

Martin Holzmann
Clara Hartmann
ARAKANGA GmbH



Content Delivery Systeme

06.12.2018, tekcom-RG Rhein-Main

ARAKANGA

Gegründet: 1999 in Hanau

Kernkompetenzen:

- Full-Service-Dienstleister für Technische Dokumentation: Redaktion, Illustration, Übersetzung, Terminologie, Beratung
- Inhaltliche und strukturelle Optimierung von Dokumenten mit ARAKonzept
- Herstellerneutrale Beratung bei der Auswahl und Einführung eines Redaktionssystems



ÜBERSICHT

- Was ist ein CDP
- CDP und iRDS
- Übersicht aktueller CDPs
- Beispiel eines konkreten CDPs



WAS IST EIN CDP

Grundgedanke

- Für jeden Kunden ...
- für genau sein Produkt, seine Variante ...
- immer die richtige Information ...
- schnell gefunden und genutzt!

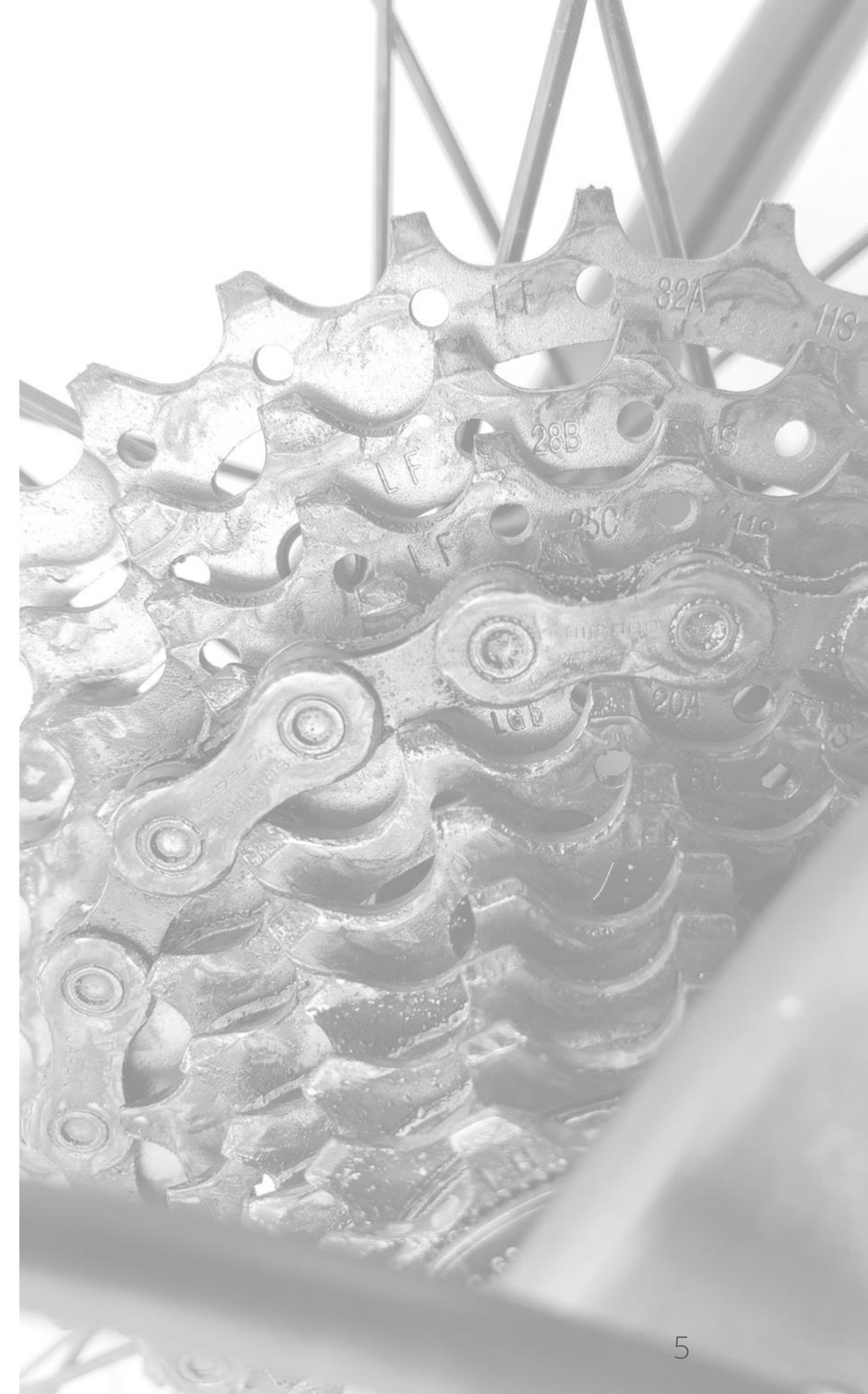


LÖSUNG BISHER

Bereitstellen der Dokumentation als

- PDF, HTML auf einer Website, HMTL Help/WebHelp
- Geliefert wird mit dem Produkt oder über die Website des Herstellers

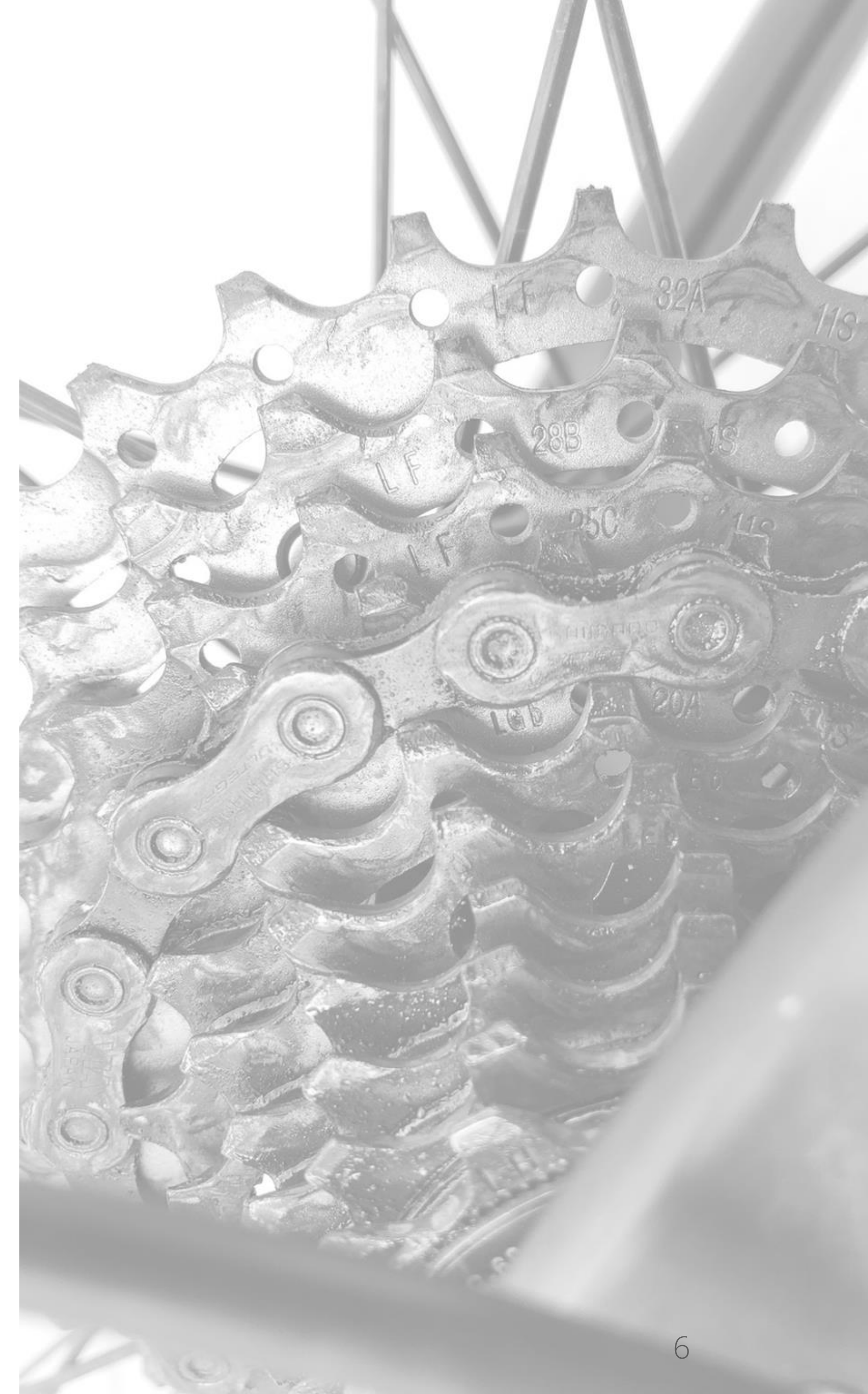
Auch das ist Content Delivery, manchmal auch als Portal



LÖSUNG BISHER

Grundfunktionen

- Dokument suchen
- Im Dokument nach der richtigen Information suchen
- Vielleicht noch ergänzt um eine Volltextsuche über mehrere PDFs hinweg

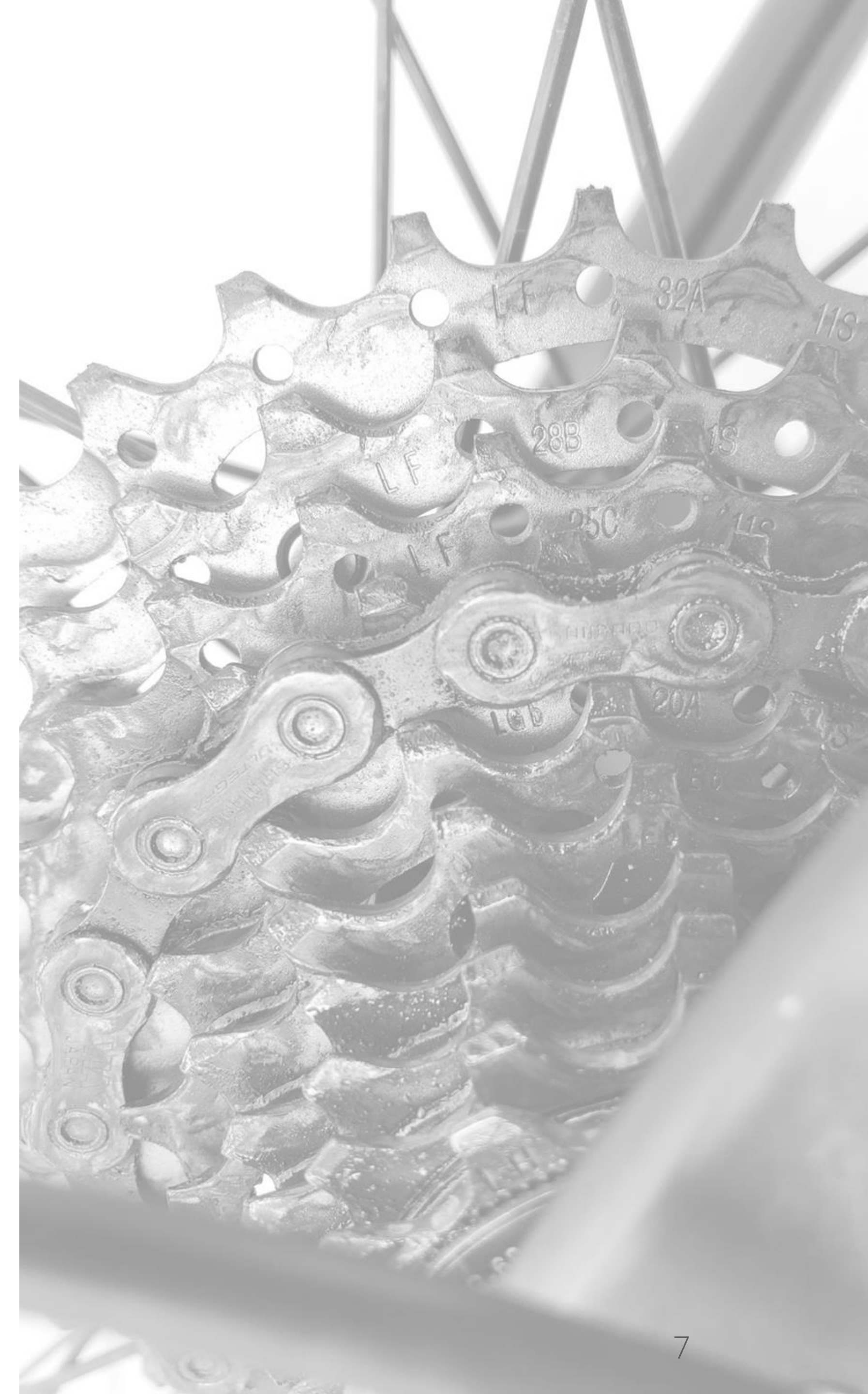


LÖSUNG BISHER

Nachteil – die Suche ist relativ ungenau

- man bekommt zu viele Treffer
- man bekommt die falschen Treffer
- man bekommt gar keinen Treffer

In einem solchen Angebot finden sich immer nur die Inhalte eines Herstellers



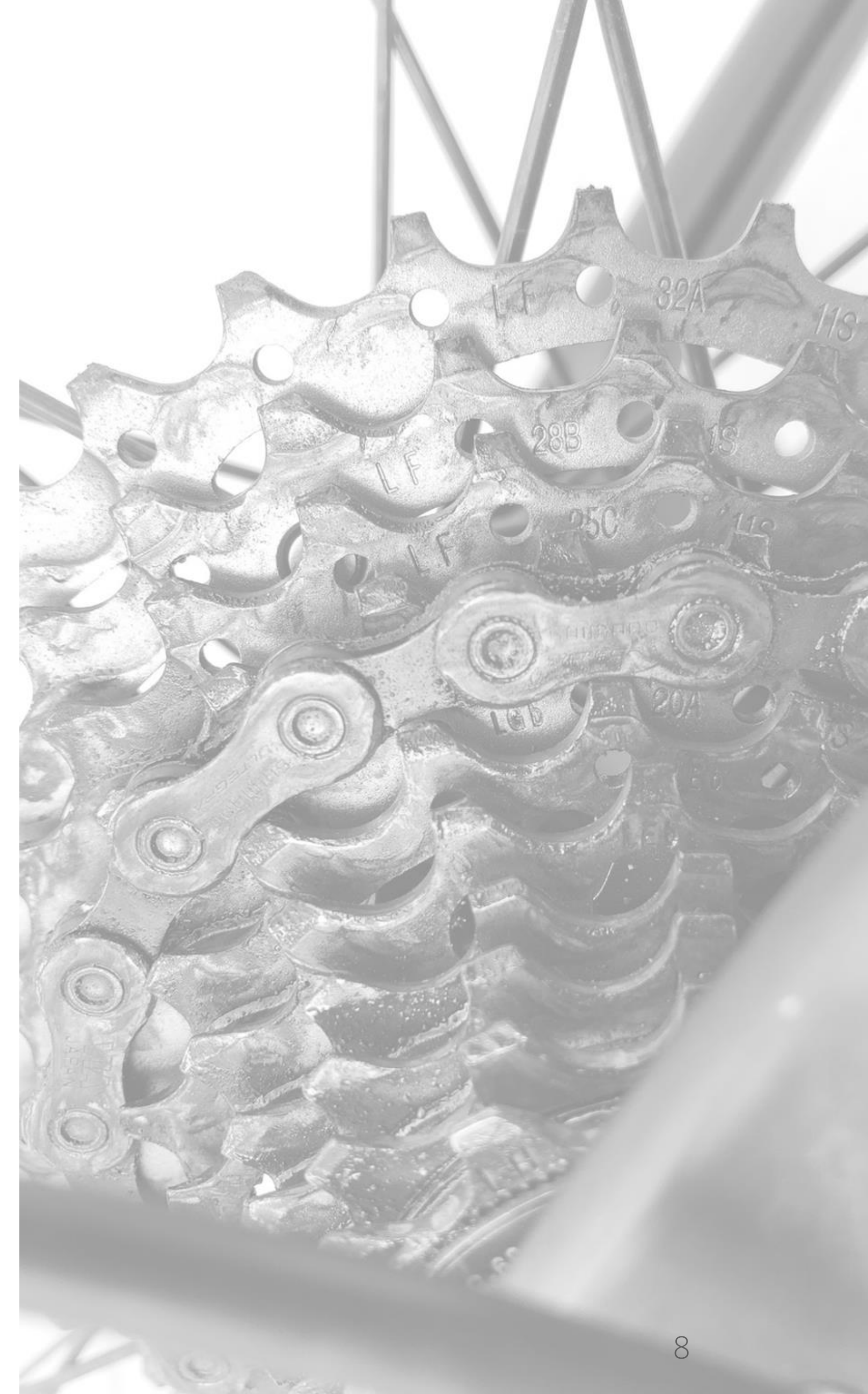
BEISPIELE

Miele

https://www.miele.de/haushalt/kaffeevollautomaten-2522.htm?mat=10947380&name=CM_7350

Etas

https://www.etas.com/de/products/download_center.php



A background image showing a hand holding several alphabet tiles. The tiles are arranged in a row, showing letters like H, J, L, K, M, O, Q, and S. The entire image has an orange tint.

Was macht Amazon eigentlich anders?

AMAZON

- Der Shop ist eine riesige Ansammlung an Informationen = Dokumenten über Produkte
- Ganz unterschiedliche Produkte und Informationen aus ganz unterschiedlichen Quellen
- Trotzdem findet man das gesuchte Produkt zumeist sehr schnell

Wieso?



AMAZON

Vorgehen

- Suchbegriff eingeben
- Facetten erscheinen auf der linken Seite
- Selektion der passenden Facette

Et voilà - im Ergebnisbereich erscheinen auch wirklich die Objekte, die man sucht!

Das Geheimnis: die facettierte Suche



AMAZON

Der Unterschied

- Die Kombination von Volltextsuche und facettierter Suche auf Basis von Metadaten

Die Quelle der Daten spielt übrigens keine Rolle.



Anforderungen aus verschiedenen Bereichen

ANFORDERUNGEN IM MASCHINEN-/ANLAGENBAU

Dokumentation besteht aus:

- Redaktionell erstellten Inhalten
- Plänen/Zeichnungen
- Zulieferdokumenten

Status

- Anwender müssen sich mühsam durch unterschiedliche Dokumente kämpfen
- vielleicht mit einer Suche auf einer CD



ANFORDERUNGEN IM MASCHINEN-/ANLAGENBAU

Ziel

- Alle Informationen zu einer Maschine oder Anlage
- Portabel auf einem Gerät (Tablet) verfügbar
- Zugang über Barcodes auf der Maschine, Ereignisse, Wartungsintervalle etc.
- Stichwort „digitaler Zwilling“



ANFORDERUNGEN BEI SOFTWARE

Dokumentation für

- Unterschiedliche Programmodule
- Viele Versionen, vielleicht auch parallel auf dem Rechner
- Zum Teil sehr umfangreiche Dokumente (bei unserem Kunden > 80000 Topics)
- Gleiche Begriffe in unterschiedlichen Programmteilen

Status (Beispiel)

- Dokumentation als HTML Help, modular, erweiterbar
- schlechte Suche – in umfangreichen Beständen ungenügend



ANFORDERUNGEN BEI SOFTWARE

Ziel

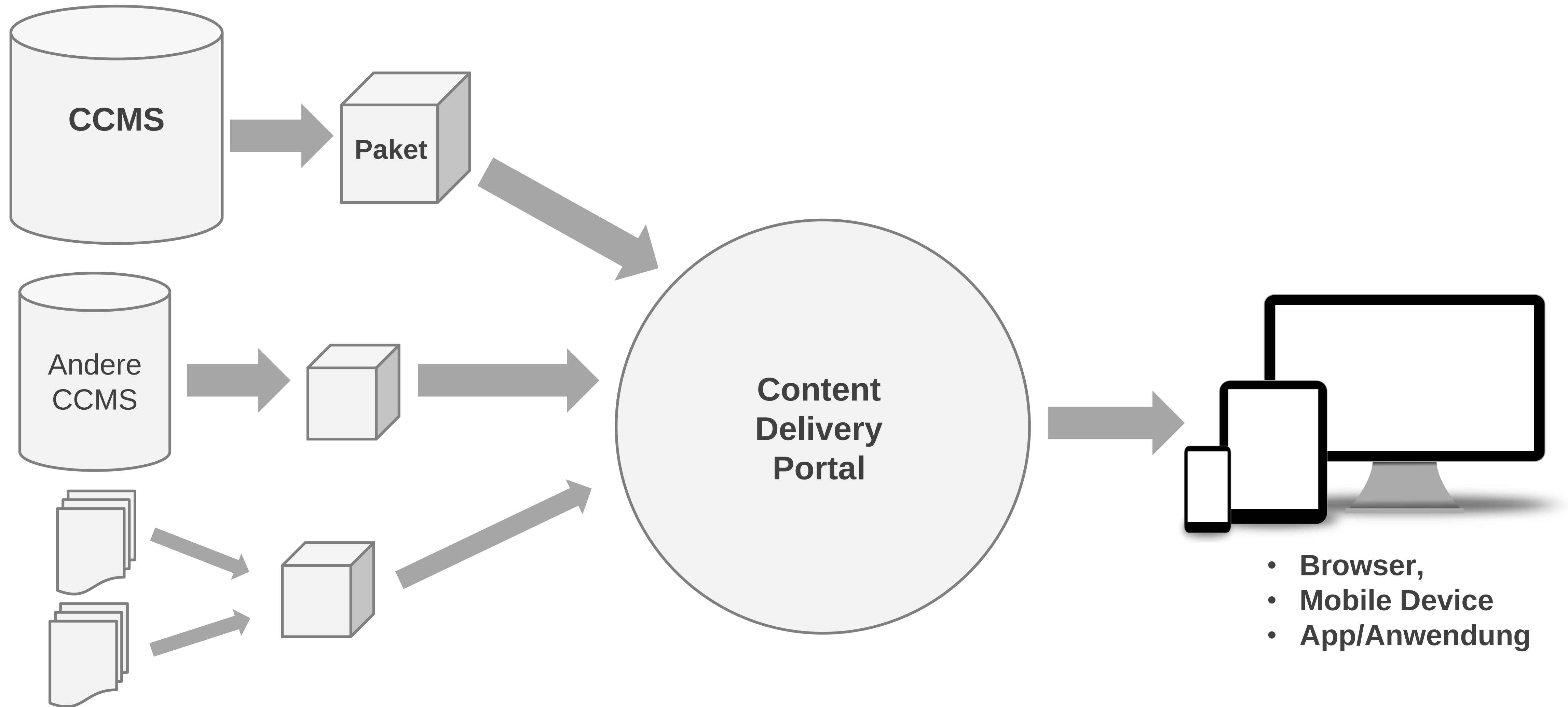
- Kontextsensitive Hilfe
- Nur die Infos finden, die auch zur installierten Software passen
- Umfangreiche Vernetzung der Information mit weiterführenden Informationen
- Aktualisierung der Inhalte



Anforderungen an ein CDP



GRUNDSÄTZLICHER AUFBAU



FUNKTIONEN, DIE EIN CDP HABEN MUSS

Basisanforderungen

- Import beliebiger Daten – Inhaltsdaten (multimedial) und Metadaten
- Leistungsfähige Suchfunktion
 - Fehlertolerante Volltextsuche – idealerweise auch mit Synonymen
 - Facettierte Suche
 - Übersichtliche Ergebnisdarstellung – Google like
- Intuitive Benutzeroberfläche, flexibel anpassbar (CI)



FUNKTIONEN, DIE EIN CDP HABEN MUSS

Basisanforderungen

- Statistische Analysemöglichkeiten der Nutzung des Portals (Tracking)
- Plattform- und geräteübergreifende Nutzbarkeit (Responsive Design)
- Kontextsensitivität



FUNKTIONEN, DIE EIN CDP HABEN SOLLTE

Erweiterte Anforderungen

- Eigene Apps
 - Windows
 - Android
 - iOS
- Metadaten beim Import automatisch generieren
 - für Bestandsdaten und Fremddaten unentbehrlich
- Assoziatives Finden von zusammengehörigen Themen



FUNKTIONEN, DIE EIN CDP HABEN SOLLTE

Erweiterte Anforderungen

- Anwendernotizen
- Feedback-Möglichkeiten
- Benutzerverwaltung, damit nur berechtigte Personen Zugriff haben
- Offene Schnittstellen zu anderen Systemen
- Automatisierte Aktualisierung



FUNKTIONEN, DIE EIN CDP HABEN SOLLTE

Erweiterte Anforderungen

- Backend für die Administration
- Interaktives Erstellen von Importpaketen





CDP und iiRDS

CDP UND iRDS

CDPs benötigen

- Dokumentinhalte
- Metadaten über die Inhalte

CDPs sollen

- Inhalte von unterschiedlichen Informationslieferanten vereinen
- Inhalte in unterschiedlichen Quellformaten einbinden können



CDP UND iiRDS

Dazu benötigen CDPs

- Standardisierte Informationspakete mit entsprechenden Inhalten
- Pakete sind ZIP-Container mit:
 - Metadaten gemäß iiRDS-Metadatenmodell in Form eines RDF-Schemas
 - beliebige Dokumente, idealerweise HTML5 oder XHTML5
 - Für nicht in einem CCMS erzeugte Daten auch andere Formate



CDP UND iRDS

Als Anwender

- muss ich mich *nicht* mit iRDS befassen
- iRDS Pakete müssen durch Prozesse generiert werden
 - aus einem CCMS
 - aus anderen Quellen, für die ein entsprechender Paketierungsmechanismus aufgebaut werden muss – programmatisch

Als Anwender

- muss ich mich mit Metadaten befassen, z. B. gemäß PI-Klassifikation von Prof. Ziegler

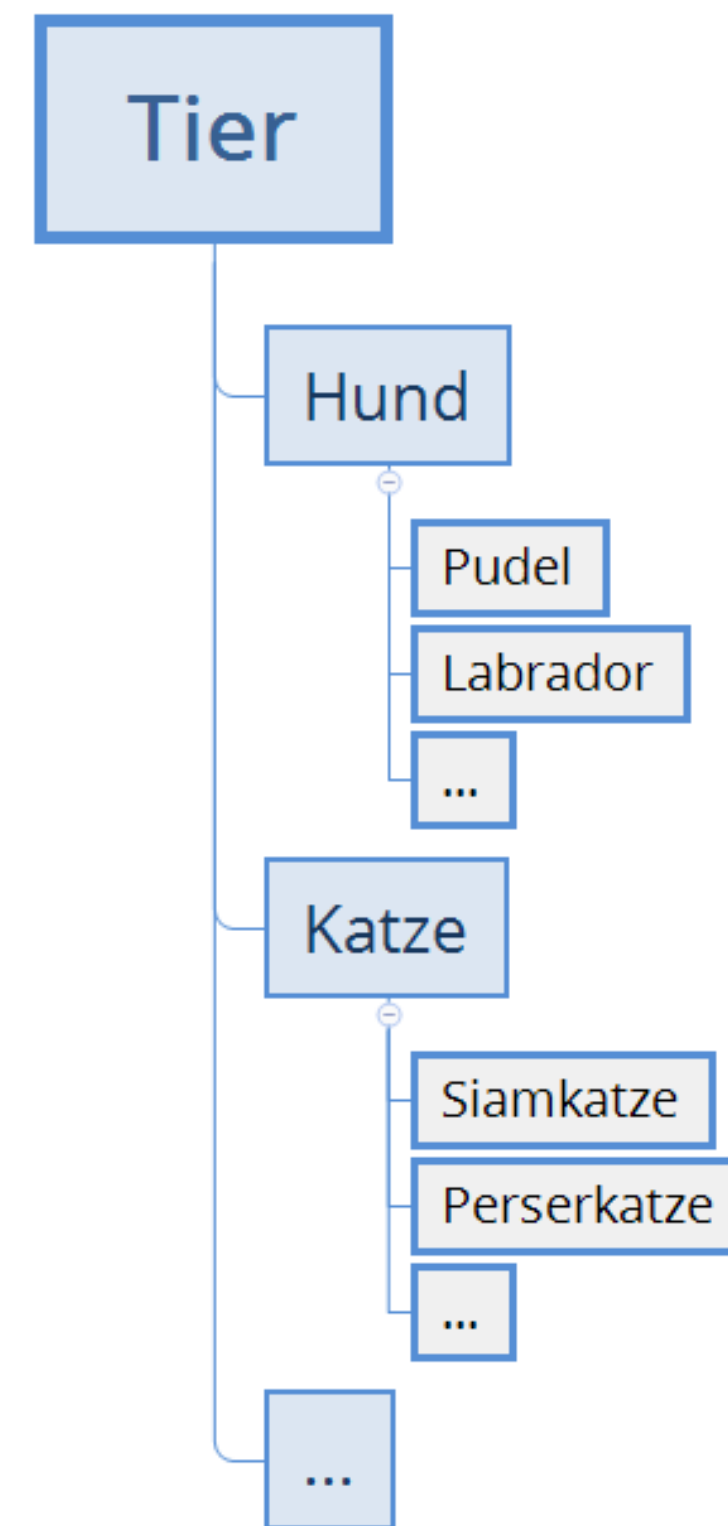


METADATEN

Taxonomie

- Klasseneinteilungen eines Themenbereichs mit monohierarchische Struktur
- Jeder Klasse hat nur eine Oberklasse, so dass sich eine Baumstruktur ergibt

In dieser Form werden Metadaten zumeist erfasst



METADATEN

Ontologie

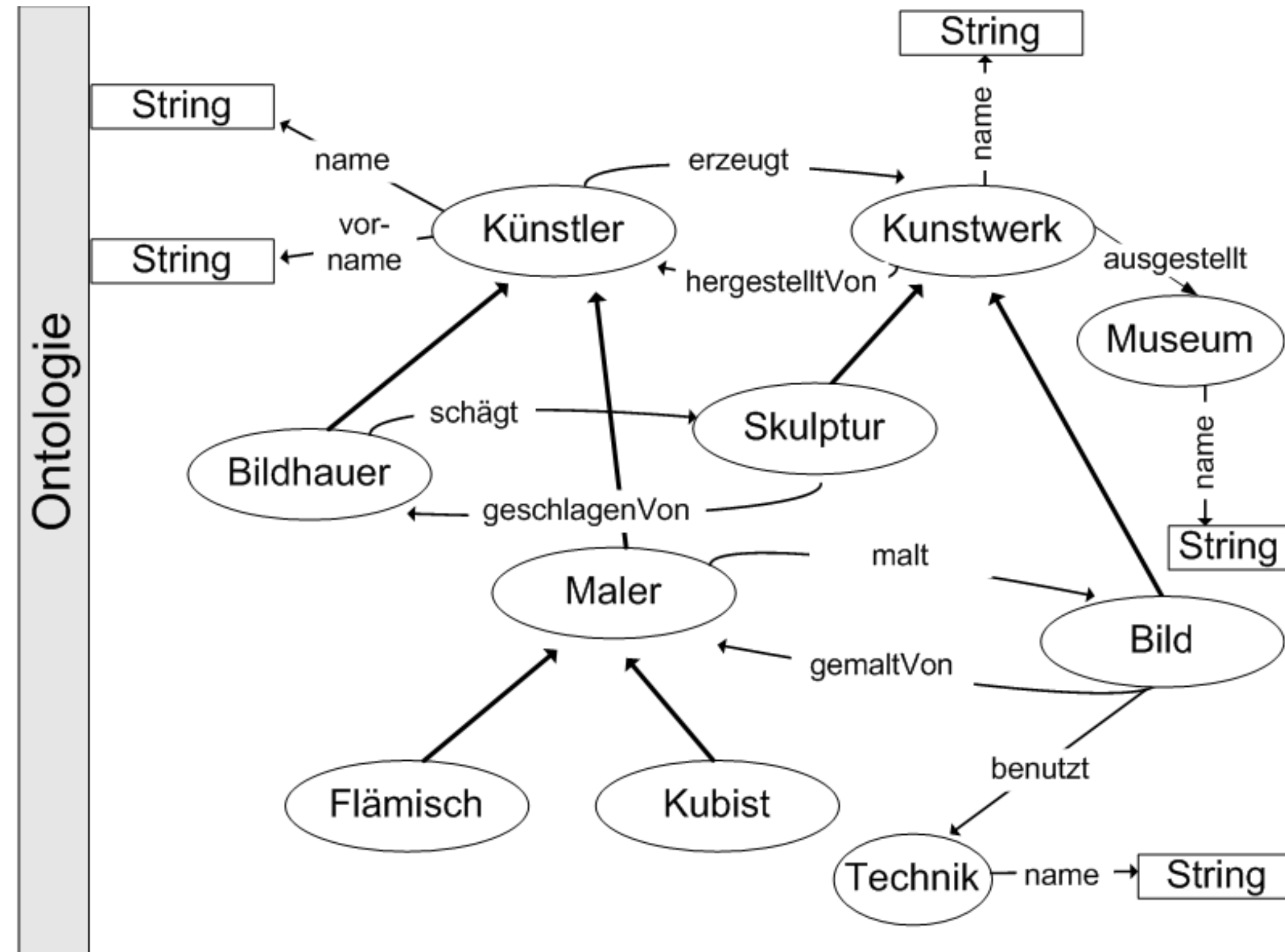
- Eine Ontologie ist eine Sammlung von Konzepten sowie Beziehungen dieser Konzepte zueinander
- Informationen sind in einem RDF als sogenannte Triple aufgebaut
 - Ein Triple besteht aus 3 Entities
 - Die Entities sind verbunden in der Form Subjekt, Prädikat, Objekt

In dieser Form werden die Metadaten in einem iiRDS-Paket übermittelt und verwendet



METADATEN

Beispiel (Wikipedia)



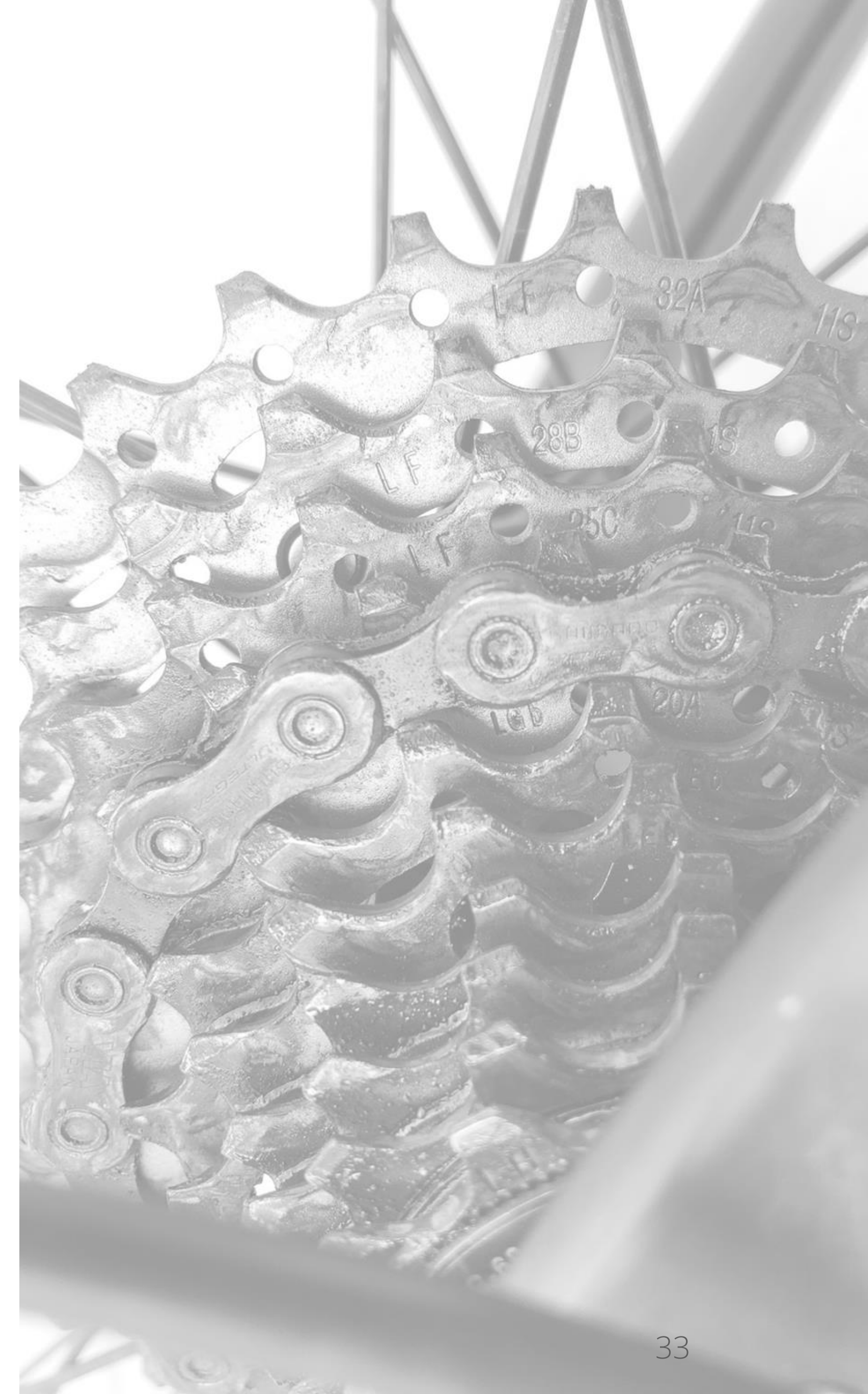


Projektbeispiel

PROJEKTBEISPIEL

dSPACE – Ausgangslage

- Hersteller von Werkzeugen für Entwicklung und Test mechatronischer Regelungssysteme
- Kombination aus Software und Hardware
- Dokumentationserstellung mit Redaktionssystem (> 80.000 Topics)
- Publikation als modulares HTML-Help und PDF
- Auslieferung gemeinsam mit der Software bzw. den SW-Modulen

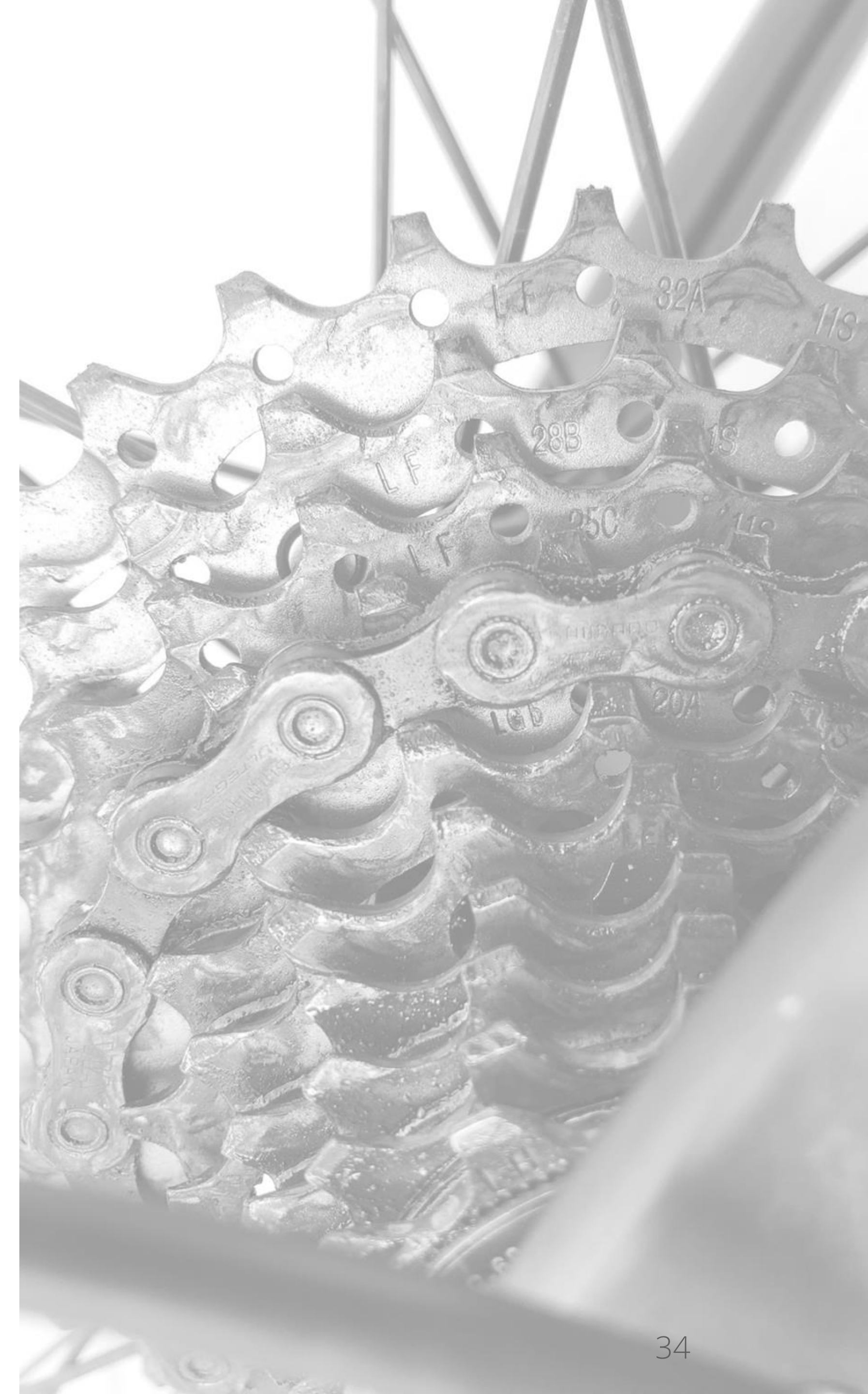


PROJEKTBEISPIEL

Probleme

- HTMLHelp wird von Microsoft nicht weiter entwickelt
- Keine sinnvoll nutzbaren Suchergebnisse
- Öffnen der Hilfe dauert sehr lang

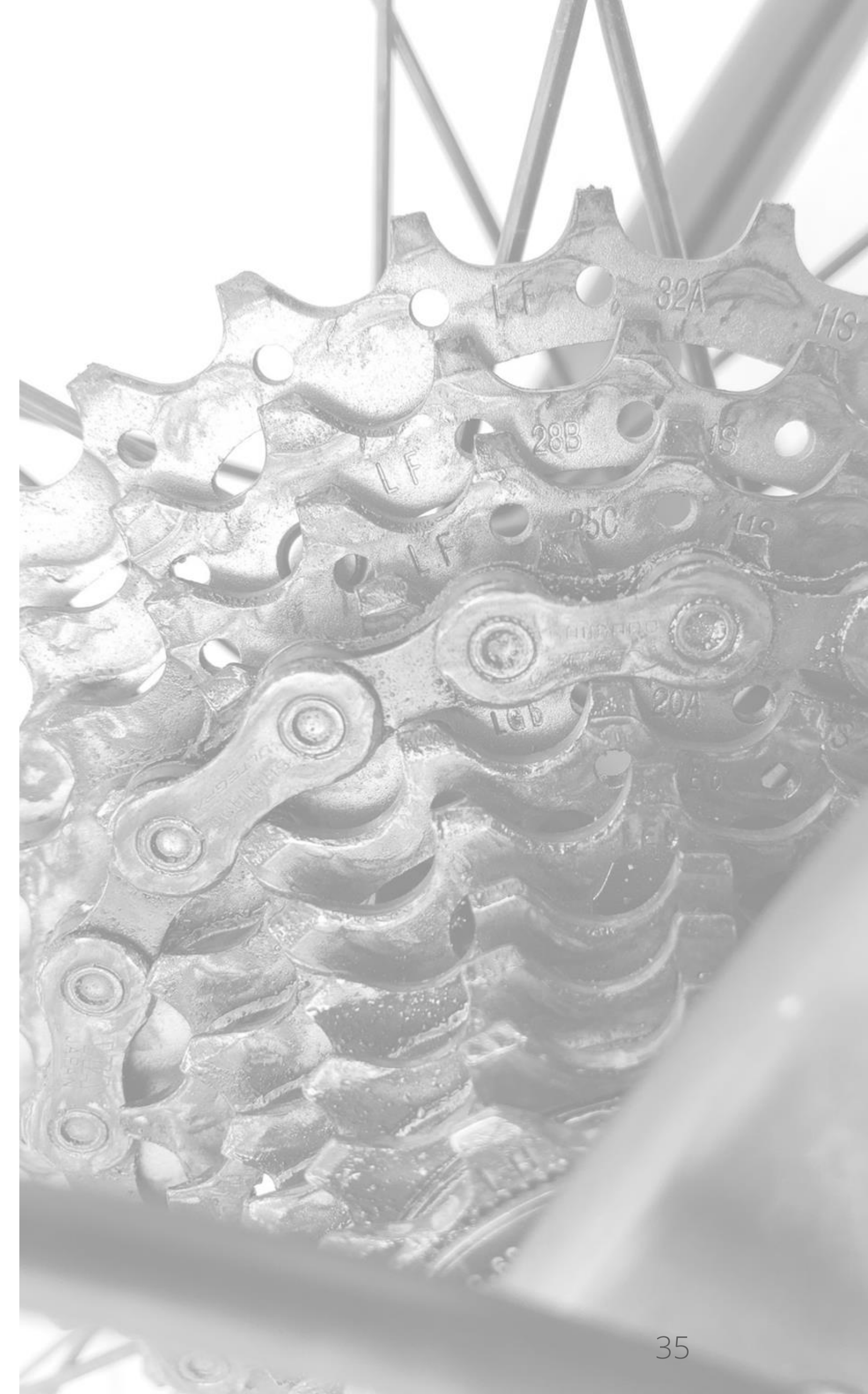
Ziel – Nachfolgesystem finden



PROJEKTBEISPIEL

Anforderungen

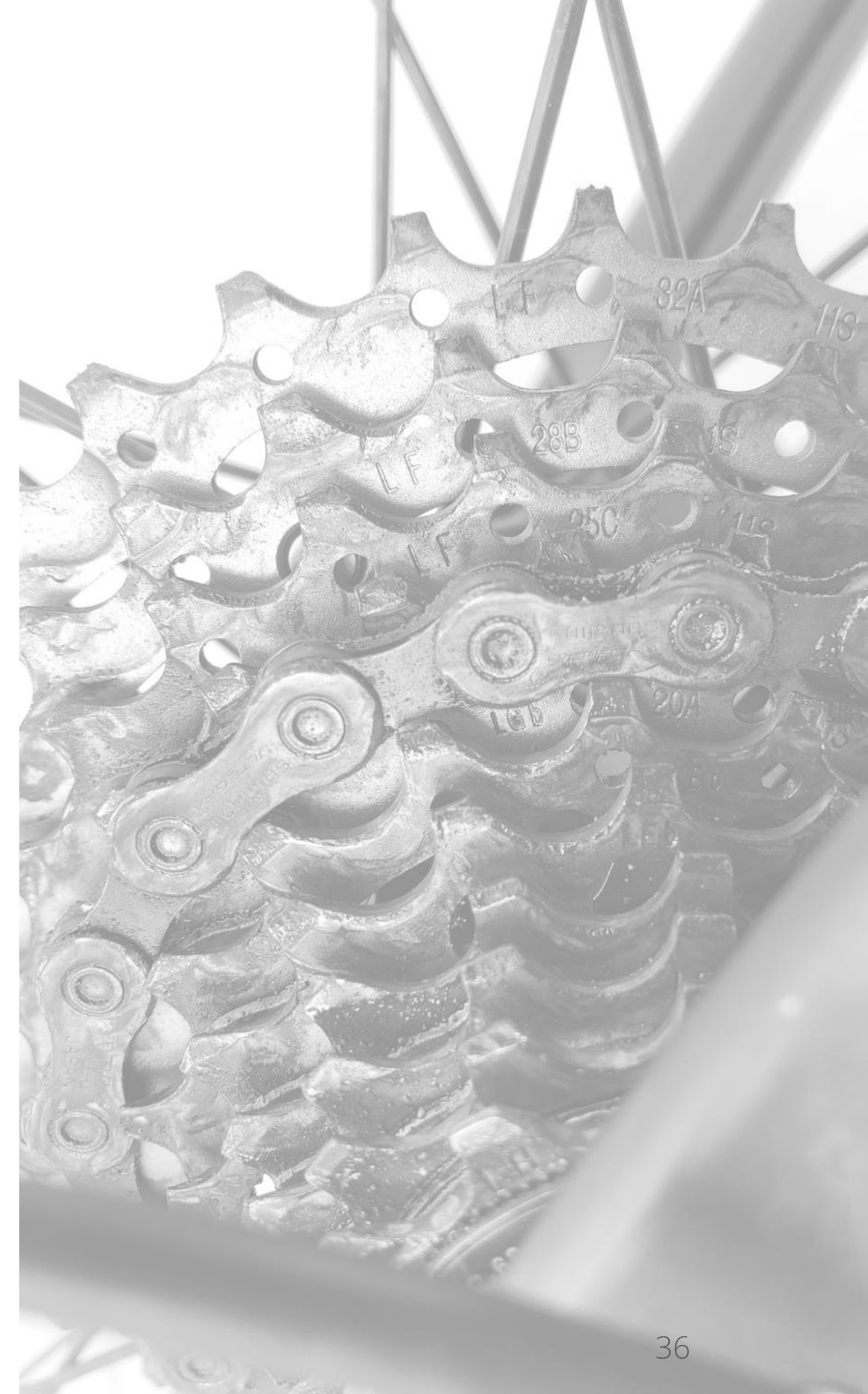
- Am Markt verfügbare Lösung – keine Individualentwicklung
- Lokale Installation am Windows-PC
- Verfügbarkeit auch über die Website, aber nur für zugelassene Benutzer
- Aktualisierung der Inhalte über die Website
- Basisformat HTML5
- Responsive Design



PROJEKTBEISPIEL

Anforderungen

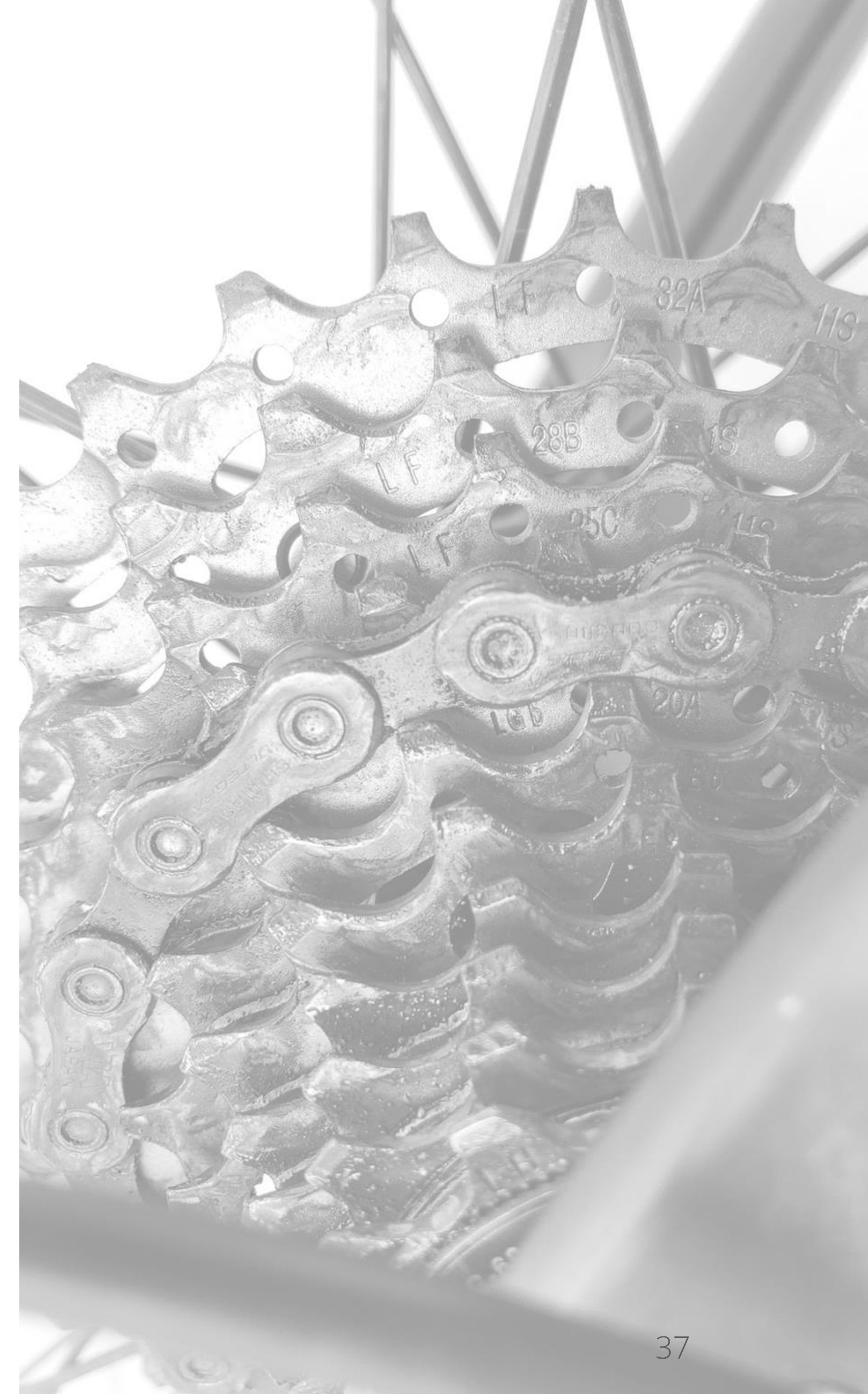
- Zugang
 - Kontextsensitiv aufrufbar
 - Leistungsfähige, facettierte Suche als primärer Zugang
 - Navigation über Hierarchie
- Integration unterschiedlicher Informationslieferanten – nicht nur aus dem Redaktionssystem (Support, Schulung ...)
- Anforderungen wurden in einem Lastenheft präzise spezifiziert



PROJEKTBEISPIEL

Die Suche

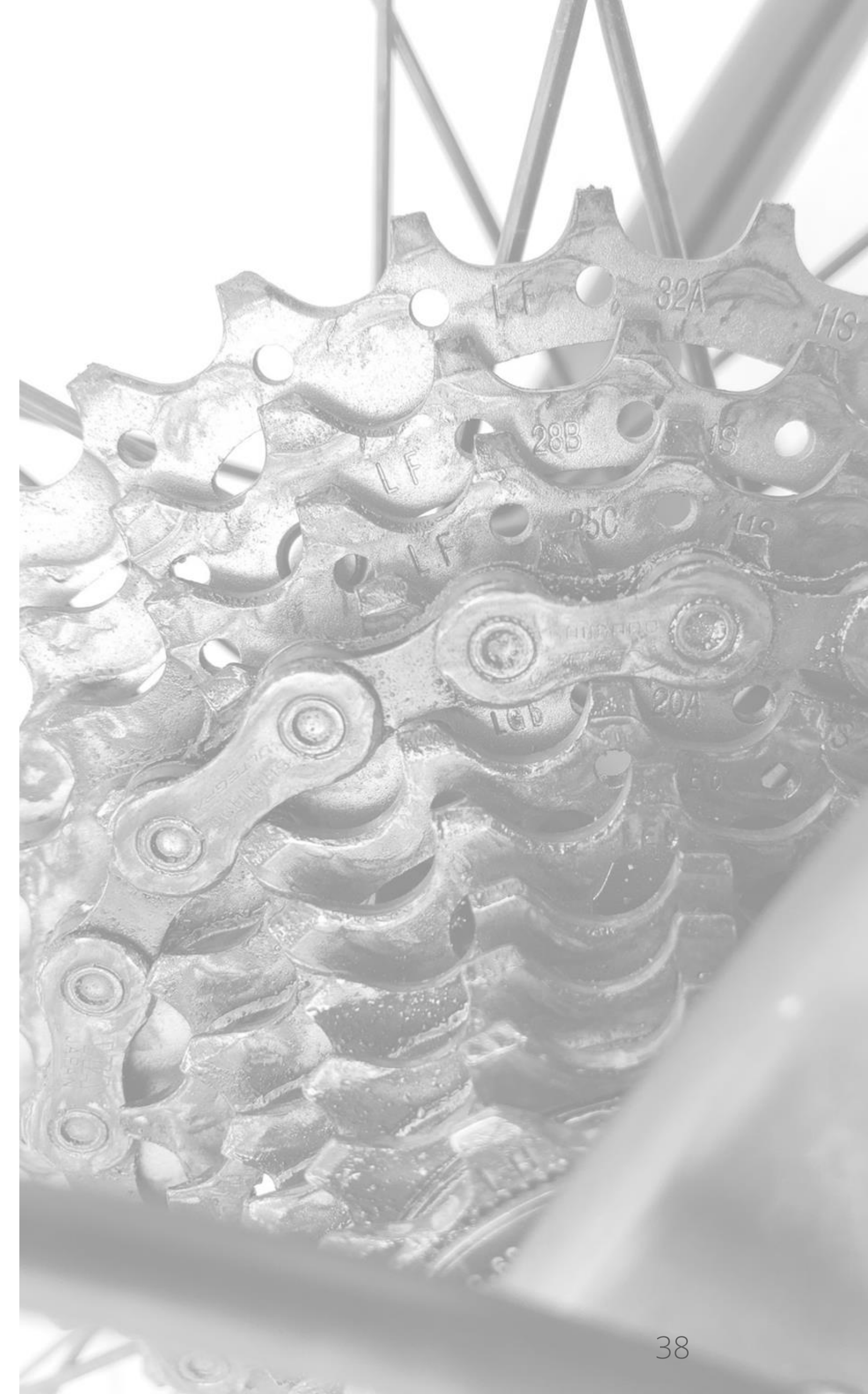
- Sichtung der am Markt verfügbaren Systeme (2014)
- Herstellerpräsentationen, gespiegelt am Lastenheft
- Ergebnis: keines der Systeme erfüllte die Anforderungen!



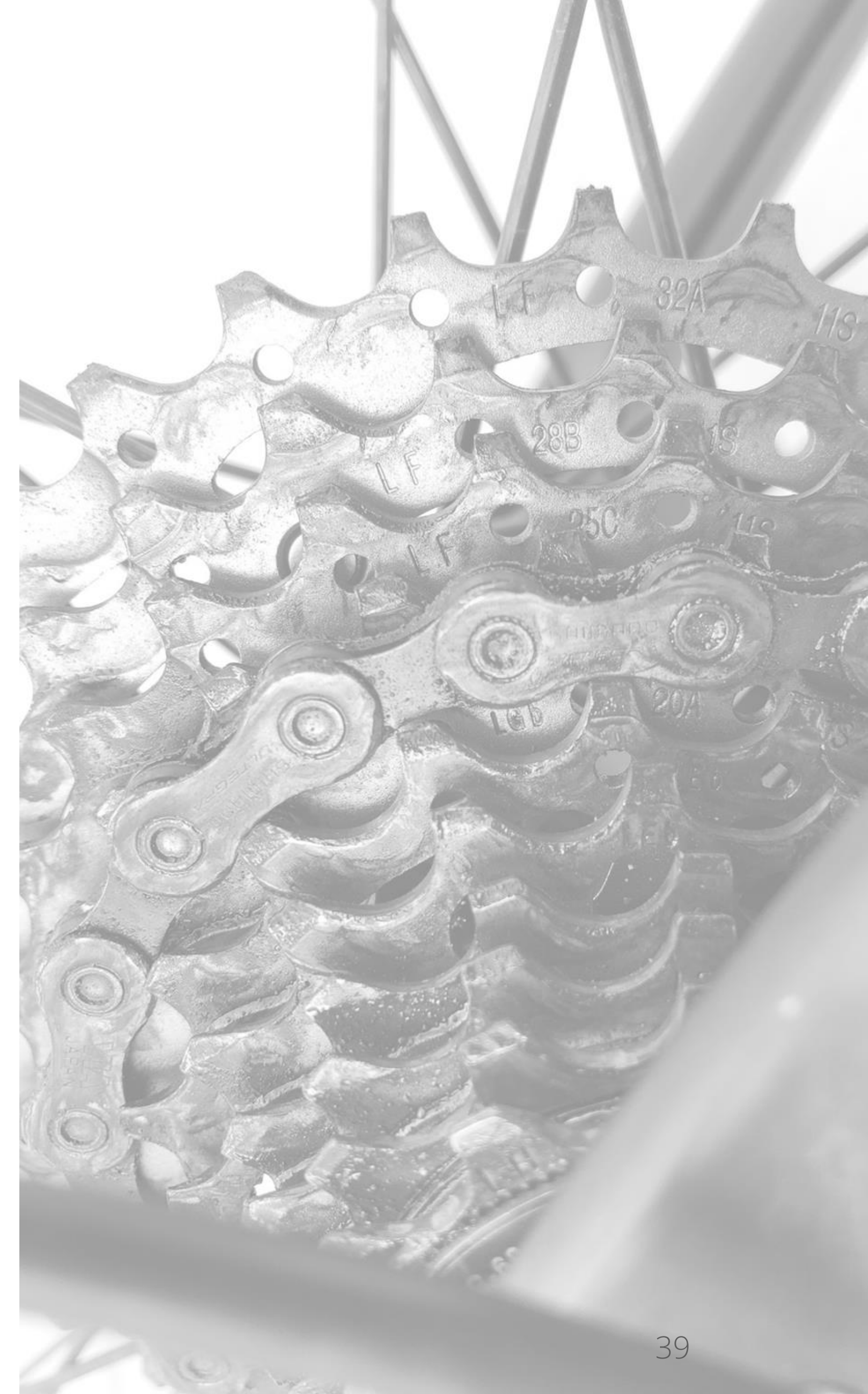
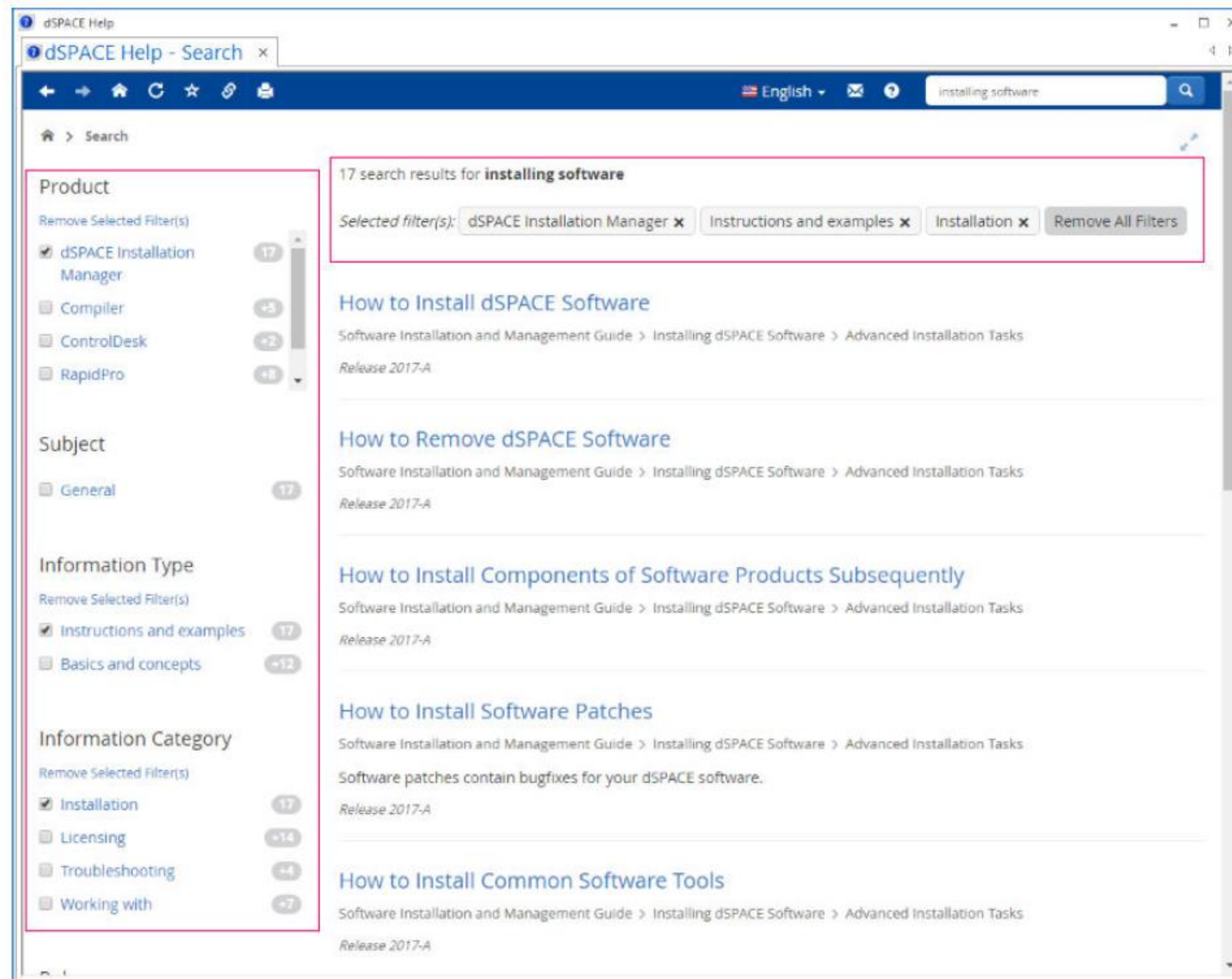
PROJEKTBEISPIEL

Die Lösung

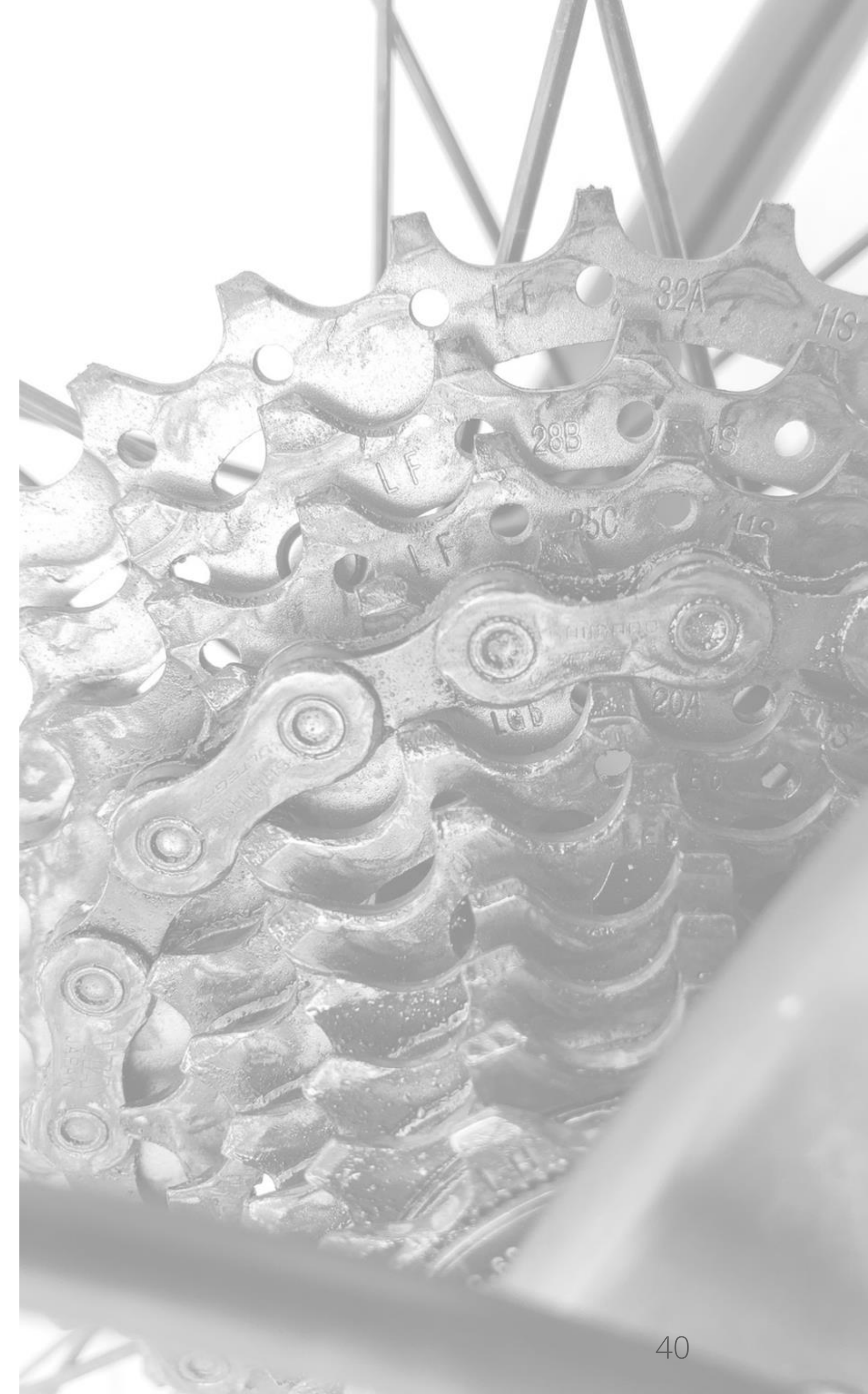
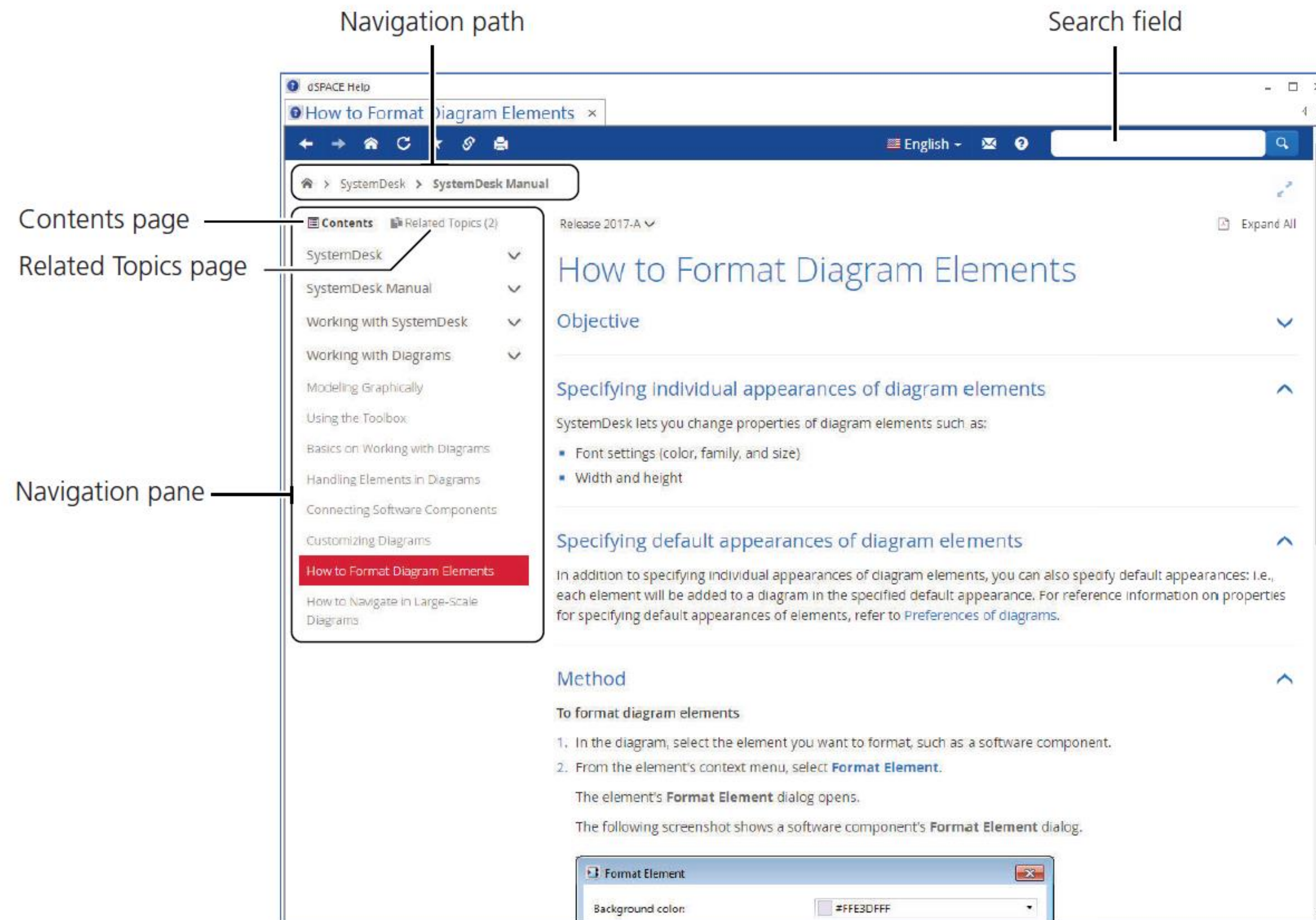
- FluidTopics von Antidot entsprach vielen Anforderungen am ehesten – ist aber zwingend serverbasiert – und schied aus!
- Mit Acolada wurde ein Partner gefunden, der bei der Weiterentwicklung seines Systems (Cobrili) die Anforderungen vollständig berücksichtigte



PROJEKTBEISPIEL



PROJEKTBEISPIEL



Übersicht aktueller CDPs

AKTUELLE CDPs

Tools der CCMS-Anbieter

- Schema: Schema CDS
- Docufy TopicPilot
- Acolada: Cobrili
- GDS: EasyBrowse
- Fischer: Sherlock
- ec-systems: SMC Content Delivery Portal



AKTUELLE CDPs

Tools von Drittanbietern

- SQUIDDS: TechCommApp
- Antidot: FluidTopics
 - Hier sehen wir ein Beispiel
- intelligent views gmbh: i-views
 - Basis: Graphendatenbank
- Klarso: klar:suite
 - Nicht nur Content Delivery, sondern auch Content-Pflege



Live-Beispiel

KONTEXT

- Author-it WebHelp: schlechte Suche, Probleme im Browser mit Deeplinks
- Auf der Suche nach einer neuen Lösung auf der tekcom-Tagung 2013 FluidTopics entdeckt
- Damals kannte ich den Begriff des CDP noch nicht

<http://learn.oneadserver.aol.com/>
(bis Ende 2018 verfügbar)



WEITERE BEISPIELE (FT)

DITA in FluidTopics:

<https://dita.fluidtopics.com/home>

Author-it Knowledge Center:

<https://kc.author-it.com/>





Professionelle Technische Dokumentation

ARAKANGA GmbH
Eugen-Kaiser-Straße 33
63450 Hanau

clara.hartmann@arakanga.de
+49 6181 9328 19

Martin.holzmann@arakanga.de
+49 6181 9328 10

www.arakanga.de
blog.arakanga.de