



ARAKANGA

Wir beraten Sie

Wir unterstützen Sie

Wir schaffen Lösungen

Wir bringen Qualität

Outsourcing? Insourcing?

Welche Szenarien funktionieren am besten in der Technischen Dokumentation?



Dr. Cornelia Hofmann

© ARAKANGA GmbH



ARAKANGA

Wir beraten Sie

Wir unterstützen Sie

Wir schaffen Lösungen

Wir bringen Qualität

Agenda

- Warum ich darüber sprechen kann ...
- Die Herausforderung
- Die Szenarien
- Der Schlüsselfaktor – der Redaktionsleitfaden

© ARAKANGA GmbH

3



ARAKANGA

Wir beraten Sie

Wir unterstützen Sie

Wir schaffen Lösungen

Wir bringen Qualität

Agenda

- Warum ich darüber sprechen kann ...
- Die Herausforderung
- Die Szenarien
- Der Schlüsselfaktor – der Redaktionsleitfaden

© ARAKANGA GmbH

2



ARAKANGA

Wir beraten Sie

Wir unterstützen Sie

Wir schaffen Lösungen

Wir bringen Qualität

Warum ich darüber sprechen kann ...

- Von 1992 bis 1999 Abteilungsleiterin einer international organisierten Dokumentationsabteilung in der Automatisierungsindustrie
- Seit 1999 Mitinhaberin und Geschäftsführerin der ARAKANGA GmbH
- ARAKANGA GmbH ist Dienstleister für
 - Technische Redaktion
 - Übersetzung
 - Beratung rund um die Technische Redaktion

Was bedeutet „ARAKANGA“?

- Südamerikanische Papageienart
- Wir verbinden mit ihm
 - Originalität und Farbe
 - Kommunikationsfähigkeit
 - Kreativität und Innovation



© ARAKANGA GmbH

4



ARAKANGA

Wir beraten Sie

Wir unterstützen Sie

Wir schaffen Lösungen

Wir bringen Qualität

Agenda

- Warum ich darüber sprechen kann ...
- Die Herausforderung
- Die Szenarien
- Der Schlüsselfaktor – der Redaktionsleitfaden

© ARAKANGA GmbH

5



ARAKANGA

Wir beraten Sie

Wir unterstützen Sie

Wir schaffen Lösungen

Wir bringen Qualität

Die Herausforderung

Schlüsselfaktoren für hochwertige Dokumentation

- Klar definierte Prozesse
- Sauber eingerichtete und dokumentierte Tools
- Einen Redaktionsleitfaden, der folgendes beschreibt
 - Struktur und Stil der Dokumente
 - Layout der Dokumente
 - Prozesse and Tools
- Kompetentes Projektmanagement

© ARAKANGA GmbH

7



ARAKANGA

Wir beraten Sie

Wir unterstützen Sie

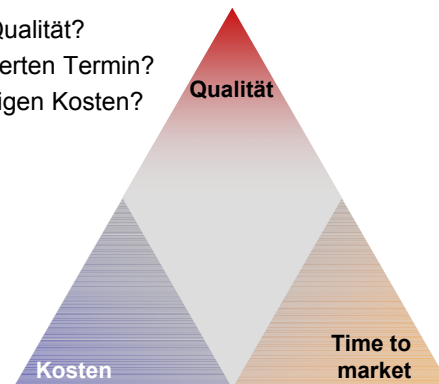
Wir schaffen Lösungen

Wir bringen Qualität

Die Herausforderung

Wie kann Technische Dokumentation entstehen ...

- ... mit hoher Qualität?
- ... zum geforderten Termin?
- ... zu vernünftigen Kosten?



© ARAKANGA GmbH

6



ARAKANGA

Wir beraten Sie

Wir unterstützen Sie

Wir schaffen Lösungen

Wir bringen Qualität

Die Herausforderung

Kritische Größe einer Dokumentationsabteilung

- Benötigte allgemeine Fähigkeiten
 - Projektleitung und Organisation
 - Personalentwicklung
 - Konzepterstellung
 - die Fähigkeit, Technologien strategisch auszuwerten und einzusetzen
 - die Fähigkeit, mit einer technischen Illustration, komplexe Zusammenhänge zu vermitteln
- Benötigte Experten, zusammen mindestens 3 Personen
 - die nicht 100%-ig produktiv eingesetzt werden können
- Absolute Größe der Abteilung mindestens ca. 10 Personen

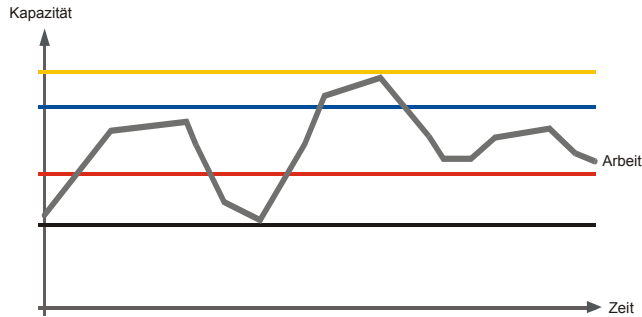
© ARAKANGA GmbH

8



Die Herausforderung

Wie kann Technische Dokumentation entstehen ...



Wir beraten Sie

Wir unterstützen Sie

Wir schaffen Lösungen

Wir bringen Qualität

© ARAKANGA GmbH

9



Die Herausforderung

Die betroffenen Gruppen

1. Management des Kunden
2. Mitarbeiter des Kunden
3. Management des Dienstleisters
4. Mitarbeiter des Dienstleisters

Wir beraten Sie

Wir unterstützen Sie

Wir schaffen Lösungen

Wir bringen Qualität

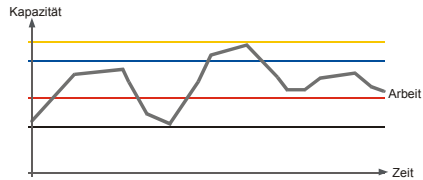
© ARAKANGA GmbH

11

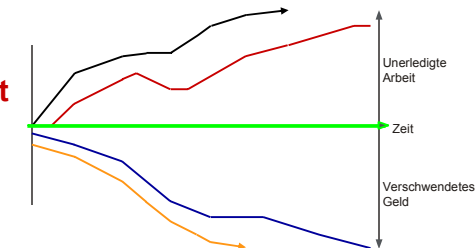


Die Herausforderung

Wie kann Technische Dokumentation entstehen ...



Was bedeutet das?



Wir beraten Sie

Wir unterstützen Sie

Wir schaffen Lösungen

Wir bringen Qualität

© ARAKANGA GmbH

10



Die Herausforderung

Unterschiedliche Erwartungen und Ängste

1. Management des Kunden

Erwartungen

- Kosten sparen
- Arbeitsbelastung der Mitarbeiter senken
 - aber in der Abteilung soll alles so bleiben, wie es ist!
- Know-how hinzugewinnen

Ängste

- Steigende Kosten
 - Jede kleinste Arbeit des Dienstleisters kostet!!!
- Fehlendes Produkt Know-how
 - Können die Mitarbeiter eines Dienstleisters unsere Produkte überhaupt verstehen?
 - Wir brauchen einen Fachmann!

Wir beraten Sie

Wir unterstützen Sie

Wir schaffen Lösungen

Wir bringen Qualität

© ARAKANGA GmbH

12



ARAKANGA

Wir beraten Sie

Wir unterstützen Sie

Wir schaffen Lösungen

Wir bringen Qualität

Die Herausforderung

Unterschiedliche Erwartungen und Ängste

2. Mitarbeiter des Kunden

Ängste

- Steigende Arbeitsbelastung
 - Bis ich das einem Externen erklärt habe, habe ich es selbst gemacht!
- Konkurrenz
 - Wissen die Mitarbeiter des Dienstleisters mehr als ich?
 - Sollte ich mein Wissen besser für mich behalten?
 - Werde ich meine Arbeit verlieren?

© ARAKANGA GmbH

13



ARAKANGA

Wir beraten Sie

Wir unterstützen Sie

Wir schaffen Lösungen

Wir bringen Qualität

Die Herausforderung

Unterschiedliche Erwartungen und Ängste

4. Mitarbeiter des Dienstleisters

Erwartungen

- Gute Arbeit leisten
 - Rentabel arbeiten
 - Qualität abliefern

Ängste

- Konkurrenz
 - Wissen die Mitarbeiter des Kunden mehr als ich?
- Unsicherheit
 - Werde ich die Erwartungen meiner Vorgesetzten erfüllen können?
 - Werde ich von Management und den Mitarbeitern des Kunden akzeptiert werden?

© ARAKANGA GmbH

15



ARAKANGA

Wir beraten Sie

Wir unterstützen Sie

Wir schaffen Lösungen

Wir bringen Qualität

Die Herausforderung

Unterschiedliche Erwartungen und Ängste

3. Management des Dienstleisters

Erwartungen

- Geld verdienen
- Den Kunden zufrieden stellen
- Know-how beitragen

Ängste

- Unzufriedene Kunden
- Unrentable Projekte
- Demotivierte Mitarbeiter

© ARAKANGA GmbH

14



ARAKANGA

Wir beraten Sie

Wir unterstützen Sie

Wir schaffen Lösungen

Wir bringen Qualität

Agenda

- Warum ich darüber sprechen kann ...
- Die Herausforderung
- Die Szenarien
- Der Schlüsselfaktor – der Redaktionsleitfaden

© ARAKANGA GmbH

16

Die Szenarien



Wir beraten Sie
Wir unterstützen Sie
Wir schaffen Lösungen
Wir bringen Qualität

**Szenario 1:
Interne Abteilung
ohne Dienstleister**



Charakterisierung

- Wäre in der Lage, ihre Leistungen auf dem freien Markt anzubieten
- Hat Spielräume für die innovative Weiterentwicklung im Sinne von Methodik und Technologie
- Zahl der Mitarbeiter ist oberhalb der kritischen Größe

© ARAKANGA GmbH 17

Die Szenarien



Wir beraten Sie
Wir unterstützen Sie
Wir schaffen Lösungen
Wir bringen Qualität

Spezifische Anforderungen

- Balancieren zwischen Überkapazitäten und unerledigten Arbeiten
- State-of-the Art halten



Klassifikation

- Umgang mit Spitzen der Arbeitsbelastung ist schwierig
- Funktioniert gut, wenn unbearbeitete Projekte
 - ▶ nicht so geschäftskritisch sind
 - ▶ bis zu einem gewissen Grad akzeptiert werden
- Oder wenn die Leistungen am freien Markt angeboten werden

© ARAKANGA GmbH 19

Die Szenarien



Wir beraten Sie
Wir unterstützen Sie
Wir schaffen Lösungen
Wir bringen Qualität

Vorteile

- Beste Produktkenntnis
- Beste Integration in den internen Informationsprozess
- Keine Schnittstellen zu weiteren Redakteuren



Nachteile

- Nur oberhalb der kritischen Größe sinnvoll
- Unterhalb kritischer Größe unwirtschaftlich
 - ▶ wegen unproportional hoher – aber notwendiger – Spielräume für die innovative Weiterentwicklung
 - ▶ Verursacht Überkapazitäten oder einen Berg unerledigter Arbeiten
 - ▶ wenn nicht zum Abbau der Überkapazitäten die Dienstleistungen am Markt angeboten werden

© ARAKANGA GmbH 18

Die Szenarien



Wir beraten Sie
Wir unterstützen Sie
Wir schaffen Lösungen
Wir bringen Qualität

**Szenario 2:
Vollständiges Outsourcing**



Charakterisierung

- „Interne Abteilung“ nachgebaut durch den Dienstleister
- Experten werden durch Dienstleister beigesteuert
 - ▶ aber für mehrere Kunden benutzt

© ARAKANGA GmbH 20

Die Szenarien



Wir beraten Sie
Wir unterstützen Sie
Wir schaffen Lösungen
Wir bringen Qualität

Vorteile

- Sehr gute Produktkenntnis
- Keine Betriebsblindheit
- Flexible Ressourcen
- Experten zeitweise verfügbar
- Keine Schnittstellen zu weiteren Redakteuren



Nachteile

- Vollständige Abhängigkeit von einem Dienstleister
- Dokumentation mit zugehörigem Know-how komplett extern

© ARAKANGA GmbH 21

Die Szenarien



Wir beraten Sie
Wir unterstützen Sie
Wir schaffen Lösungen
Wir bringen Qualität

Klassifikation

Im Durchschnitt

- Bestes, weil billigstes Szenario

Auf jeden Fall

- Bestes Szenario, wenn die Abteilung
 - ▶ unterhalb der kritischen Größe liegt oder/und nicht genügend innovative Fähigkeiten aufweist


Sonderfall

- Szenario 1 ist vorzuziehen, wenn die Abteilung
 - ▶ oberhalb der kritischen Größe liegt und genügend innovative Fähigkeiten aufweist
 - ▶ ihre Dienstleistungen zusätzlich auf dem freien Markt anbietet
- Szenario 1 ist vorzuziehen, aber teurer
 - ▶ wenn Überkapazitäten akzeptiert werden
 - ▶ oder es wird zu Szenario 3!



© ARAKANGA GmbH 23

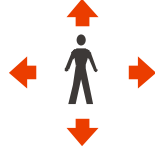
Die Szenarien



Wir beraten Sie
Wir unterstützen Sie
Wir schaffen Lösungen
Wir bringen Qualität

Spezifische Anforderungen

- Dienstleister sehr sorgfältig ausgewählt
 - ▶ Kulturen passen zusammen
 - ▶ Gemeinsames Verständnis der „Dinge“ (bezüglich der Technischen Redaktion)
- Ein Manager auf Seiten des Kunden
- Ein fester Ansprechpartner beim Dienstleister
- Direkter Kontakt zu Wissensträgern beim Kunden
- Zugang zu allen notwendigen Daten des Kunden



© ARAKANGA GmbH 22

Die Szenarien



Wir beraten Sie
Wir unterstützen Sie
Wir schaffen Lösungen
Wir bringen Qualität

**Szenario 3:
Interne Abteilung plus ein Dienstleister**



Charakterisierung

- Spitzen der Arbeitsbelastung werden durch einen Dienstleister abgearbeitet
- Experten werden durch Dienstleister beigesteuert
 - ▶ aber für mehrere Kunden benutzt
- Sehr typisches Szenario

© ARAKANGA GmbH 24


ARAKANGA

Wir beraten Sie
Wir unterstützen Sie
Wir schaffen Lösungen
Wir bringen Qualität

Die Szenarien




Vorteile

- Keine vollständige Abhängigkeit von einem Dienstleister
 - Dokumentation mit zugehörigem Know-how nicht komplett extern
- Flexible Ressourcen
- Experten zeitweise verfügbar

Nachteile


- Begrenzte Produktkenntnis
- Schnittstelle interne – externe Redakteure

© ARAKANGA GmbH 25


ARAKANGA

Wir beraten Sie
Wir unterstützen Sie
Wir schaffen Lösungen
Wir bringen Qualität

Die Szenarien



Spezifische Anforderungen

- Die Ziele des Outsourcings werden sehr klar kommuniziert
 - Werden Mitarbeiter entlassen werden müssen?
 - Soll der Dienstleister die Abteilung dabei unterstützen, ihren Stellenwert im Unternehmen zu erhöhen?
- Gruppenbildung „Dienstleister gegen Interne“ wird vermieden
 - Mitarbeiter des Kunden und des Dienstleisters arbeiten in Projektteams eng zusammen
 - Lernen voneinander
- Informelle Kontakte
 - Mitarbeiter des Kunden und des Dienstleisters sollten informelle Kontakte neben der reinen Geschäftsbeziehung pflegen

© ARAKANGA GmbH 27


ARAKANGA

Wir beraten Sie
Wir unterstützen Sie
Wir schaffen Lösungen
Wir bringen Qualität

Die Szenarien



Spezifische Anforderungen

- Dienstleister sehr sorgfältig ausgewählt
 - Kulturen passen zusammen
 - Gemeinsames Verständnis der „Dinge“ (bezüglich der Technischen Redaktion)
- direkter Kontakt zu Wissensträgern beim Kunden
- Zugang zu allen notwendigen Daten des Kunden
- Redaktionsleitfaden

© ARAKANGA GmbH 26


ARAKANGA

Wir beraten Sie
Wir unterstützen Sie
Wir schaffen Lösungen
Wir bringen Qualität

Die Szenarien



Klassifikation

- Spitzen der Arbeitsbelastung können bewältigt werden
- Kann gut funktionieren, ist aber
 - nicht einfach zu managen, da der kritische Faktor die Kooperation mit dem Dienstleister ist

Was getan werden muss, damit es funktioniert ... vom Management des Kunden

- Kooperation mit dem Dienstleister dadurch gut vorbereiten, dass die Abteilung bereits sehr gut organisiert ist
- Strategische Managementziele klar machen
- Dienstleister rechtzeitig und kontinuierlich einbinden

© ARAKANGA GmbH 28

Die Szenarien



ARAKANGA

Wir beraten Sie

Wir unterstützen Sie

Wir schaffen Lösungen

Wir bringen Qualität

Was getan werden muss, damit es funktioniert ...



vom Management des Dienstleisters

- Dauerhaften Pool von Mitarbeitern für diesen Kunden aufbauen
- Mitarbeiter mit entsprechendem Know-how aufbauen
- Deutlich machen, dass der Redakteur nie der Fachmann für das Produkt sein sollte
- Betriebsblindheit überwinden helfen
- Vertrauen schaffen durch Kostentransparenz
- Die eigenen Mitarbeiter führen und trainieren

© ARAKANGA GmbH 29

Die Szenarien



ARAKANGA

Wir beraten Sie

Wir unterstützen Sie

Wir schaffen Lösungen

Wir bringen Qualität

Szenario 4:



Interne Abteilung plus mehrere Dienstleister

Charakterisierung

- Spitzen der Arbeitsbelastung werden durch mehrere Dienstleister abgearbeitet
- Oft vom Einkauf bevorzugt

© ARAKANGA GmbH 31

Die Szenarien



ARAKANGA

Wir beraten Sie

Wir unterstützen Sie

Wir schaffen Lösungen

Wir bringen Qualität

Was getan werden muss, damit es funktioniert ...



von den Mitarbeitern des Kunden

- Die Mitarbeiter des Dienstleisters respektieren
- Den Mitarbeitern des Dienstleisters gut zuhören

von den Mitarbeitern des Dienstleisters

- Die Mitarbeiter des Kunden respektieren
- Den Mitarbeitern des Kunden gut zuhören

© ARAKANGA GmbH 30

Die Szenarien



ARAKANGA

Wir beraten Sie

Wir unterstützen Sie

Wir schaffen Lösungen

Wir bringen Qualität



Vorteile

- Keine vollständige Abhängigkeit von einem Dienstleister
- Flexible Ressourcen

Nachteile

- Begrenzte Produktkenntnis
- Viele Schnittstellen intern – extern
- Teuer

Spezifische Anforderungen

- Wie Szenario 3, aber viel komplexer

© ARAKANGA GmbH 32



Die Szenarien

Wir beraten Sie

Wir unterstützen Sie

Wir schaffen Lösungen

Wir bringen Qualität

Klassifikation

- Sehr schwierig zu organisieren!
- Meiner Erfahrung nach:
Funktioniert überhaupt nicht!
 - Zu viele Schnittstellen bedingen zu hohe Anforderungen an die Organisation
 - Teuer!



Agenda

Wir beraten Sie

Wir unterstützen Sie

Wir schaffen Lösungen

Wir bringen Qualität

- Warum ich darüber sprechen kann ...
- Die Herausforderung
- Die Szenarien
- **Der Schlüsselfaktor – der Redaktionsleitfaden**



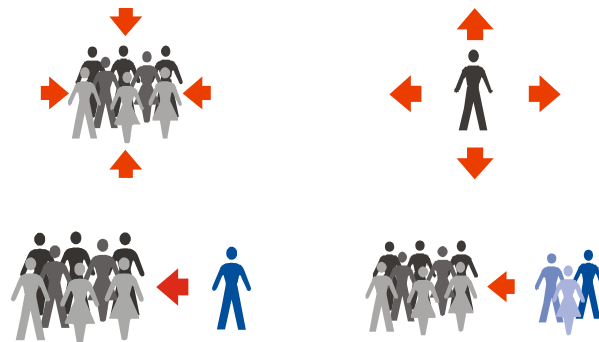
Die Szenarien

Wir beraten Sie

Wir unterstützen Sie

Wir schaffen Lösungen

Wir bringen Qualität



Welches dieser Szenarien ist nun das Beste?



Der Schlüsselfaktor – der Redaktionsleitfaden

Wir beraten Sie

Wir unterstützen Sie

Wir schaffen Lösungen

Wir bringen Qualität

Zweck

- Beschreiben den aktuellen Redaktionsstandard
- Befähigen die Zielgruppen, „ihre“ technischen Dokumente gemäß diesem Standard zu erstellen

Zielgruppen

- Mitarbeiter der Abteilung Technische Dokumentation
- Mitarbeiter von Dienstleistern, die die Abteilung unterstützen
 - Redaktionsdienstleister
 - Übersetzungsdienstleister
 - Publikations-(Druck-)dienstleister

Redaktionsleitfäden müssen kontinuierlich auf dem neuesten Stand gehalten werden!



ARAKANGA

Wir beraten Sie

Wir unterstützen Sie

Wir schaffen Lösungen

Wir bringen Qualität

Der Schlüsselfaktor – der Redaktionsleitfaden

Inhalt

- Organisation der Abteilung
 - Aufgaben
 - Verantwortlichkeiten
 - Rollen der Mitarbeiter, Stellenbeschreibungen
 - Kernprozesse
 - Schnittstellen zu anderen Abteilungen
- Inhalt der Dokumentation
 - Arten von Dokumenten
 - Struktur der Dokumente
- Design der Dokumente
- Anwendung der Tools



Weitere Informationen: www.arakanga.de

ARAKANGA



ARAKANGA

Wir beraten Sie

Wir unterstützen Sie

Wir schaffen Lösungen

Wir bringen Qualität

Der Schlüsselfaktor – der Redaktionsleitfaden

Inhalt

- Prozesse im Detail
 - Texterstellung
 - Illustration
 - Dokumentenverwaltung
 - Publizieren
 - Übersetzen
- Spezielle Anleitungen
 - Wie mache ich ...