des Unternehmens zu erhalten, gibt es eine separate Registrierung des Arbeitnehmers durch Eingabe seiner Personalnummer. Durch diese werden automatisch sein Qualifikationsprofil und seine Tätigkeitsbereiche an das Redaktionssystem übermittelt, welches dann auch nur die benötigten Dokumente für das jeweilige Personal, z.B. Bediener oder Monteur, zur Verfügung stellt. Das Personal kann anschließend per Fragebogen seine Dokumente nach Belieben anpassen und z.B. auf dem Display seiner zu bedienenden Maschinen anzeigen lassen.
- Social Network** Ebenfalls in der Datenbank enthalten ist ein Forum, auf dem die Kunden dem Hersteller Feedback oder sich untereinander Tipps geben können. Das trägt dazu bei, dass die technischen Dokumente stets optimiert werden. Für Interne Mitarbeiter steht ein Intranet zur Verfügung, in dem sie sich austauschen können.

3.2. Die App – die mobile Datenbank

Registrierung und Fragebogen funktionieren in der App analog zur Desktop-Variante der Datenbank. Darüber hinaus ist die DOKUMI-App mit weiteren Features ausgestattet. Da der Trend in Richtung mobiler Dokumentation nicht mehr von der Hand zu weisen ist und mehr und mehr an Bedeutung gewinnt, haben wir diesen Trend in unserem Zukunftsprodukt der technischen Dokumentation berücksichtigt.

- Automatische Produkterkennung** Scannt der Kunde den QR-Code mit seinem Smartphone oder Tablet auf seinem Produkt, gelangt er direkt zur App. Nach dem Download der App und der Registrierung erkennt die App durch den QR-Code automatisch die zum Produkt gehörige Anleitung.
- Spracheingabe** Der Zugriff auf Informationen wird in Zukunft immer schneller und komfortabler geschehen müssen, um die Kunden zufrieden stellen zu können. Per Spracheingabe kann der Kunde deshalb bequem nach einzelnen Kapiteln oder Handlungssequenzen suchen und muss nicht die ganze Anleitung durchblättern, um zur benötigten Information zu gelangen.
- Augmented Reality** Für die Zukunft wird dem Thema Augmented Reality über das Produkt in der technischen Dokumentation ein großes Potenzial vorhergesagt. Und genau deshalb bietet die DOKUMI-App zusätzlich diese Funktion. Der Kunde hält sein mobiles Endgerät und bekommt auf dem Display digitale Informationen angezeigt, die das reelle Produkt überlagern. Diese Informationen werden natürlich entsprechend den Kundenwünschen angezeigt – z.B. nach gewünschter Terminologie oder Bildart. So kann er sich interaktiv von der App durch die nächsten Handlungsschritte leiten lassen. Riesige Vorteile bringt diese Technologie natürlich auch in der Industrie, etwa für Wartungs- und Montagepersonal, dann freilich nur mit Nutzung der App auf Datenbrillen, damit das Personal die Hände frei hat zum Arbeiten. Aber warum nicht vorausdenken und die DOKUMI-App für solche Anwendungsszenarien konzipieren? – denkbar wäre es.

3.3. Das Redaktionssystem

Die Gestaltung der technischen Dokumente nach individuellen Kundenwünschen klingt vielversprechend – doch wie sieht es hier mit einem Mehraufwand bei der Erstellung der Dokumente aus? DOKUMI wäre nicht DOKUMI, hätte es dafür keine clevere Lösung parat.

Bestehende Redaktionssysteme bieten meist nur Dokumentvorlagen mit einem begrenzten Pool an Modulen und vorgefertigten Layout-Templates. Zwar gibt es Funktionen wie Metadatensteuerung, doch sehr selten wird das voll ausgenutzt. Wenn man technische Dokumentation an den Kunden anpassen will, ist das nicht ausreichend. Desweiteren werden heute noch die meisten technischen Dokumentationen als Ganzes erfasst, die Zukunft weist aber eindeutig Richtung modularisierter Erstellung einzelner Bestandteile, unabhängig vom kompletten Dokument.

- Metadatenkonzept** Um persönliche Kundenwünsche realisieren zu können, muss das Redaktionssystem aus den erfassten Dokumenten den individuellen Content generieren können, das geht am besten über Metadaten. Mit dem DOKUMI-Redaktionssystem treiben wir die Metadatensteuerung auf die Spitze. Alle Inhalte wie z.B. Module und Medienformate erhalten Metadaten, welche dem Datenbank-Profil zugeordnet werden. Daraus wird die Anleitung generiert. Damit das gewünschte Medium zum Text passt, können diese auch untereinander über Metadaten zugeordnet werden. Auch die internen Dokumente für Mitarbeiter werden über Qualifikationsprofile mit Metadaten bereitgestellt.
- Informationsmodell** Ein medienneutrales XML-Informationsmodell, getrennt nach Struktur, Inhalt und Layout, erlaubt Single Source Publishing. Um den unterschiedlichen Kundenanforderungen bezüglich bevorzugtem Medium gerecht zu werden, ist das unbedingt notwendig, um gleichzeitig den Erstellungsaufwand gering zu halten.
- Struktur: DTD** Die DTD regelt die Struktur der einzelnen Informationseinheiten bzw. Module nach ihrer Funktion, wie z.B. Handlungsanweisungen oder normgerechte Sicherheitshinweise und ihre erlaubte Sequenzierung untereinander. Auch Bestandteile und Regeln der gewünschten Dokumentenart, z.B. Kurz- oder Reparaturanleitung, werden hier definiert. Die Module werden nach Funktion und unabhängig von ihrem späteren Inhalt erstellt, so dass sie stets wieder verwendet werden können.
- Layout: CSS** Das CSS legt die Darstellung der Inhalte fest. Die Schriftgröße des Textes ist beispielsweise abhängig vom angegebenen Alter im Datenbank-Profil, denn Senioren wünschen oftmals wegen schwindender Sehstärke eine größerer Schriftgröße. Je nach Medium (Print, Online, Mobil), auf dem die Anleitung später angezeigt wird, sind im CSS passende Layout-Templates gespeichert. Auch die gewünschte Darstellungsform wie Text-Bild-Kombination, Animation, Video oder Augmented Reality wird hier geregelt.
- Inhalt: Masterdokument** Für den technischen Redakteur ist das DOKUMI-Redaktionssystem sehr effizient, er muss sich lediglich um die Erfassung der Texte für ein Produkt kümmern. Passende Bilder oder Animationen zum Text werden über Metadaten automatisch zugeordnet. In einem Editor werden im Masterdokument für ein Produkt alle Kapitel modular erstellt und zwar in neutraler Terminologie, die sich intelligent in Komplexität und Länge anpasst. Die modulare Erstellung dient auch der Wiederverwendung in ähnlichen Produkten und zum Varianten-Management, wie beispielsweise bei verschiedenen Auto-Ausstattungen. Aus dem Masterdokument, das als XML-Datei abgelegt wird, werden über DTD und CSS die von der Datenbank angeforderten Inhalte publiziert. Langwierige Prozesse wie Reviews und Freigaben fallen durch die automatisierte und qualitätsgeprüfte Erstellung weg.
- Terminologie** Auch hinsichtlich der Terminologie bestehen unterschiedliche Anforderungen. Manche Kunden haben Fachwissen und wollen technische Background-Infos, andere sind Technik-Laien und benötigen leicht verständliche Erklärungen. Im Redaktionssystem ist eine riesige Terminologie-Datenbank integriert, die je nach Vorwissen und Detaillierungsgrad die Texte über Metadaten und Synonyme in fachliche, leicht verständliche, detaillierte oder kompakte Texte umwandeln kann – äußerst intelligent! Desweiteren sind in der DTD in den einzelnen Modulen Sprachregeln definiert, die dem technischen Redakteur helfen, konsistenten und schreibregelkonformen Content zu erstellen. Die konsistente und automatisierte Erstellung erleichtert im nächsten Schritt die Übersetzung ungemein. Auch dem Anzeigegerät muss die Terminologie angepasst werden, so passt in eine Kurzanleitung auf dem Smartphone weniger Text als in ein Print-Handbuch. In der DTD sind entsprechende Befehle definiert, die dazu passende Formatierung legt das CSS fest.
- Medienkonzept** Die neuen Möglichkeiten zur Informationsdarstellung für den Kunden erfordern auch ein durchdachtes Medienkonzept für die Zukunft, um die verschiedenen Medien Bild, Animation, Video oder Augmented Reality zu managen. Dazu können die anderen Abteilungen im Unternehmen wie Konstruktion, Grafik oder Videoproduktion über

Benutzerrollen ihre Mediendaten direkt im Redaktionssystem einpflegen, natürlich versehen mit Metadaten, um die automatische Generierung zu ermöglichen. Ist doch einmal der technische Redakteur bei der Medienerstellung gefragt, kann er die bereitgestellten CAD-Daten nutzen. Im Redaktionssystem sind dafür typische Bewegungsabläufe wie Drehen, Drücken, etc. als Templates gespeichert, mit Hilfe derer die konkreten Animationen erstellt werden können. Für Augmented Reality sind die CAD-Modelle des Produkts mit Referenzpunkten ausgestattet, anhand derer die DOKUMI-App das Live-Kamerabild auswertet und dem richtigen Produktmodell zuordnet.

4. Vorteile von DOKUMI

4.1. Im Überblick

Unternehmen	Redakteur	Kunde
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Marketinginstrument ✓ Kundenbindung ✓ Interne Dokumente 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Minimaler Erstellungsaufwand ✓ Wiederverwendung ✓ Medienneutral ✓ Automatisierte Prozesse ✓ Effizientes Arbeiten 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Individuelle Anleitung ✓ Schneller Zugriff auf Informationen ✓ Attraktive Doku ✓ Ordnung

4.2. Das Unternehmen

Für Unternehmen bietet DOKUMI entscheidende Vorteile, die die Lücke zwischen Kundenorientierung und kostengünstiger Erstellung schließen. Das Unternehmen schafft mit DOKUMI etwas, was bisher wenigen gelingt, obwohl hier viel Potenzial vorhanden ist: die technische Dokumentation zu Marketingzwecken nutzen. Mit DOKUMI geht das selbstverständlich ohne die Marketing-Abteilung zusätzlich zu belasten. Positiver Effekt der individuellen Anleitungen ist natürlich die Kundenbindung. Auch die Mitarbeiter des Unternehmens sind glücklich, da sie je nach Qualifikation und Tätigkeit nur die benötigten internen Dokumente bekommen. Die Technische Redaktion im Unternehmen hat mehr Spaß bei der Arbeit mit dem DOKUMI-Redaktionssystem.

4.3. Der Redakteur

Das DOKUMI-Redaktionssystem erspart dem Redakteur viel zusätzliche Arbeit. Neben der Dateneinpflege muss er sich lediglich um die Erstellung eines Masterdokuments zu einem Produkt kümmern. Layout- und Medienanpassung geschieht durch die Metadatenzuordnung voll automatisch. Natürlich ist die Implementierung des Redaktionssystems anfangs aufwendig, aber sind die Module einmal erstellt, können sie vom Redakteur endlos wieder verwendet werden, bewusst auch unabhängig vom konkreten Produkt. Der Redakteur kann äußerst effizient arbeiten und sich auf das Wesentliche konzentrieren, weil das Redaktionssystem durch die im DTD und CSS definierten Regeln überaus konsistente, strukturierte Dokumente gewährleistet.

4.4. Der Kunde

Das Kernziel von DOKUMI ist es, dem Kunden eine attraktive, individualisierte Anleitung bereitzustellen. Jeder Mensch nimmt Informationen unterschiedlich auf, hat unterschiedliches Textverständnis und bevorzugt, z.B. aufgrund seines Alters ein anderes Medium (Print, Papier, Online). DOKUMI berücksichtigt die individuellen Kundenbedürfnisse und macht alle glücklich – von der rüstigen Rentnerin bis zum Digital Native. Mit DOKUMI hat der Kunde schnellen Zugriff auf die benötigten Informationen und muss nicht lange blättern. Desweiteren kann er bei Bedarf all seine Produktdokumentationen in DOKUMI managen und verliert so nie wieder den Überblick.

5. Umsetzung

Aufgrund des großen Umfangs unserer Idee haben wir, wie im Video gezeigt, nur die Benutzeroberfläche der Desktop-Datenbank in HTML programmiert. Diese stellt lediglich einen Prototypen dar und zeigt Beispiele aus dem Fragebogen. Je nach dem, was man im Fragebogen auswählt, richten sich die noch zu beantwortenden Fragen nach den bereits ausgefüllten Fragen.

Die Datenbank, egal ob als Desktop-Variante oder mobiler App, umzusetzen, stellt keine Schwierigkeit dar, auch die kontinuierliche Verbindung zwischen Redaktionssystem und Datenbank ist auf dem heutigen Stand der Technik kein Problem. Das Redaktionssystem als Software umzusetzen, ist der kniffligste Teil unseres innovativen Konzepts. Deshalb könnten wir uns vorstellen, dass DOKUMI auch als Plug-In für bereits bestehende Redaktionssysteme erhältlich sein kann. So ergänzen die Softwaremodule wie Terminologiedatenbank oder automatische Generierung aus Metadaten das existierende Werkzeug.

Durch unsere theoretische Konzeption unseres DOKUMI-Projekts sind alle Grundsteine für die praktische Umsetzung gelegt und wir werden im Rahmen unseres Studiums die Idee weiter ausbauen und umsetzen.

6. Fazit & Ausblick

Wir denken, dass DOKUMI das System ist, worauf die Branche gewartet hat. Denn es gelingt damit, die Probleme, mit denen die Technische Dokumentation momentan konfrontiert ist, zu lösen und als Vorteile zu nutzen. Schon lange ist das Thema „Dokumentation als Marketinginstrument“ im Fokus, um die konkrete Realisierung hat sich bis dato niemand gekümmert. Dadurch, dass mit DOKUMI der Endkunde ins Zentrum rückt, gelingt es spielend, einerseits die Marketingziele des Unternehmens zu erreichen und andererseits den Kunden zufrieden zu stellen. Ganz nebenbei ist DOKUMI äußerst effizient bei der Dokumentenerstellung. Natürlich werden die Systemimplementierung und die Akzeptanz im Unternehmen Zeit brauchen, aber steht DOKUMI einmal im Unternehmen auf festen Beinen, können alle Beteiligten nur davon profitieren und möchten, so glauben wir, DOKUMI nicht mehr missen.

Klar geht der Trend auch in der Technischen Dokumentation Richtung „always online“ und mobile Doku. Warum dann nicht einfach eine App konzipieren, die dem Kunden die Anleitung auf den elektronischen Endgeräten zur Verfügung stellt? DOKUMI will JEDEN Kunden glücklich machen, also können wir nicht einfach die Generation unserer Eltern und Großeltern, die sich mit solchen „neuen“ Technologien nur vereinzelt auskennen, übergehen und die Anleitungen nur mobil bereitstellen. DOKUMI denkt mit und bietet für jeden Menschen, egal ob rüstige Rentnerin oder Digital Native, die passende Anleitung. Der Kunde wird in Zukunft in den Unternehmen immer wichtiger, da er der entscheidende Erfolgsfaktor ist – nicht umsonst wird die Qualität des Unternehmens an der Kundenzufriedenheit gemessen.

DOKUMI ist für das Unternehmen das fehlende Puzzleteil zwischen Kundenorientierung und kostengünstiger Erstellung.

DOKUMI ist für den Technischen Redakteur das Werkzeug zum effizienten und konsistenten Informationsmanagement.

DOKUMI ist für den Kunden der persönliche Service, der Technische Doku zum Erlebnis macht.

DOKUMI ist der Wegweiser in die Zukunft der Technischen Dokumentation.