



Outsourcing?
Insourcing?

Ihr Partner für
professionelle
Technische
Dokumentation

ARAKANGA

AGENDA

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



AGENDA

Warum ich darüber sprechen kann ...

Die Herausforderung

Die Szenarien

Der Schlüsselfaktor – der Redaktionsleitfaden

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

AGENDA

Warum ich darüber sprechen kann ...

Die Herausforderung

Die Szenarien

Der Schlüsselfaktor – der Redaktionsleitfaden

Die Herausforderung

Wie kann Technische Dokumentation entstehen ...

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



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

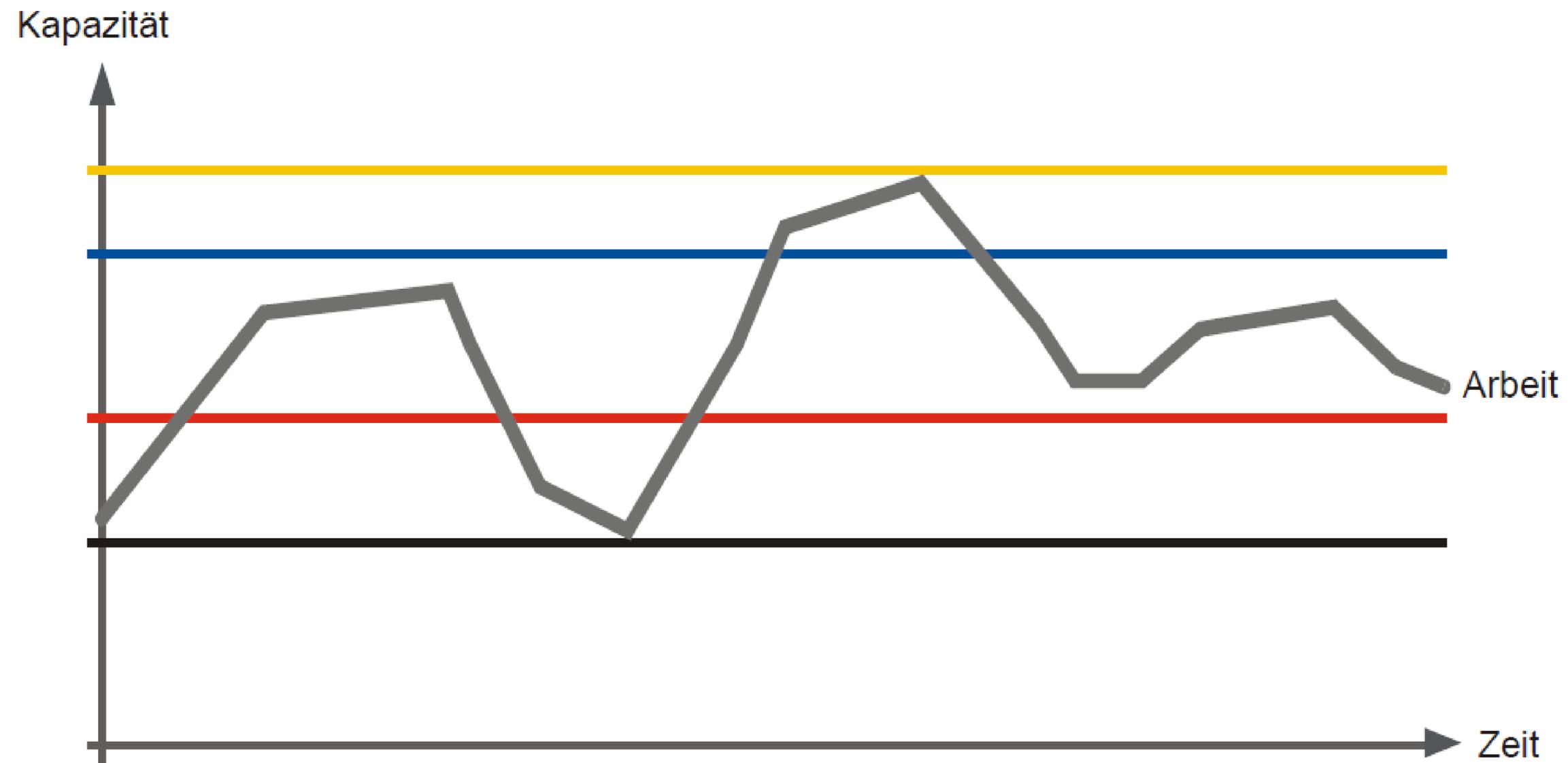
Die Herausforderung

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

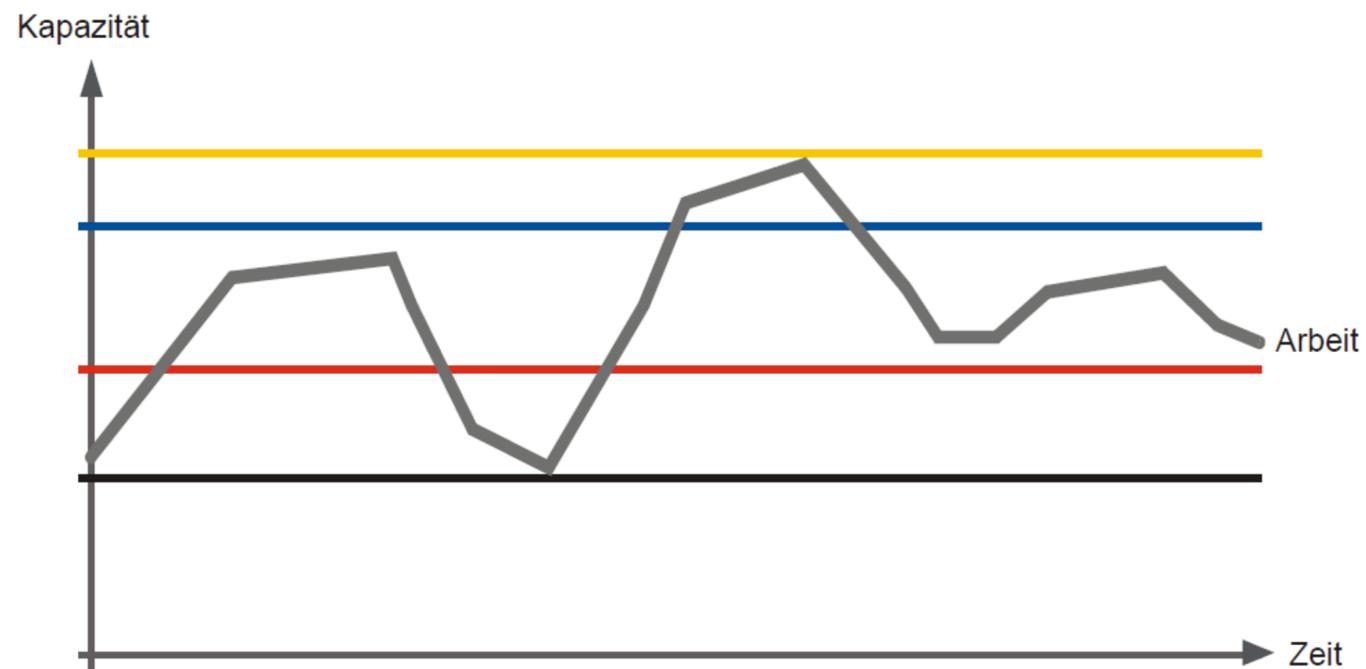
Die Herausforderung

Wie kann Technische Dokumentation entstehen ...

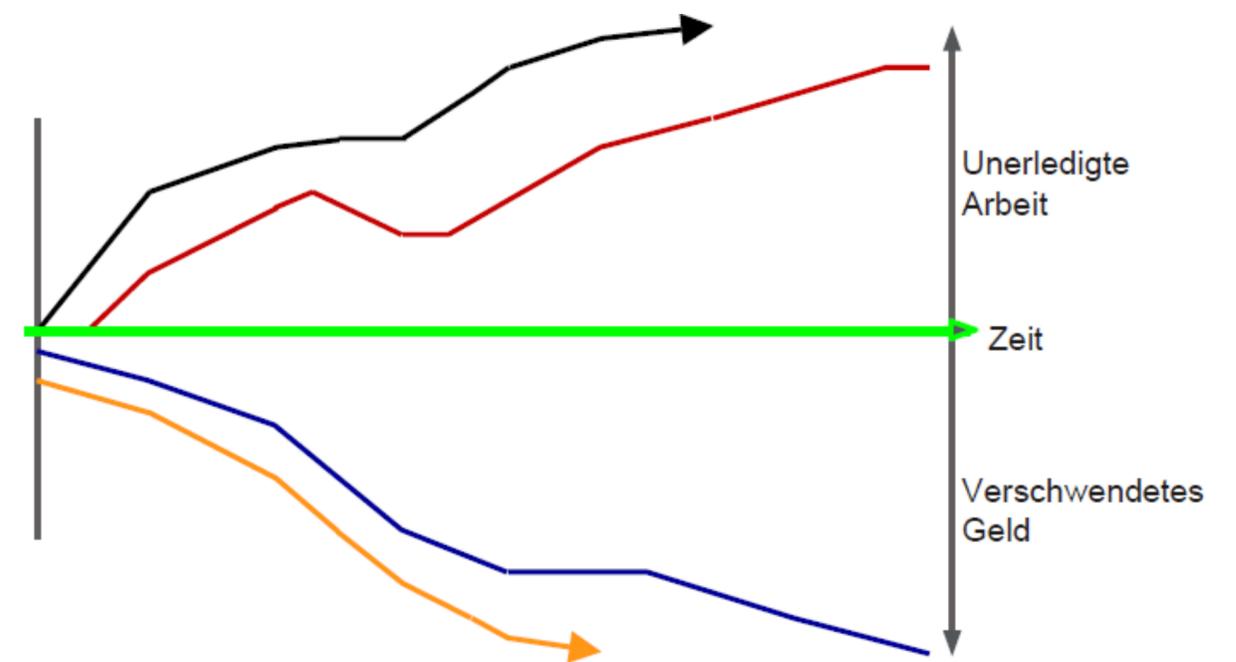


Die Herausforderung

Wie kann
Technische Dokumentation entstehen ...



Was bedeutet das?



Die Herausforderung

Die betroffenen Gruppen

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

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!

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?

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

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?

AGENDA

Warum ich darüber sprechen kann ...

Die Herausforderung

Die Szenarien

Der Schlüsselfaktor – der Redaktionsleitfaden

Die Szenarien

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

Die Szenarien

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

Die Szenarien

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

Die Szenarien

Szenario 2: Vollständiges Outsourcing

Charakterisierung

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

Die Szenarien

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

Die Szenarien

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

Die Szenarien

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!

Die Szenarien

Szenario 3: Interne Abteilung plus ein Dienstleister

Charakterisierung

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

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

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

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

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

Die Szenarien

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

Die Szenarien

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

Die Szenarien

Szenario 4: Interne Abteilung plus mehrere Dienstleister

Charakterisierung

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

Die Szenarien

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

Die Szenarien

Klassifikation

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

AGENDA

Warum ich darüber sprechen kann ...

Die Herausforderung

Die Szenarien

Der Schlüsselfaktor – der Redaktionsleitfaden

Der Schlüsselfaktor – der Redaktionsleitfaden

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!

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

Der Schlüsselfaktor – der Redaktionsleitfaden

Inhalt

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

Kontakt



ARAKANGA GmbH
Eugen-Kaiser-Str. 33
63450 Hanau

Tel.: 06181 9328 0
E-Mail: info@arakanga.de