

Im guten (Work)-Flow – Redaktionsprozesse gestalten

doctima GmbH | tekem RG Rhein-Main | 01.07.2020 | Romy Stauch



doctima

Kommunikation – weiter gedacht

Romy Stauch

- Technische Redakteurin M.A.
- Seit 2016 bei doctima



doctima GmbH, Fürth

- Beratung und Dienstleistungen für die Technische Dokumentation, Schwerpunkte:
 - Content Management
 - Textoptimierung
 - Mobile Dokumentation

doctima

Allgemeine Geschäftsbedingungen der doctima GmbH

1. Die Angebote und Leistungen von doctima erfolgen ausschließlich schriftlich. Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen, denen auch jeweils die nicht rechtlich verbindlichen Muster-Vertragspartner-Aussagen im Sinne des handelsüblichen Geschäftsverkehrs, sind dem Vertragspartner vor Vertragsschluss schriftlich zur Verfügung zu stellen. Die Vertragspartner sind verpflichtet, die Einhaltung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen schriftlich zu bestätigen. Die Vertragspartner sind verpflichtet, die Einhaltung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen schriftlich zu bestätigen. Die Vertragspartner sind verpflichtet, die Einhaltung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen schriftlich zu bestätigen.

Agenda

1. Problemstellung / Ziele
2. Hist. Exkurs Prozessmanagement
3. Redaktionsprozess analysieren und verbessern
4. Prozess abbilden: Flussdiagramm bis automatisierter Workflow
5. Lösungsbeispiele

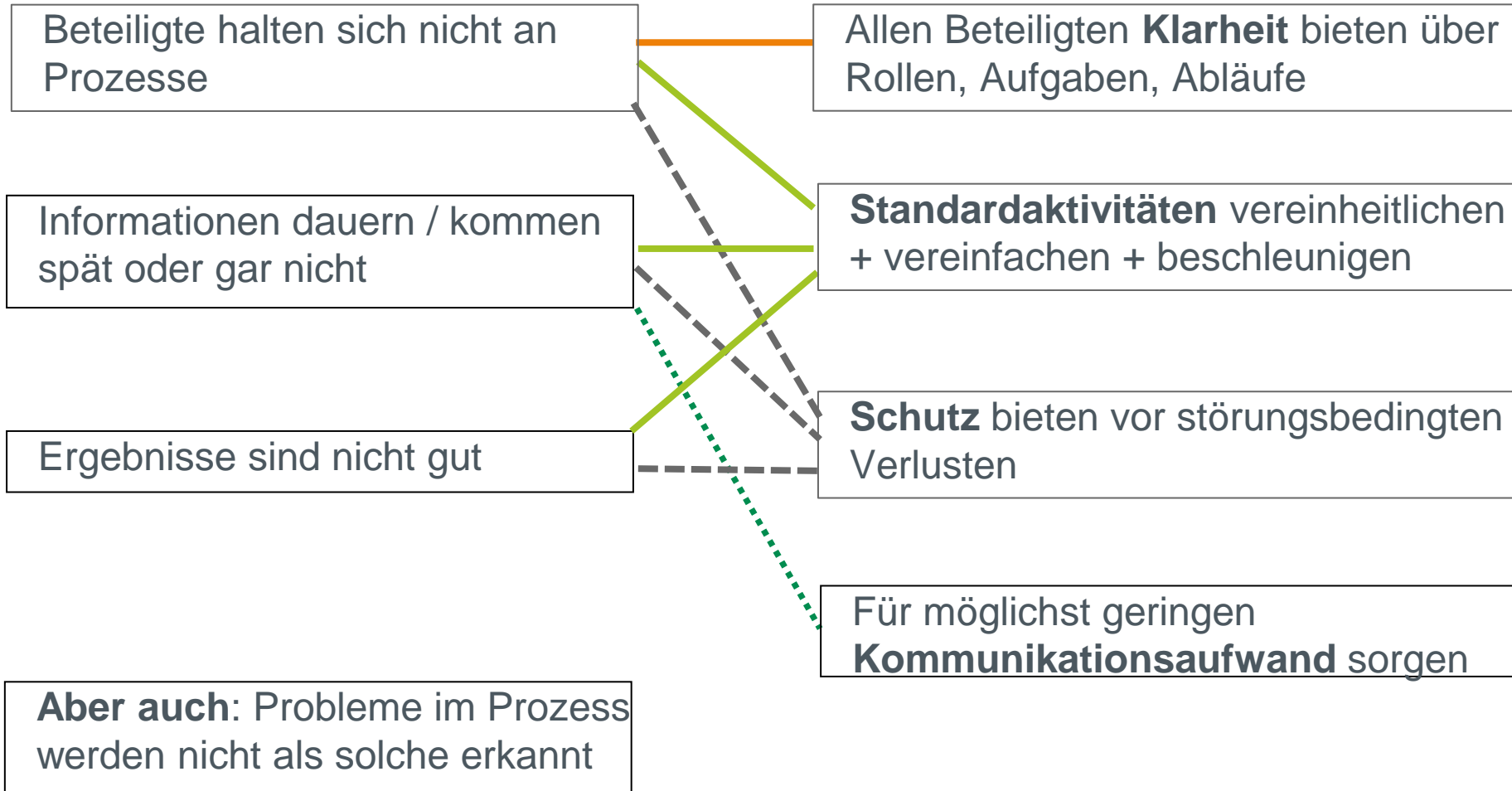
1. Problemstellung / Ziele

Ausgangslage

- Bedingt durch Lebenszyklen von Produktinformationen: wiederkehrende Prozesse in zahlreichen Schritten, z. B.
 - Recherche
 - Redaktion
 - Terminologiemangement
 - Übersetzung
 - Review(s)
 - Publikation
- Koordination dieser Schritte muss Techn. Redaktion verantworten
- ➔ **Hilfreich wären effiziente Prozesse**
- ➔ Je häufiger Prozesse wiederkehren, umso mehr lohnt **Standardisierung**

Häufige Probleme

Mehrwert standardisierter Prozesse



Ziele Prozess- und Workflowmanagement

Magisches
Dreieck

Ziele ✓

Zeit

Qualität

Kosten

Zielgruppen ✓

Rahmenbedingungen ✓

2. Hist. Exkurs

Prozessmanagement

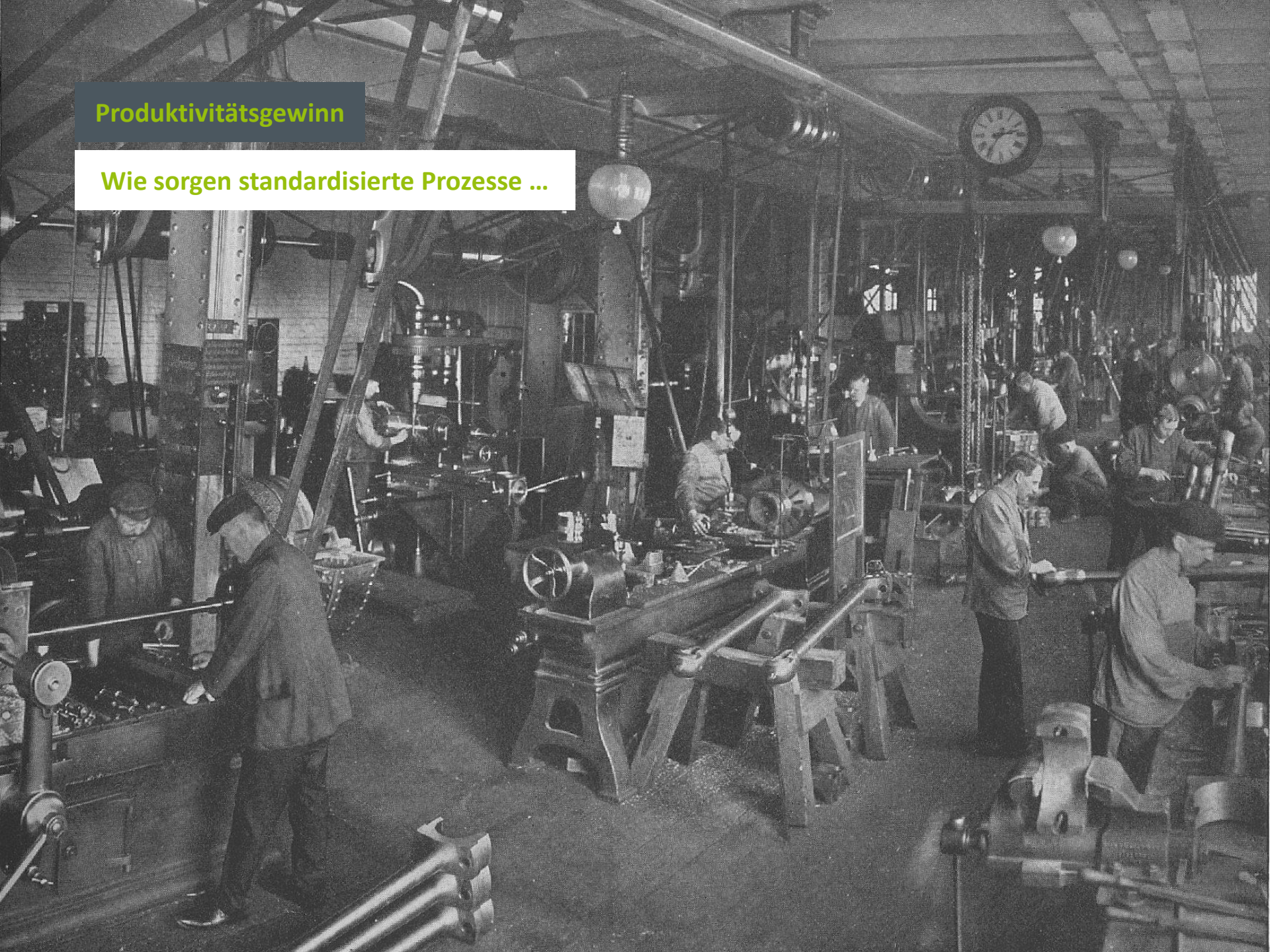
Produktverbesserung

Der Kunde sieht nur das fertige Produkt



Produktivitätsgewinn

Wie sorgen standardisierte Prozesse ...



... für motivierte Mitarbeiter?



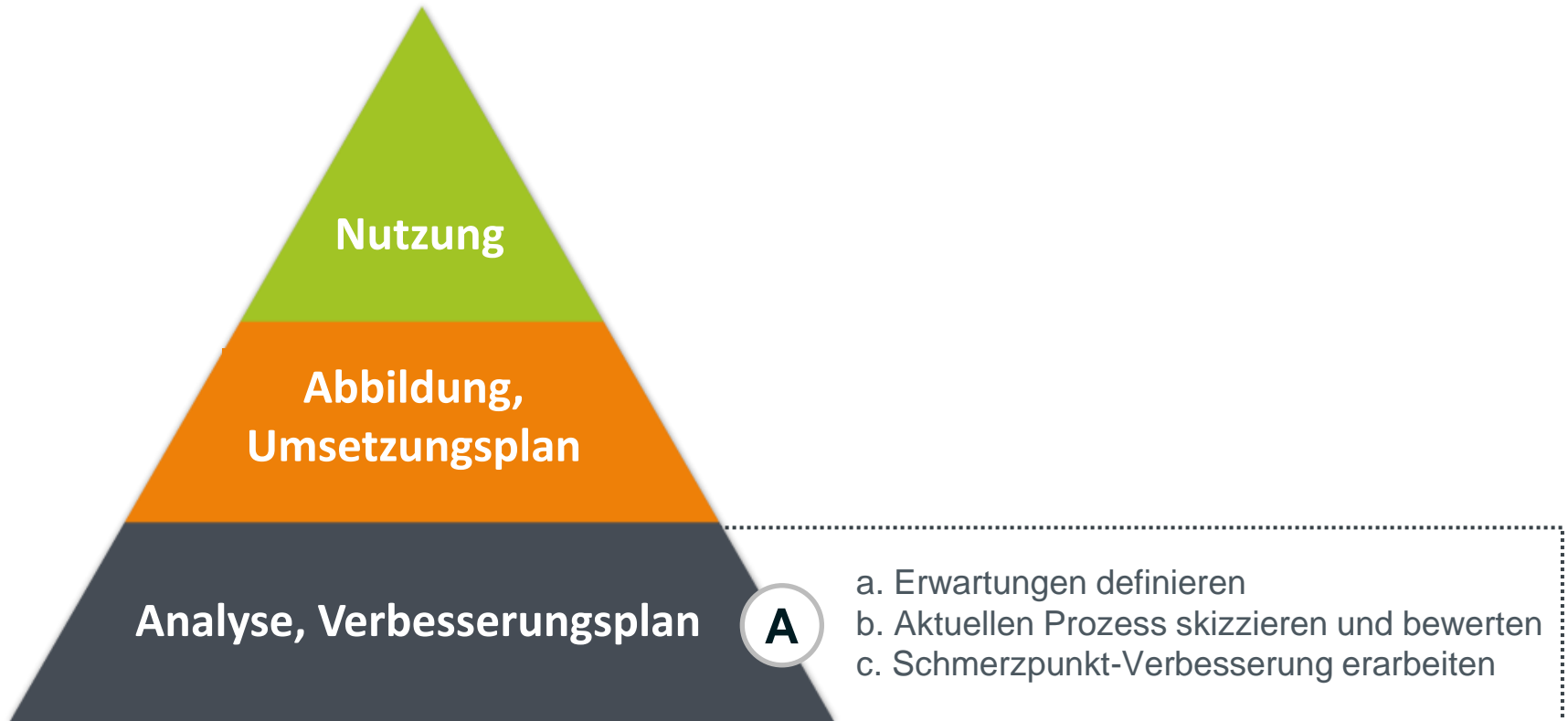
Modern Times

Charlie Chaplin

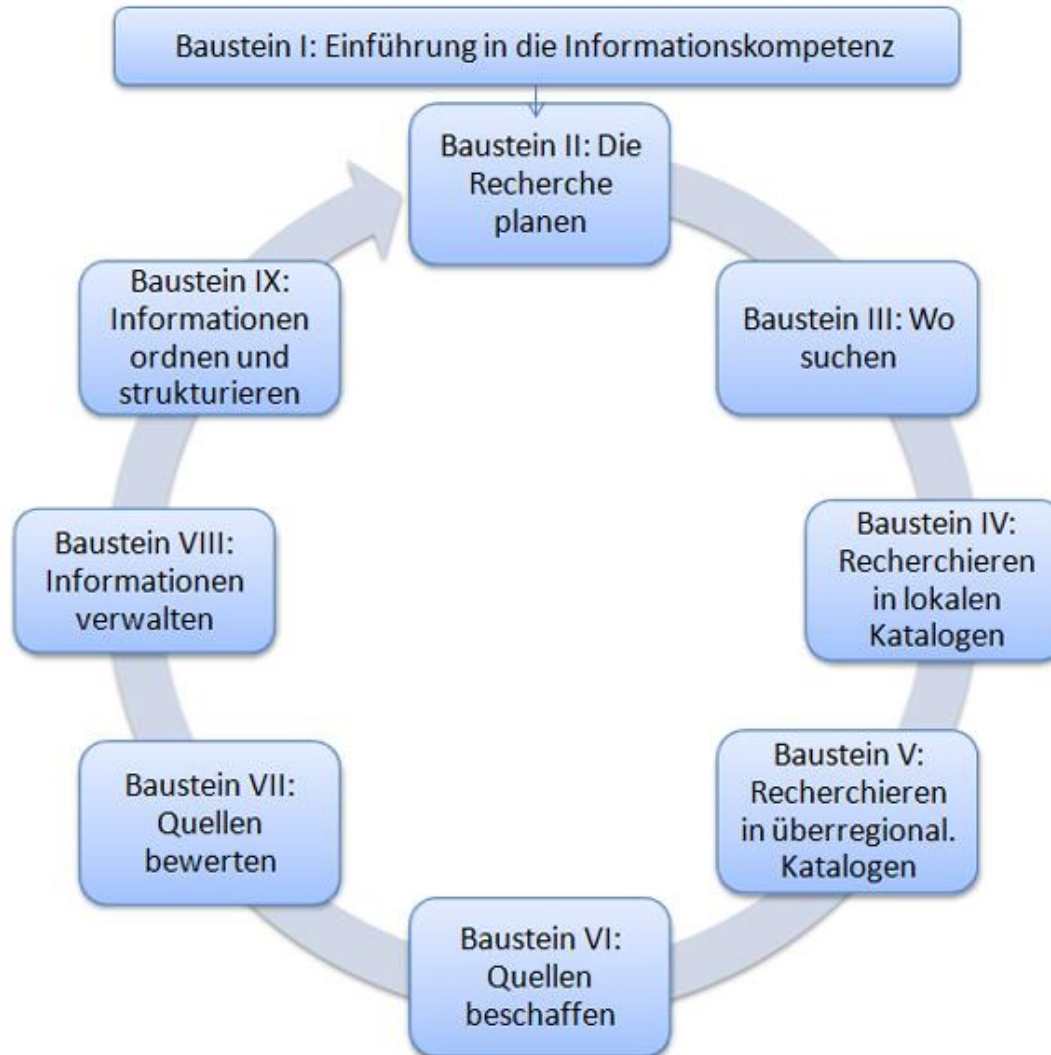
Modern Times © Roy Export SAS

3. Redaktionsprozess analysieren und verbessern

Überblick Prozessgestaltung | Schritt A

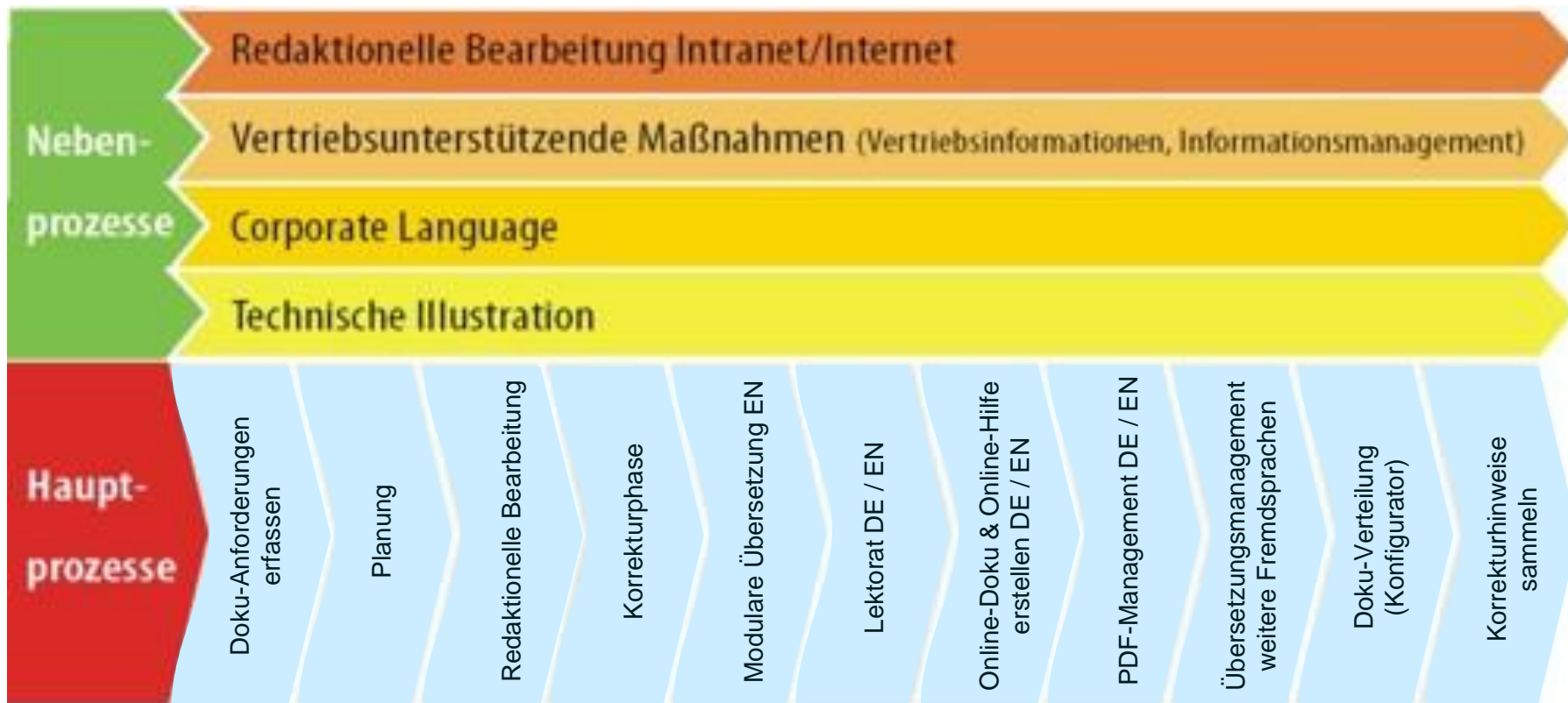


Formalisierung eher unnötig, Beispiel Rechercheprozess



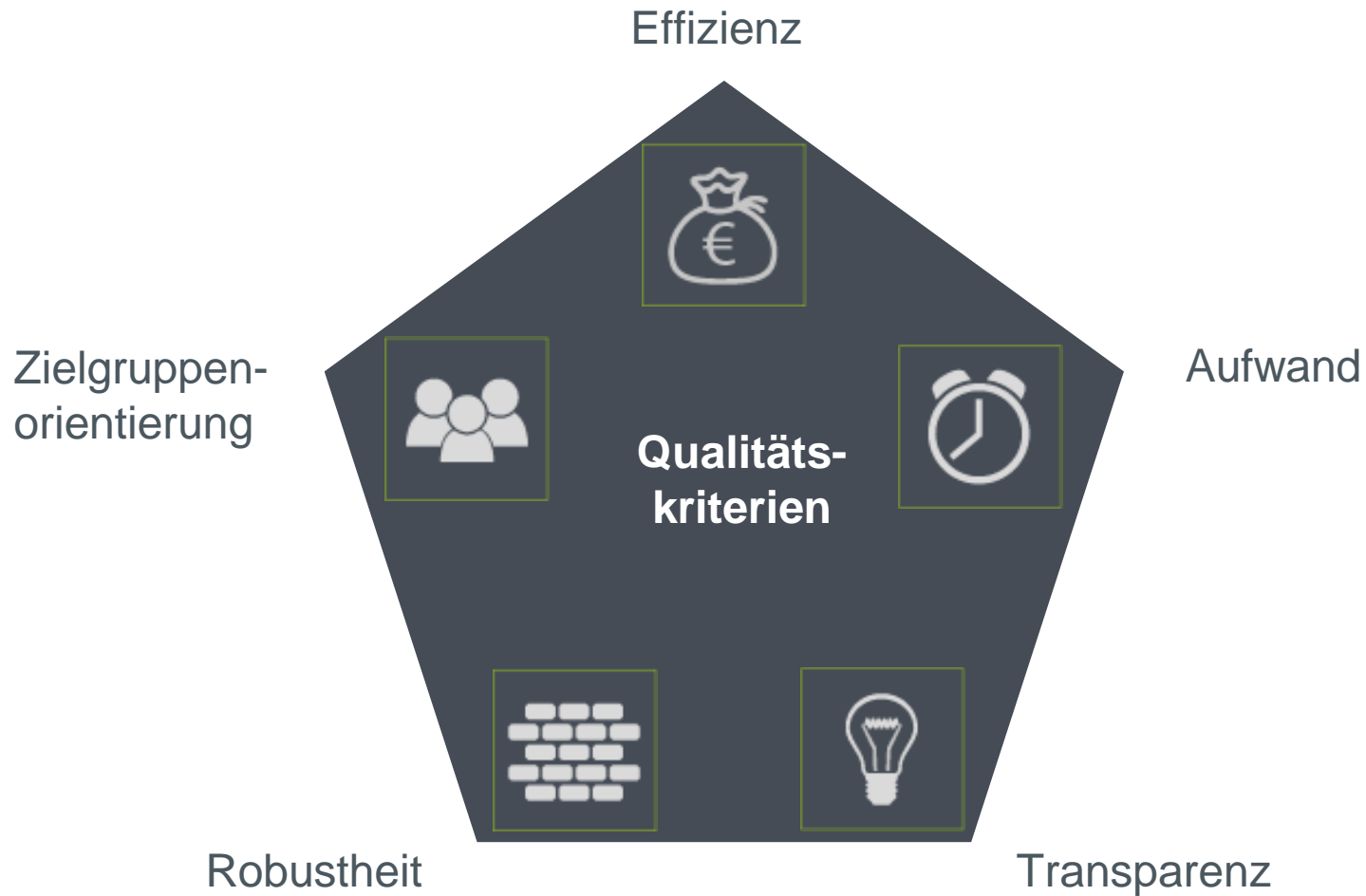
Quelle: <http://informationskompetenz.e-learning.imb-uni-augsburg.de/book/export/html/995>

Formalisierung eher sinnvoll, Beispiel komplexer Redaktionsprozess



Quelle: tekom

Erwartungen an den Prozess definieren: Hilfreiche Qualitätskriterien



Aktuellen Prozess skizzieren und bewerten

1. Redaktionsprozess grob **skizzieren**
2. Details ergänzen – **Beteiligte befragen!** (Integration fördert Motivation!)
 - Ziel Aufgaben
 - Ablauf Bearbeitung inkl. Start-, Endsignal, Entscheidungspunkte
 - Abweichungen
 - Rollen, Verantwortlichkeiten
 - Informationsflüsse Input / Output
 - Qualitätssicherung
 - Art und Einsatz von Werkzeugen
3. Ergebnisse und Erwartungen miteinander abgleichen = **Schmerzpunkte** identifizieren

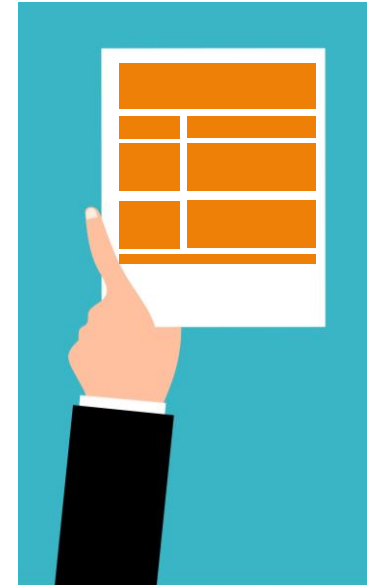
Schmerzpunkt-Verbesserung erarbeiten

Impulse zur Verbesserung:

- Schritte nach Notwendigkeit kategorisieren – Unnötiges streichen
- Verfahren entwickeln, die Prozesse vereinfachen oder beschleunigen
- Arbeitsablauf anpassen
 - Abfolge der Schritte ändern
 - Mehrere Schritte zu einem verbinden
 - Schritte hinzufügen

Schmerzpunkt-Verbesserung erarbeiten

- Optimierte Standard-Schrittbeschreibungen erstellen für Unteraufgaben:
 - Prozessname
 - Beteiligte: Verantwortliche / Mitarbeiter
 - Ziel, Aufgaben
 - Input: Voraussetzungen, Schnittstellen
 - Output: Ergebnisse, Schnittstellen
 - Dauer

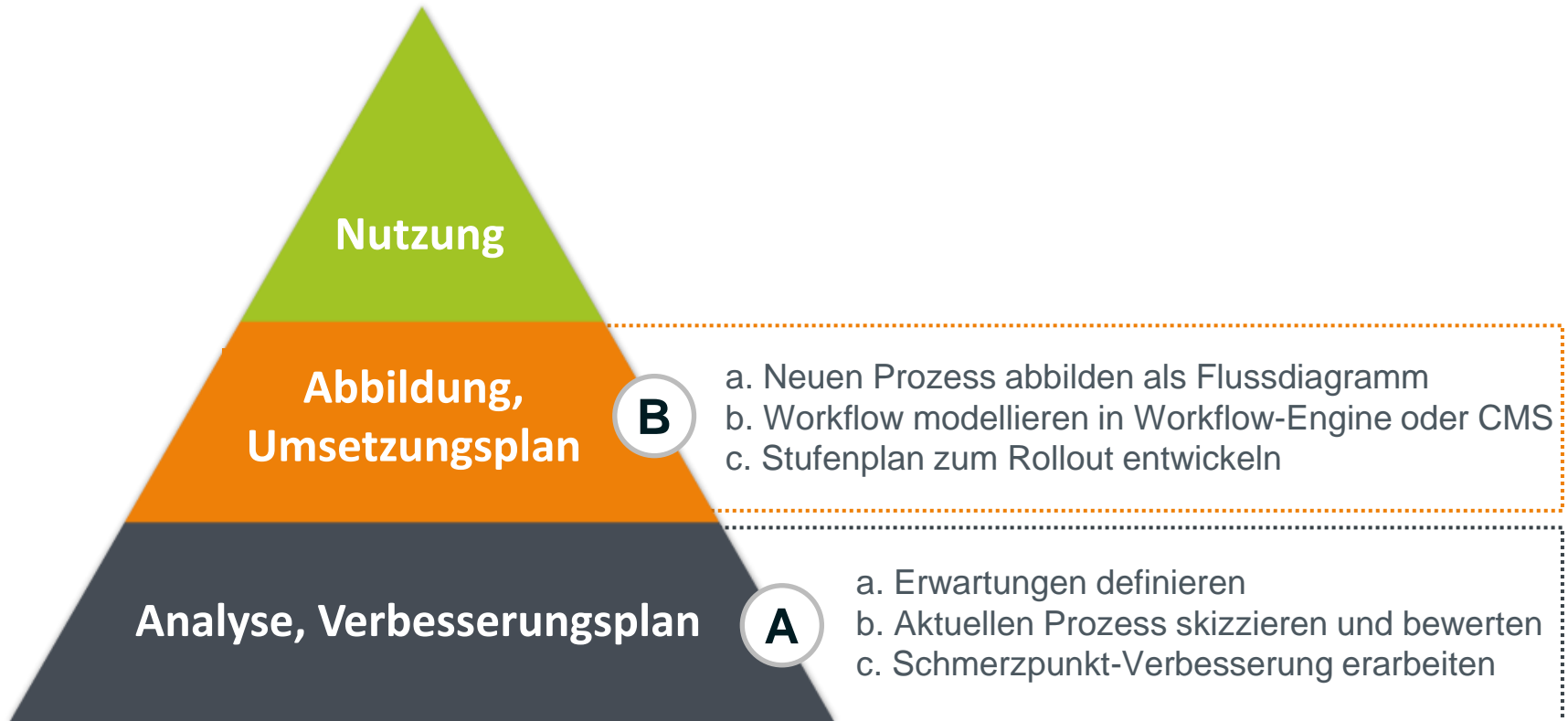


Schmerzpunkt-Verbesserung erarbeiten

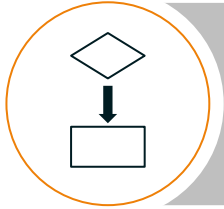
- Checklisten entwickeln als gemeinsame Arbeitsgrundlage
- Optimierten Standard-Redaktionsprozess erarbeiten
- Teil der Abläufe automatisieren

4. Prozess abbilden: Flussdiagramm bis automatisierter Workflow

Überblick Prozessgestaltung | Schritt B



Varianten der Abbildung



Visualisiert als Flussdiagramm



Modelliert mit Workflow Engine



Modelliert + integriert in Redaktionssystem

Automatisierung von (Teil-)Prozessen möglich

Workflow: Definition

Bildet einen definierten Prozess ab,
der wiederkehrt und arbeitsteilig ist

Legt Start und Ende fest

Legt Aufgaben und Abläufe fest

Dient der Automatisierung

Mehrwert gegenüber nicht-
modelliertem Prozess



Mehrwert automatisierter Workflows

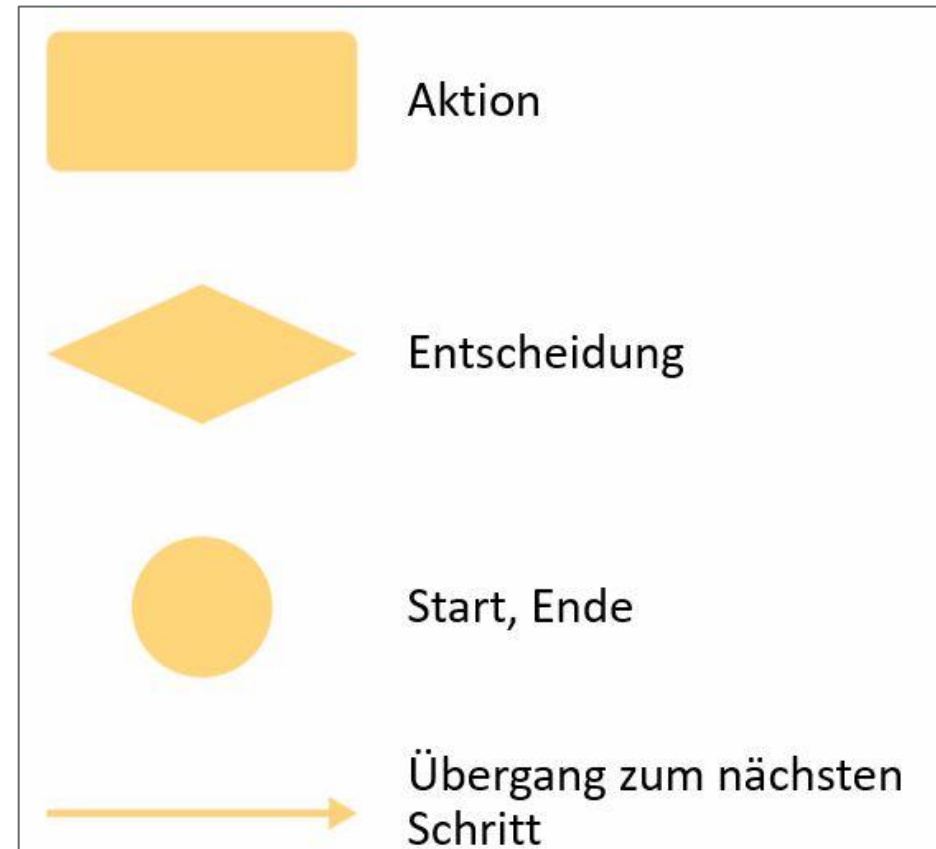
Mehrwert	Beschreibung
Flexibilität	<ul style="list-style-type: none">▪ Individuelle Varianten▪ Skalierbarkeit
Nachvollziehbarkeit	<ul style="list-style-type: none">▪ User: Persönliche Aufgabenübersicht▪ Admins: Komplett-Übersicht▪ Automatische Historien-Erstellung
Effizienz	<ul style="list-style-type: none">▪ [Ggf.: Verknüpfung CMS + Workflows]▪ Minimaler Kommunikationsaufwand▪ Automatisierung v. Standardaktivitäten beschleunigt Gesamtprozess
Zuverlässigkeit	<ul style="list-style-type: none">▪ User werden pünktlich getriggert▪ Verlässlicher Start + Durchlauf▪ Daten kommen sicher an

Neuen Prozess abbilden als Flussdiagramm

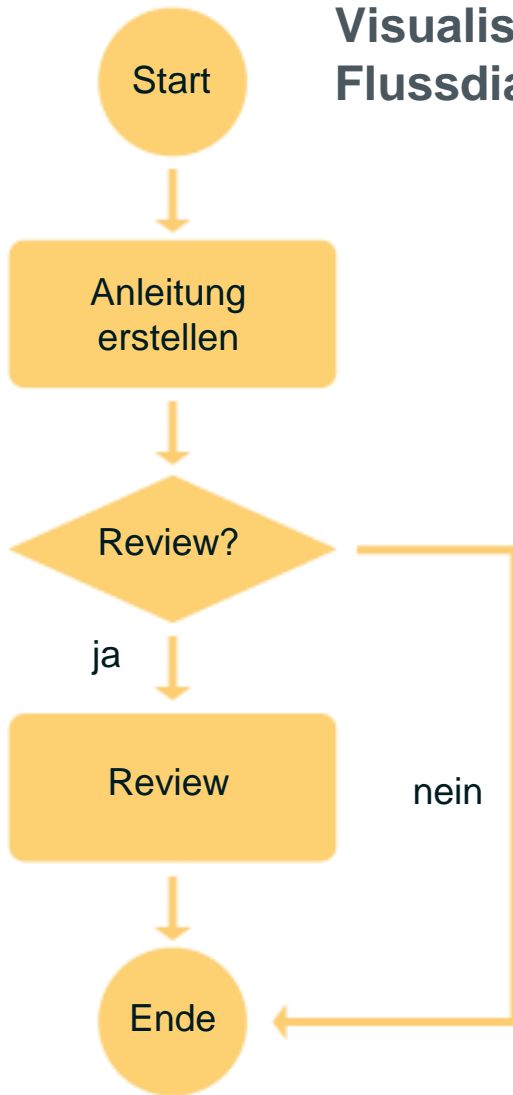
Visualisierung als Flussdiagramm

- Tipp: Gängige Workflow-Elemente verwenden
- Im Fall geplanter Automatisierung: Gute Grundlage

Workflow-Elemente

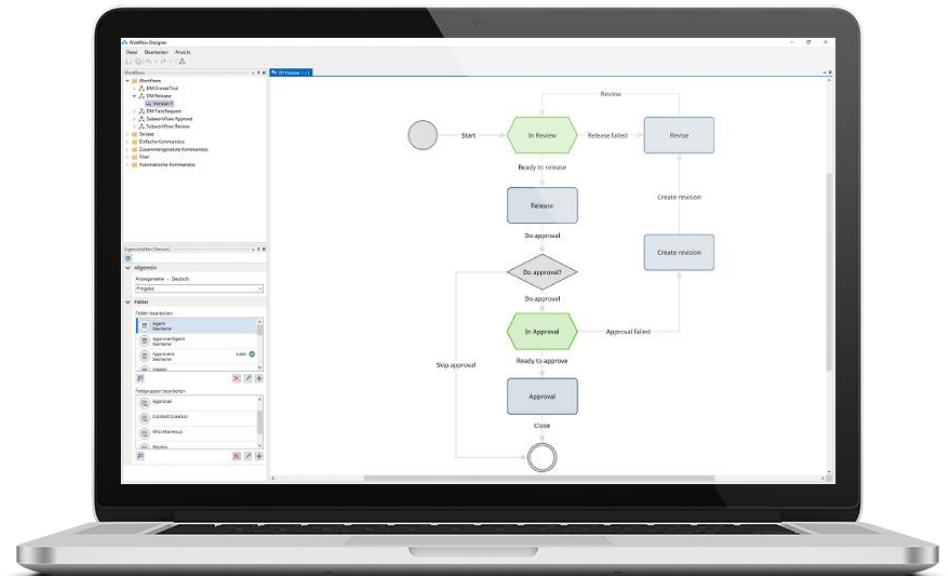


Visualisierung als Flussdiagramm



Modellierung mit Workflow Engine

Hier: CMS mit **Skript-Vorlagen** zur automatischen Ausführung von Schritten



Modellierung in CMS



Automatisierte Schritte, z. B.

- TMS-Export
- Freigabe + Versionierung
- Produktion
- Benachrichtigungen



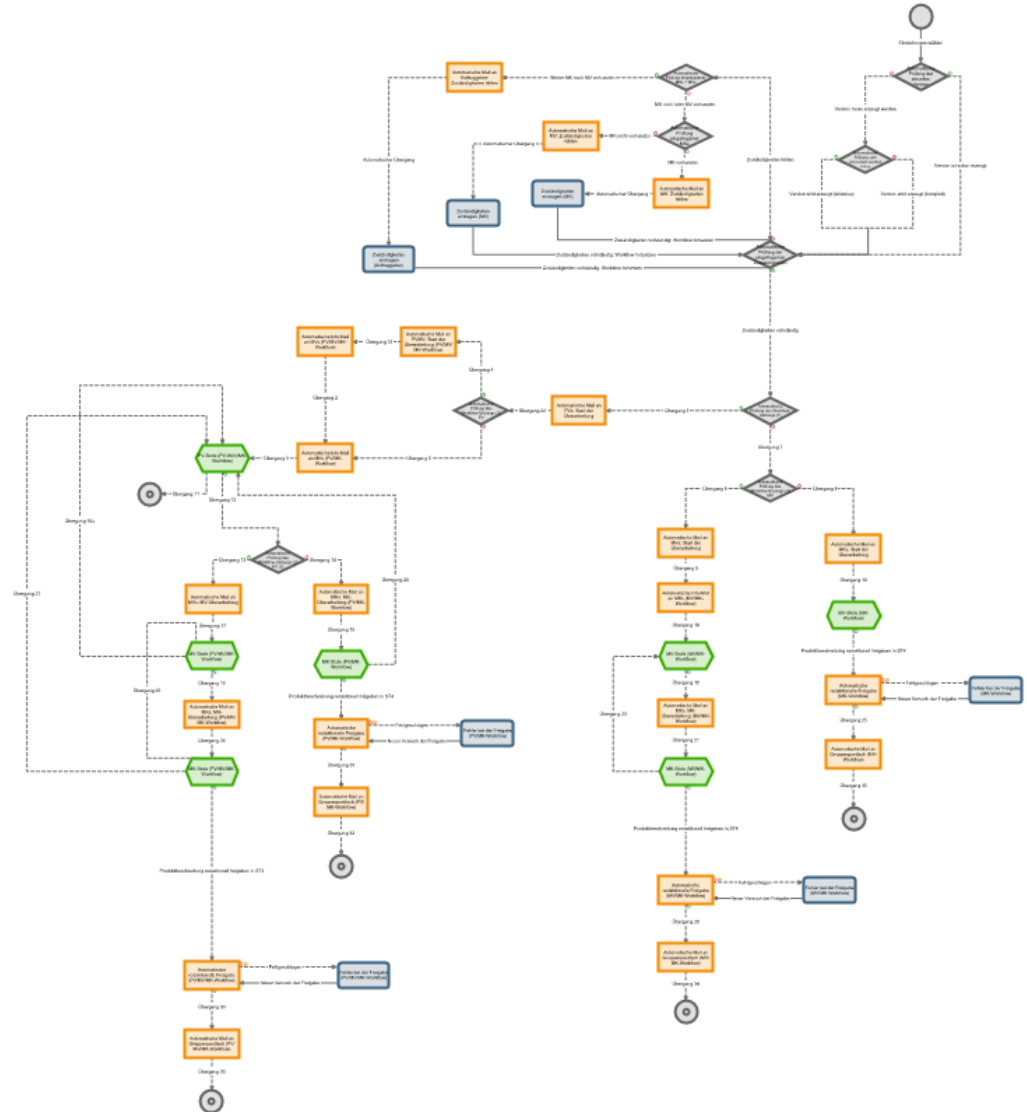
Aufgabe: Mit konkretem Bearbeiter verknüpft



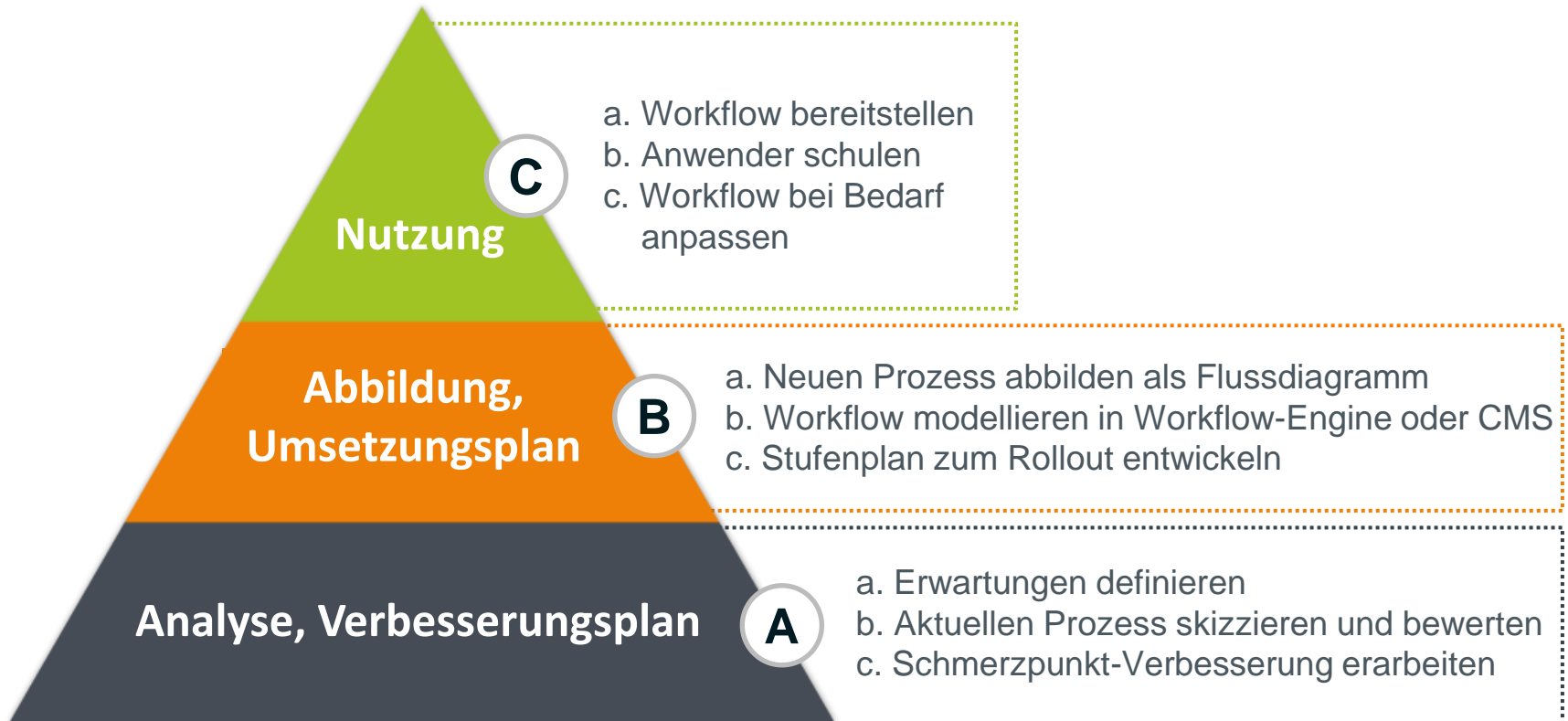
Automatisch getroffene Entscheidungen



Unteraufgabe



Überblick Prozessgestaltung | Schritt C



5. Lösungsbeispiele

Checklisten als Arbeitsgrundlage

Situation:

- Zwei-Personen-Redaktion, Zusammenarbeit mit Dienstleister
- Prozess als Ganzer läuft + müsste nicht automatisiert werden
- Wegen häufig wiederkehrendem Ablauf: Prüfung gewünscht

Lösung:

- ➔ **Analyseergebnis:** Qualität der QS soll systematisch verbessert werden
- ➔ **Maßnahme:** Checklisten erstellen
 - gemeinsame QS-Grundlage für Unternehmen + Dienstleister

Hinzugefügte Schritte im Übersetzungsprozess

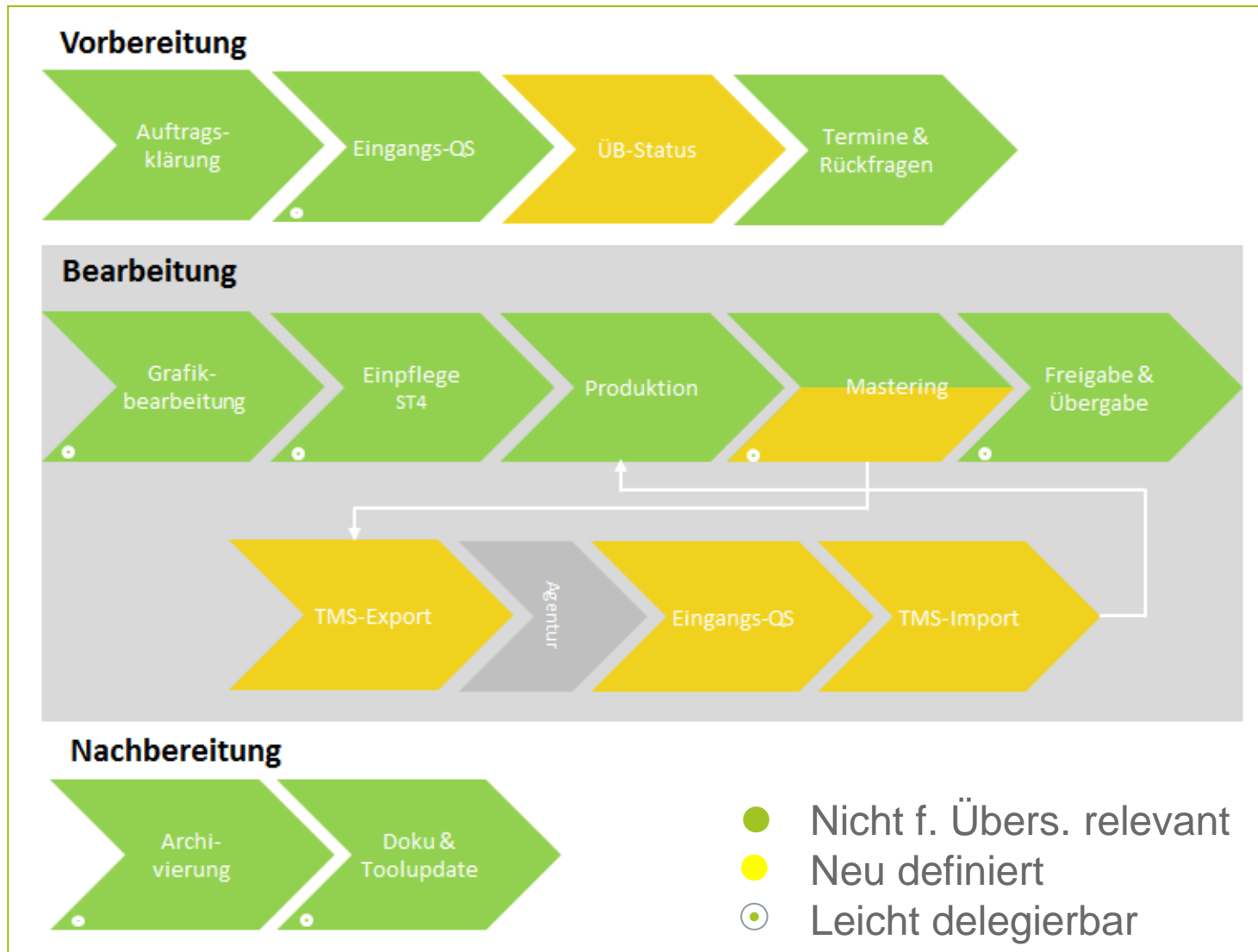
Situation:

- Problem I: Saubere Auslieferung an Übersetzungsagentur, doch regelmäßig XML-Fehler in CMS-rückimportierter Übersetzung
- Problem II: Stand-Alone-Redakteurin fiel weg, gleichzeitig steigendes Arbeitsvolumen
 - Neuaufstellung + Vergrößerung der Redaktion

Lösung:

- ➔ **Analyseergebnisse:** XML vor Import fehlerhaft, expliziter Prozess nötig mit Fokus Übersetzung
- ➔ **Maßnahme:** Prozessschritte hinzufügen vor CMS-Rückimport (s. Schaubild)

Hinzugefügte Schritte im Übersetzungsprozess (Schaubild)



Workflow + Automatisierung mit Redaktionssystem

Situation:

- Großes deutsches Softwarehaus
- Content: Große Menge an Produktbeschreibungen, Preislisten
- Zwei komplexe Redaktionsprozess-Varianten mit Schleifen
- Komplexes Redaktionssystem soll eingeführt werden
- Anzahl der Prozessbeteiligten im dreistelligen Bereich
 - Wenige Beteiligte haben tägliche redaktioneller Praxis
 - Alle anderen = Autoren aus Fachabteilungen, führen zweimal jährlich fachliche Prüfungen + Änderungen durch

Workflow + Automatisierung mit Redaktionssystem

Lösung:

- ➔ **Analyseergebnis:** Konflikt zwischen Rahmenbedingung (CMS) und Zielgruppe „Gelegenheitsautoren“ macht es schwer, Ziele zu erreichen
- ➔ **Maßnahme:** Workflow-Modellierung im CMS, Automatisierung
 - Fachabteilungen können ihre Parts in stark „abgespecktem“ CMS-Client erledigen, der den Rest des CMS verbirgt
 - Workflow nimmt die Leute in den Redaktionsprozess hinein + triggert sie an

Workflow + Automatisierung mit Redaktionssystem

- Zum Start eines komplexen Workflows: Admin trägt individuelle Daten ein
 - Name, Beschreibung, Start, Ende
 - Wahl einer-Workflow-Variante, z. B. ob bestimmte Rollen teilnehmen

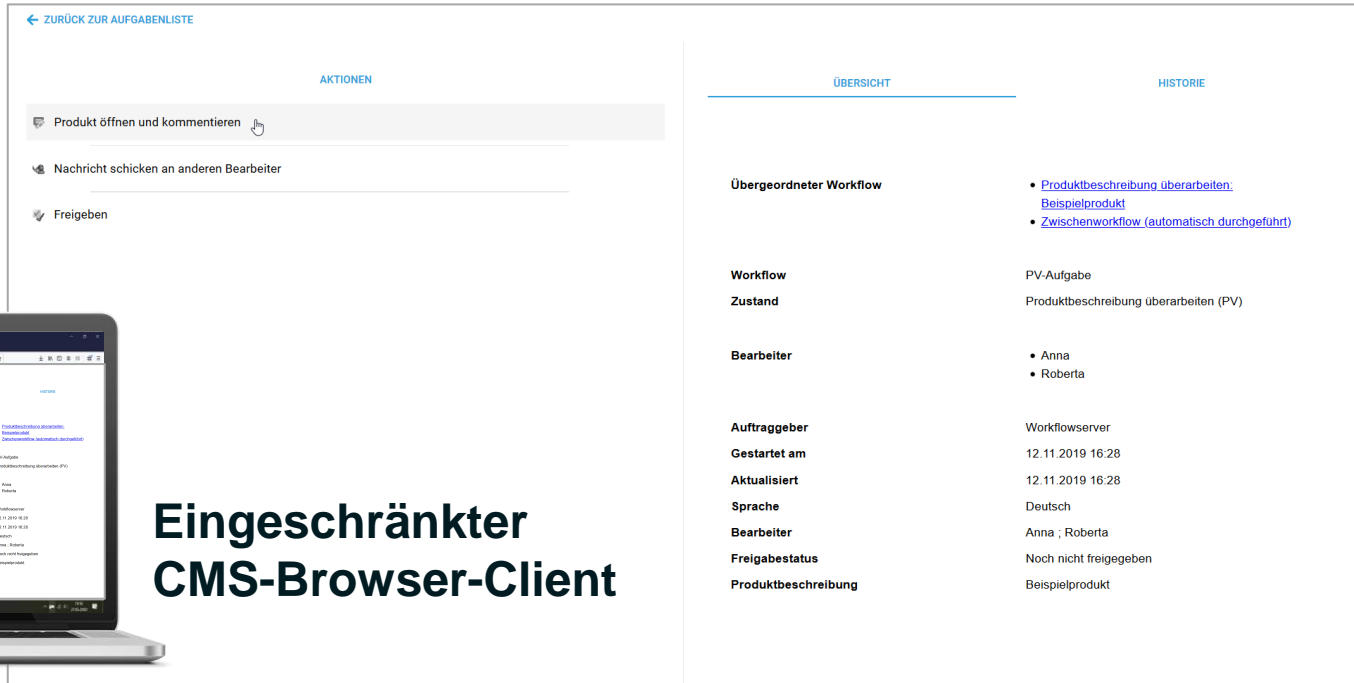
The screenshot shows a web-based configuration window titled "Individueller Workflow (Produktbeschreibungen)". At the top, a progress bar indicates the current step: "Start" (completed), "Einstellungen wählen" (current), and "Automatische Prüfung der aktuellen Version" (pending). On the left, a sidebar lists options: "Allgemein" (selected), "PV-Überarbeitung", "MV-Überarbeitung", and "MK-Überarbeitung". The main form contains the following fields:

- Name des Überarbeitungsworkflows***: Produktbeschreibung überarbeiten: Beispielprodukt
- Beschreibung**: Anleitung aktualisieren
- Start der Gesamtüberarbeitung***: 12.11.2019
- Ende der Gesamtüberarbeitung***: 12.11.2019

At the bottom, there are three buttons: "Zurück", "Weiter", and "Abbrechen".

Workflow + Automatisierung mit Redaktionssystem

- Persönliches Aufgaben-Fenster f. Fachabteilung in stark „abgespecktem“ CMS-Client: Daten zur Aufgabe sichtbar, keine weiteren Daten
- Eingeschränkte Aktionsmöglichkeiten: zugewiesenen Content kommentieren, Mail schreiben, Aufgabe abschließen



The screenshot displays a web-based CMS interface. On the left, a laptop shows the same interface. The main content area is divided into two sections: 'AKTIONEN' (Actions) and 'ÜBERSICHT' (Overview). The 'AKTIONEN' section lists three actions: 'Produkt öffnen und kommentieren', 'Nachricht schicken an anderen Bearbeiter', and 'Freigeben'. The 'ÜBERSICHT' section provides a summary of the workflow, including the assigned worker, start and update times, language, and current status.

Eingeschränkter CMS-Browser-Client

ÜBERSICHT		HISTORIE
Übergeordneter Workflow		<ul style="list-style-type: none">• Produktbeschreibung überarbeiten: Beispielprodukt• Zwischenworkflow (automatisch durchgeführt)
Workflow		PV-Aufgabe
Zustand		Produktbeschreibung überarbeiten (PV)
Bearbeiter		<ul style="list-style-type: none">• Anna• Roberta
Auftraggeber		Workflowserver
Gestartet am		12.11.2019 16:28
Aktualisiert		12.11.2019 16:28
Sprache		Deutsch
Bearbeiter		Anna ; Roberta
Freigabestatus		Noch nicht freigegeben
Produktbeschreibung		Beispielprodukt

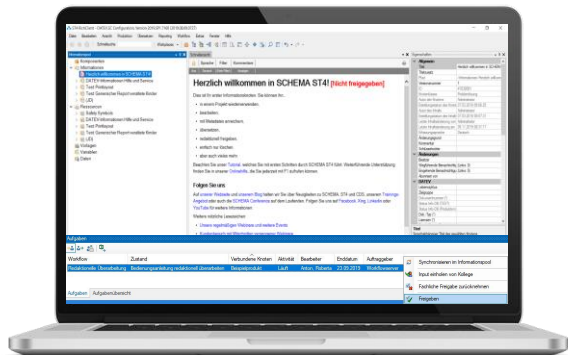
Workflow + Automatisierung mit Redaktionssystem

- Persönliches Aufgaben-Fenster eines Bearbeiters im CMS
 - Vollumfassende CMS-Steuerungsmöglichkeiten
 - Rückspiel-Möglichkeit an Fachabteilung

Workflow	Zustand	Verbundene Knoten	Aktivität	Bearbeiter	Enddatum	Auftraggeber
Redaktionelle Überarbeitung	Bedienungsanleitung redaktionell überarbeiten	Beispielprodukt	Läuft	Anton, Roberta	23.09.2019	Workflowserver

Aufgaben

- Synchronisieren im Informationspool
- Input einholen von Kollege
- Fachliche Freigabe zurücknehmen
- Freigeben

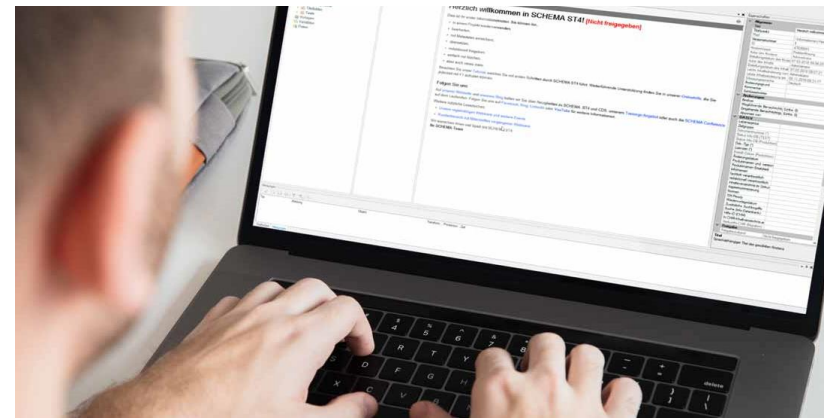


Vollständiger CMS-Client

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Herzliche Einladung zur **Webinarreihe** von doctima:
„Content clever nutzen mit SCHEMA ST4“

Informationen & Anmeldung:
<https://www.doctima.de/webinare-schema-st4/>



**PowerPoint-
Präsentationen aus
SCHEMA ST4**

📅 7.7.2020

**Spielend lernen mit
Quizsystemen aus
SCHEMA ST4**

📅 28.7.2020

**So wird ihr Content
mobil mit SCHEMA
ST4**

📅 1.9.2020

**Videos verwalten
in SCHEMA
ST4**

📅 29.9.2020

**Redaktionsprozesse
im Flow mit SCHEMA
ST4**

📅 27.10.2020