



Wissensmanagement und Technische Dokumentation

requisimus AG
Flandernstrasse 96
D-73732 Esslingen

Inhalt

Technische Dokumentation und Wissensmanagement	3
Wissensmanagement.....	3
Technische Dokumentation.....	3
Warum Wissensmanagement?	4
Vorteile und Mehrwert.....	5
Realisierung vor Ort	5
Mögliches Einführungsszenario eines Wissensmanagementsystems	6
Idee/Notwendigkeit	6
Ist-Analyse	6
Soll-Konzept.....	7
Implementierung/Pilotphase	7

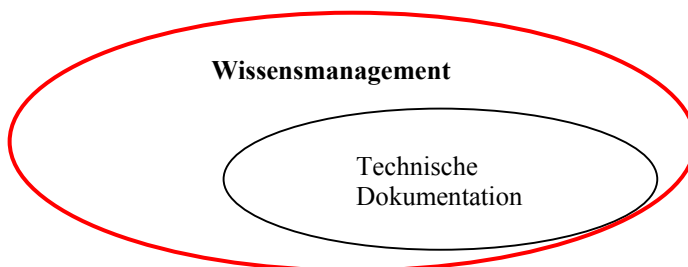
Technische Dokumentation und Wissensmanagement

Wissensmanagement

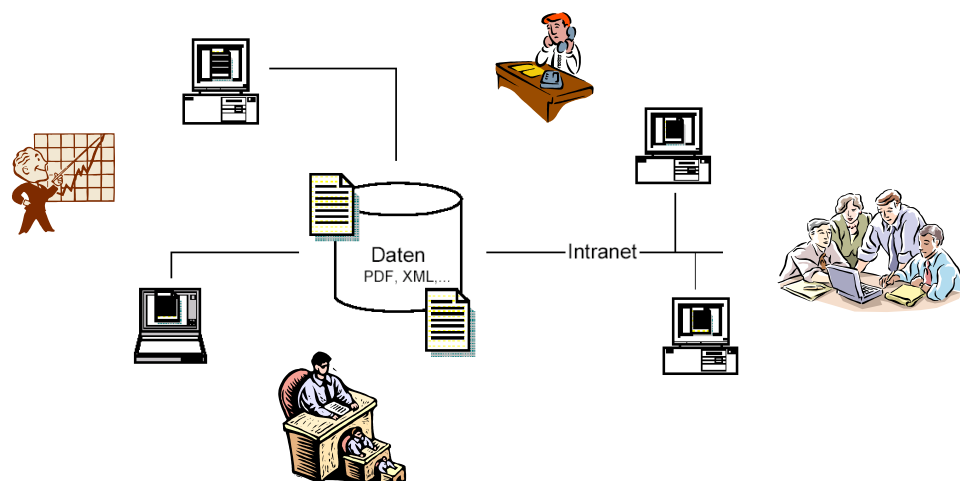
Wissensmanagement ist der bewusste Umgang mit der Ressource Wissen und deren zielgerichteter Einsatz im Unternehmen.

Technische Dokumentation

Technische Dokumentation ist die gezielte Publikation der Ressource Wissen aus dem Bereich der Technik.



Ziel ist die Erschließung des Wissens, der Information mit Hilfe der Technischen Dokumentation und die Publikation in den für die jeweiligen Projekte angepassten Kanälen.

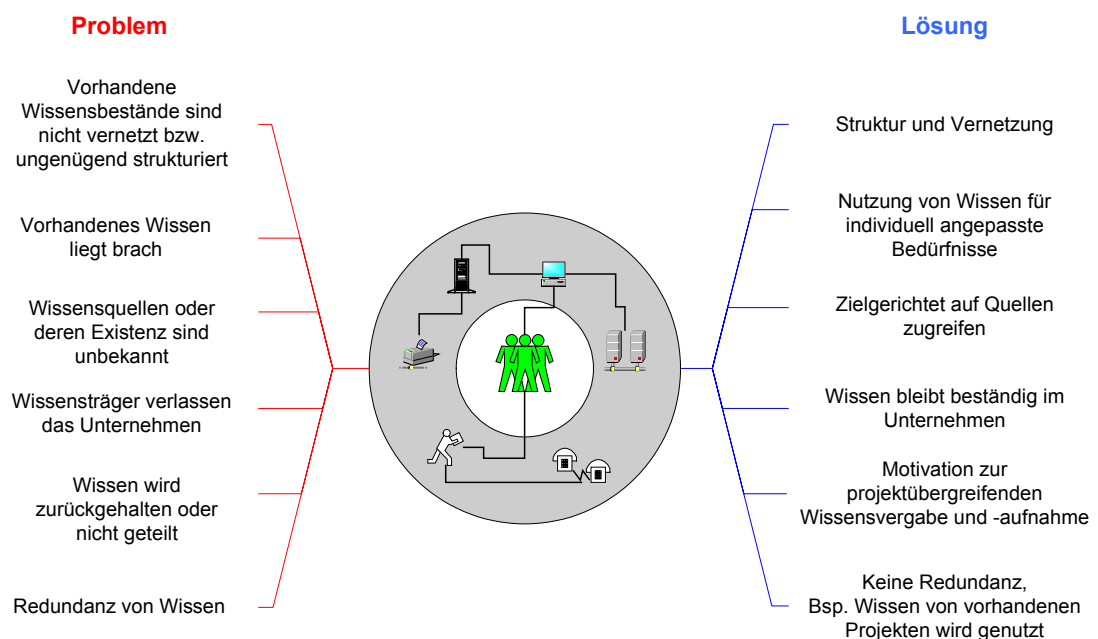


Warum Wissensmanagement?

Typische Situationen in Unternehmen zeigen, dass Probleme der allgemeinen Kommunikation und der Technischen Kommunikation nur durchgezielte Methoden und Techniken des Wissensmanagements gelöst werden können.

Wird zum Beispiel ein neues Projekt initiiert, werden zu Themengebieten Experten gesucht, Wissen geht verloren und neues Wissen kommt hinzu.

Der Idealfall wäre, auf existierendes Wissen ohne Aufwand und Probleme zurückzugreifen und die Mitarbeiter sind motiviert, Wissen zu teilen und bewusst damit umzugehen.



Der schlimmste Fall:
Wissen geht verloren.

Vorteile und Mehrwert

der Technischen Dokumentation im Bereich des Wissensmanagements:

- Aktualität
- Verteilbarkeit
- Auffindbarkeit
- Transformierbarkeit und Zukunftssicherheit.

Der Mehrwert resultiert aus Zeitersparnis und damit Kostenreduzierung, effektive Projektunterstützung und die Entlastung der Entwicklungsingenieure vor Ort.

Realisierung vor Ort

- Entwicklung und Umsetzung des Konzepts für den effektiven Einsatz eines Dokumentationssystems, welches individuell auf die Bedürfnisse vor Ort zugeschnitten ist.

Spektrum: Einsatz eines Word-Dokumenten-Systems bis zu einer komplexen Autorenumgebung, basierend auf Auszeichnungssprachen, wie z.B. XML. Es werden vorhandene Systeme/Tools ausgewählt und daran gearbeitet, die notwendigen Anforderungen an diese Systeme umzusetzen

- Erstellen/Aufbereiten des Wissens als modulare Informationen

Infolge der Redaktionsarbeit (Recherche von Informationen, Selektion und Strukturierung von Informationen, Umsetzen dieser in elektronische Form) entstehen Technische Dokumentationen/ -Dokumente.

- Dokumentenmanagement, Wissensmanagement, Projektunterstützung

Die Menge, der Dokumente muss überschaubar und handhabbar und sein. Änderungen, Versionen und Inhalte müssen strukturiert und nachvollziehbar sein. Die Inhalte der Dokumente sind gleichzeitig ein Archiv des Wissens, welches für andere und zukünftige Projekte weiter verwendet werden muss.

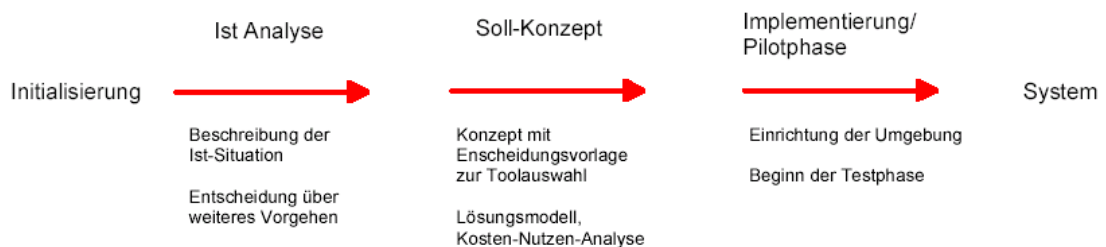
Mögliches Einführungsszenario eines Wissensmanagementsystems

Idee/Notwendigkeit

Das angewachsene Wissen und die Menge an Informationen sollen auf einer dem Arbeitsprozess eines Unternehmens/Abteilung optimal angepassten Weise den vor Ort entsprechenden Anforderungen gesammelt, archiviert und verteilt werden. Ein entsprechendes Dokumentkonzept ist zu planen und zu realisieren. Die Möglichkeiten können nur vor Ort nach effizienten Analysen aufgeführt werden.

Effizienz und Kosten einsparende Methoden stehen dabei im Mittelpunkt. Es sollte auf bestehende Tools zurückgegriffen werden. Gemeinsam wird der Einsatz von Tools definiert. Die Projektdurchführung erfolgt durch ein Projekt-Team, z.B. ein IT-Spezialist und technische Ansprechpartner.

Allgemeines Projektmodell:



Ist-Analyse

Es werden die gegenwärtige Situation und die Arbeitsprozesse untersucht. Das Wissen und die zu nutzenden Informationen müssen analysiert werden. In welcher Form existiert das Wissen? Bsp.: Word-Dokumente, PDF-Dokumente, handschriftlich, gedanklich;

Wie ist der derzeitige Prozess, mit dem das Wissen ausgetauscht wird? Die IT-Architektur und die gegenwärtigen Kommunikationswege werden durchleuchtet.

Soll-Konzept

Hierbei werden vor Ort die Anforderungen analysiert und definiert. Fallbeispiele werden durchexerziert.

Definiert werden die Sammlung, Verteilung & Archivierung des Wissens, bzw. der Informationen:

- Wissensziele
- Beschaffung und Generierung von Informationen
- Verarbeitung & Verbreitung der Informationen
- Archivierung, Recherche, Abruf der Informationen (Verwaltung)

Es erfolgt eine Auswahl der geeigneten Tools (Dokumentenmanagementsysteme, Datenbanken, ...). Die Erstellung einer Kosten-Nutzen-Analyse erfolgt unter Berücksichtigung der erwarteten Kosten und der Einsparpotentiale.

Beispiel:

Es wird ein elektronisches System, welches komfortables Suchen nach Schlagwörtern ermöglicht benötigt. Es gilt Redundanzen zu vermeiden. Das System soll von externen Standorten bedienbar sein. Die Recherche soll über einen konventionellen Web-Browser möglich sein. Eine Lösung könnte ein XML-Contentmanagement - System bieten oder aber auch ein einfaches Dokumenten-Managementssystem, in dem PDF Dateien in einer Datenbank verwaltet werden.

Implementierung/Pilotphase

Es erfolgt die Beschaffung der Hard-/Software. Die definierten Anforderungen werden umgesetzt. Anpassungen und Einrichtung der Umgebung, sowie die Integration von IT-Lösungen werden vollzogen.

Nach der Pilotphase beginnt die tägliche Nutzung der Ressource Wissen.

Handbücher, Unterlagen werden erstellt. Einweisungen, Schulungen für die Anwender/Nutzer werden durchgeführt.

Die gezielte Verfügbarkeit von Wissen ist Ihr Wettbewerbsvorteil.

Christian Paul
Diplom-Technikredakteur (FH)
requisimus AG