

Von der Strategie zum Management von Information und Wissen

Die Umsetzung eines ganzheitlichen Informations- und Wissensmanagements bereitet oft grosses Kopfzerbrechen. Das in diesem Artikel präsentierte EIDA-Vorgehensmodell soll Praktikern als Leitfaden für Knowledge-Management-Projekte dienen. *Clemente Minonne-Jenny*

Eine Dissertationsstudie, für die Praktiker aus teilweise namhaften und meist international ausgerichteten Schweizer Unternehmen befragt wurden, inwieweit ein «integratives» Management von implizitem Wissen und expliziter Information für sie von Nutzen und Wichtigkeit ist, zeigt: Generell unterscheiden jene Stellen in der Schweiz, die sich täglich mit dem Management von Information und Wissen befassen, zwei verschiedene Arten innerunternehmerischer Wissensflüsse, nämlich Wissenstransmission und Wissenstransformation.

In der Wissenschaft hat die Konzentration bei der Entwicklung neuer Theorien und Rahmenmodelle auf entweder das Management «expliziter» Information oder «impliziten» Wissens hingegen zu zwei nicht aufeinander abgestimmte Richtungen geführt: Humanorientierung (beispielsweise Human Resources, Human oder Intellectual Capital Management) und Systemorientierung (Information oder Content Management). Diese auf unterschiedlichen Paradigmen beruhenden Ansätze und Praktiken sorgen oft für Verwirrung und führen deshalb oft zur Einseitigkeit von Wissensmanagement-Projekten.

Logische Interaktionen und Ansätze

Oben genannte Studie führte zur Identifikation von zwei Dutzend verschiedenen Praktiken, die folgenden vier möglichen Orientierungen logischer Interaktionen zugewiesen werden können:

- Combination: System-nach-System-Wissenstransmission
- Consumption: System-nach-

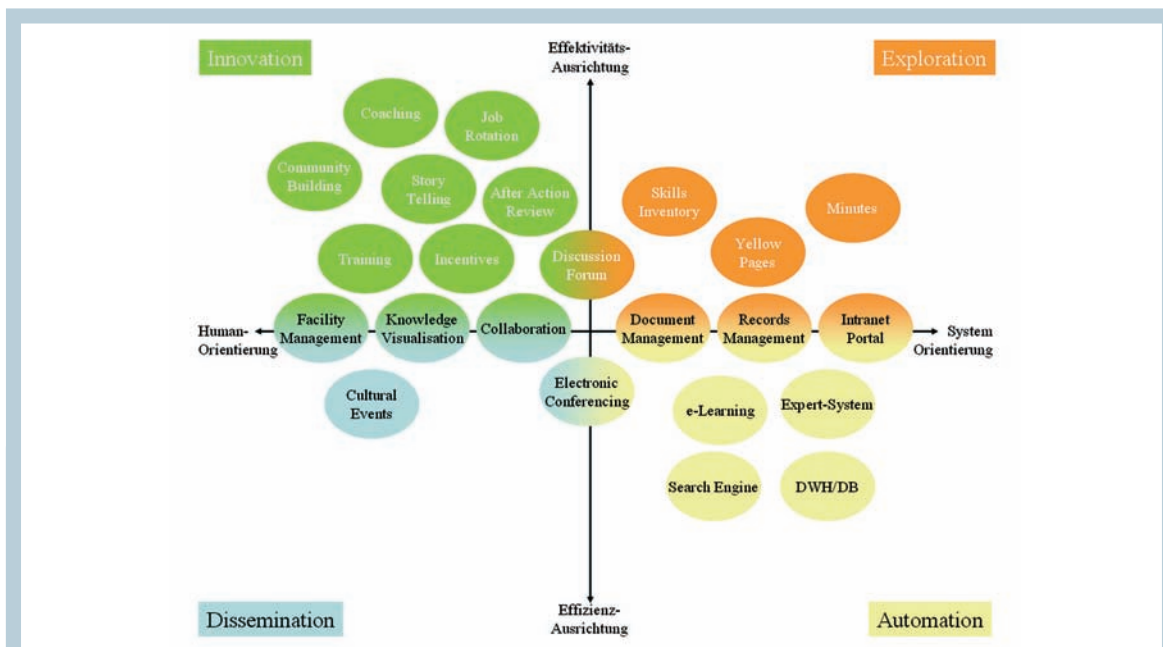


Abbildung 1: Positionierung klassischer Informations- und Wissensmanagement-Praktiken im Rahmen der vier Ansätze Exploration, Innovation, Dissemination, Automation

- Contribution: Human-nach-System-Wissenstransformation
- Collaboration: Human-nach-Human-Wissenstransmission

Es ist von grosser Wichtigkeit, dass die durch die oben stehenden Orientierungen (4C) abgeleiteten Praktiken direkt in die bestehenden Geschäfts- und Projektmanagement-Prozesse integriert werden. Das dürfte wohl die schwierigste Aufgabe der Umsetzungsphase eines Wissensmanagement-Projekts überhaupt darstellen. Beispielsweise setzt dies voraus, dass bei extrem wissensintensiven Geschäftsprozessen die verschiedenen Praktiken, die zur Ausübung bestimmter Aktivitäten angewandt werden, entsprechend optimiert werden. Dies könnte dazu führen, dass entweder bestehende Information oder Wissen einem breiteren Publikum der Organisation zur Verfügung gestellt wird (Effizienzausrichtung), oder dass durch diese Änderung der Praktik neue Information oder Wissen erzeugt werden kann (Effektivitätsausrichtung). Die Frage, ob es sich um Information oder Wissen handelt (oder in an-

deren Worten, ob das Wissensobjekt oder der Wissensinnovationsprozess im Fokus steht) ist kontextspezifisch und hängt davon ab, welche Art von Praktik zu diesem Zeitpunkt näher analysiert wird. Sich klar unterscheidende Beispiele wären «Document Management» und «After Action Review».

Vier potenziell nutzbringende Kombinationen von intra-unternehmerischen Ansätzen für das Management von implizitem Wissen und expliziter Information wurden durch diese Studie identifiziert. Sie lassen sich in ein Quadrantensystem mit den beiden Ausprägungen «Human- vs. Systemorientierung» und «Effektivitäts- vs. Effizienzausrichtung» einteilen. Davon abgeleitet können letztendlich die in Abbildung 1 dargestellten denkbaren

Kombinationen von Ansätzen unterschieden werden:

- Exploration: System-Orientierung zur Effektivitätsausrichtung
 - Innovation: Human-Orientierung zur Effektivitätsausrichtung
 - Dissemination: Human-Orientierung zur Effizienzausrichtung
 - Automation: System-Orientierung zur Effizienzausrichtung
- Abbildung 1 zeigt die Positionierung möglicher in der Praxis angewandter Praktiken im Kontext eines intra-unternehmerischen Wissensmanagements auf. Hierbei handelt es sich um klassische Informations- und Wissensmanagement-Praktiken, die in unterschiedlichen Aufgabengebieten mit unterschiedlichen Assoziationen eingesetzt werden.

Generell scheint ein «integrativer» Ansatz nicht auf der Ebene der

ECM Forum in Zürich

Am 8. und 9. Mai findet im Zürcher Kongresshaus das **ECM Forum** statt. Als Keynote-Referenten treten unter anderen auf: **Clemente Minonne-Jenny** (auf dieser Seite) und **Franz Mannsberger**, Leiter Informatik Rivella (Seite 21). Zudem werden verschiedene **ECM-Cases** vorgestellt (siehe Seite 22). Anmeldung und Information: www.ecmforum.ch

Autor
Clemente Minonne-Jenny ist Managementwissenschaftler und Organisationsberater mit Schwerpunkt Informations-, Wissens- und Innovationsmanagement.
clemente.minonne@wissensmanagement.ch

► Praktiken selbst umsetzbar zu sein, sondern kann bestenfalls durch deren geeignete Kombinationen erzielt werden. Dies jedoch nur unter der Bedingung, dass die zielgerichtete Anwendung der zu kombinierenden Praktiken auf derselben strategischen Vorgabe und Ausrichtung beruht. In anderen Worten: Beruht das Vorhaben nicht auf Vorgaben der Unternehmensstrategie, besteht ein grosses Risiko, dass die verschiedenen zu realisierenden Wissensmanagement-Projekte zwar isoliert für sich erfolgreich durchgeführt werden können, dessen Produkt jedoch keine Akzeptanz bei den Mitarbeitern genießt.

Folgende vier Beziehungen sind insbesondere während des Strategiefindungsprozesses von grosser Relevanz:

- Anwendung eines systemorientierten Ansatzes, um eine Knowledge-Exploration (E) zu ermöglichen
- Anwendung eines Effektivität erzielenden Ansatzes, um organisationale Innovationsprozesse (I) zu unterstützen
- Anwendung eines humanorientierten Ansatzes, um eine effektive Dissemination (D) organisationaler Wissensinnovationsprozesse und Wissensobjekte zu ermöglichen
- Anwendung eines Effizienz erzielenden Ansatzes, um die benötigten Automationsprozeduren (A) der oben stehenden Phasen des Vorgehensmodells zu unterstützen

Abbildung 2 illustriert das EIDA-Vorgehensmodell, das im Rahmen der exploratorischen Studie entwickelt wurde. Wie schon aus Abbildung 1 erkennbar, basiert das Modell auf den vier identifizierten Bereichen (im Prozess-Kontext «Phasen» genannt) eines integrativen Managements von Information und Wissen: Exploration, Innovation, Dissemination und Automation (EIDA).

Knowledge-Exploration

In der Phase der Knowledge-Exploration beginnt das lernende Unternehmen auf strukturierte Weise eine Landkarte des bestehenden impliziten Wissens sowie der expliziten Information aufzuzeichnen (Knowledge Mapping). Die grosse Herausforderung liegt in diesem Stadium darin, die effektivsten Wissenstransmissions- sowie Wissenstransformations-bezogenen Praktiken zu definieren (Beispiele siehe Abbildung 1). Die Studie deckte in diesem Kontext

eine Vielzahl von Praktiken auf (etwa Skills-Inventories, Yellow-Pages, Document Management, Intranet-Portals), die entsprechend kategorisiert werden konnten. Diese Phase des Vorgehensmodells legt die notwendige Basis, um die wissensbasierte Schattenorganisation des lernenden Unternehmens näher kennen zu lernen und zu analysieren und erfüllt somit die Voraussetzung für die folgende Phase Knowledge-Innovation.

Knowledge-Innovation

In der Phase der Knowledge-Innovation befasst sich die lernende Organisation insbesondere mit der Entwicklung und Schaffung von neuem implizitem sowie explizitem Wissen (Information). Hier setzt das Unternehmen bestehende Information und Wissen gezielt ein, um neues Wissen und neue Information zu erzeugen. Generell ist es die Motivation dieser Phase, bestehende Wissensinnovationsprozesse zu unterstützen und neue zu formieren. Eine solche Unterstützung ist hier wiederum durch das effektive Anwenden von geeigneten Wissenstransmissions- oder Wissenstransformations-bezogenen Praktiken dargestellt (zum Beispiel Community-Building, Mentoring, After Action Review, Story-Telling). Neben der Auswahl effektiver Praktiken ist hier die grosse Herausforderung, diese in akkurater Weise in die bestehenden Geschäfts- sowie Projektmanagement-Prozesse der lernenden Organisation zu implementieren. Diese Phase legt den Grundstein, um die Verbreitung des neu entstandenen Wissens (Information) zu konzipieren, was letztendlich durch die folgende Phase der Knowledge-Dissemination sichergestellt wird.

Knowledge-Dissemination

Es ist das Bestreben dieser Phase, dass die lernende Organisation sich überlegt, welche Wissensinnovationsprozesse und Wissensobjekte durch welche Art von Praktiken effektiv und effizient ausgebreitet werden sollen (beispielsweise Collaboration, Cultural Events, Electronic Conferencing, Facility Management, Open-Plan Offices, Knowledge-Visualisation). Obwohl der Fokus dieser Phase generell bei der Verbreitung von implizitem Wissen liegt, kann und soll durch den Einsatz weiterer Praktiken wie Document Management oder Intranet-Portals auch die zielgerichtete Dissemination expliziter Wissensobjekte (Information) angestrebt wer-

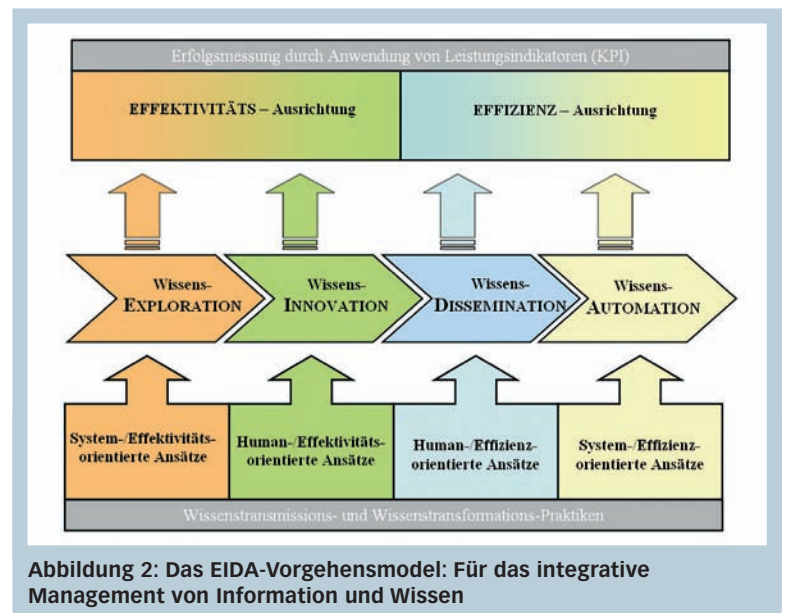


Abbildung 2: Das EIDA-Vorgehensmodell: Für das integrative Management von Information und Wissen

den. Die eigentliche Herausforderung dieser Phase liegt bei der Schaffung eines angemessenen kulturellen Umfelds der lernenden Organisation, das den sozialen Dialog zwischen den einzelnen Individuen sowie Interessensgruppen positiv unterstützt. Der grösste Teil der Teilnehmer der Studie war der Meinung, dass sich dies in der Praxis trotz teilweise grosser inner-betrieblicher politischer Hürden und entsprechend zu leistender Überzeugungsarbeit umsetzen liesse. Dass die Initiative aus der obersten Chefetage stammen sollte, sei jedoch unumgänglich, um das entsprechende Projekt erfolgreich durchführen zu können.

Knowledge-Automation

Während dieser Phase ist das lernende Unternehmen bestrebt, insbesondere die illustrationsbezogenen (Pull-Effekt, etwa Retrieval-Mechanismen) sowie die distributionsbezogenen (Push-Effekt, etwa Thesauri, semantische Netze) Prozesse zu automatisieren, um im Wesentlichen die Effizienz im Umgang mit dem Erkunden, Schaffen sowie Verbreiten von Information und Wissen zu erhöhen. Im Kontext dieser Studie repräsentiert diese letzte Phase des Vorgehensmodells die aktive und notwendige Unterstützung zur Rationalisierung existierender Wissensinnovationsprozesse und Wissensobjekte und ist bemüht, eine konsolidierte sowie nutzerbezogene Sicht der organisationalen Wissens- und Informationsbasis der lernenden Organisation zu bilden. Um dies zu ermöglichen, stehen auch in dieser Phase dafür geeignete Praktiken im Vordergrund: Document Management, Expert-System, Intranet-Portal, E-Learning, Data Ware-

house/Database, Search-Engine etc.

Ein ausgeglichenes Team ist der Anfang

Sämtliche befragten Praktiker waren der Meinung, dass die grosse Schwierigkeit bei der Umsetzung eines ganzheitlichen Informations- und Wissensmanagements zum einen durch die fehlende strategische Abstimmung der verschiedenen Initiativen aus beiden Welten (Human- gegen System-Orientierung) bestimmt ist. Zum anderen bereitet auch die synchrone Implementierung der unterschiedlichen Praktiken beider Welten in Geschäfts- sowie Projektmanagement-Prozessen grosses Kopfzerbrechen.

Aufgrund des aktuellen Geschehens in Praxis und Theorie ist der Studienautor überzeugt, dass die eigentliche Lösung für ein integratives Wissensmanagement nur durch die Zusammenarbeit unterschiedlicher Interessensgruppierungen entwickelt werden kann. Beispielsweise empfiehlt sich, bereits bei der Formierung des Projektteams eines Wissensmanagement-Projektes auf die ausgeglichene Konstellation der Teammitglieder zu achten. So bleibt eine Interdisziplinarität aus der Wissensperspektive heraus gewährleistet, damit Denkweisen, Ansätze, Praktiken oder Methoden der anderen (komplementären) Fachrichtung genutzt werden können.

Das in diesem Artikel präsentierte EIDA-Vorgehensmodell könnte Praktikern als Leitfaden dienen, um bei Ihren Knowledge-Management-Projekten die zu verfolgende Strategie zu definieren und diese zum späteren Zeitpunkt umzusetzen.

www.wissens-management.ch

«ECM eröffnet neue Möglichkeiten, die man vorher gar nicht kannte»

Rivella gilt als Early Adaptor für Enterprise Content Management (ECM). Dabei standen weniger der wirtschaftliche Nutzen als handfeste IT-Probleme im Vordergrund, als man die verschiedenen Projekte in Angriff nahm. Der Fokus hat sich inzwischen deutlich verschoben. *Thomas Brenzikofer*

Für viele Marktforscher gilt ECM nach ERP in den 90er-Jahren als die nächste grosse Welle im Bereich Business-Software. Sehen Sie das auch so?

Ja, dem kann ich voll und ganz beipflichten. Die Digitalisierung schreitet voran, die Daten nehmen laufend zu. Der Leidensdruck vieler Unternehmen nach einer umfassenden Lösung wird somit grösser und grösser.

Wie machte sich dieser Leidensdruck bei Rivella bemerkbar?

An den verschiedensten Ecken. Grundsätzlich hatten wir ein Storage-Problem. Sowohl der Fileserver wie auch der E-Mail-Server kamen an die Kapazitätsgrenzen. Auch im ERP-Bereich und bei unserem CRM-System sahen wir uns aus Performance-Gründen mit der Notwendigkeit konfrontiert, grössere Datenmengen vom Produktivsystem wegspeichern zu müssen. Dann kam aufgrund der anstehenden Pensionierung einer Buchhaltungsmitarbeiterin die Idee auf, künftig alle Lieferantenrechnungen einzuscannen und deren Bearbeitung elektronisch zu automatisieren. Zudem plante die Marketingabteilung den Relaunch unserer Website, die mit einem Web-Content-Management-System aktualisiert und gepflegt wird.

Wie fügen sich diese Puzzleleichen nun zu einem Ganzen, sprich zur Inbetriebnahme einer ECM-Suite?

Insgesamt haben wir sieben Teilprojekte festgemacht, für die wir eine Lösung brauchten. Zu diesem Zeitpunkt war ECM bei mir noch gar nicht auf dem Radar. Wir haben dann die verschiedenen Anforderungen in einem Pflichtenheft zusammengefasst und schnell einmal gemerkt, dass das, was wir suchen, eigentlich nur eine ECM-Lösung kann. Ich habe mich dann über diesen Markt informiert und unsere Ausschreiben letztlich an zehn Anbieter geschickt. Wobei zwei von ihnen in der Zwischenzeit aufgekauft wurden.

Was gab den Ausschlag für Ihre Wahl?

Franz Mannsberger ist seit 2002 Leiter Informatik bei Rivella.

«Nicht die IT kann entscheiden, inwieweit welche Dokumente frei zugänglich sind. Dies muss das Business tun.»



Die Spannweiten der Offerten lagen ziemlich weit auseinander und betragen zwischen 250 000 und einer Million Franken. Auf der Shortlist landeten schliesslich noch vier Anbieter, die ihre Lösung bei uns präsentieren durften. Unsere Wahl lag letztlich in der Mitte: Livelink von Open Text überzeugte uns aufgrund des hohen Integrationsgrades. Zudem hatten wir im Webbereich mit Obtree bereits eine Open-Text-Lösung im Einsatz. Diese Lizenz wurde dann in die Offerte mit eingerechnet. Hinzukommt, dass Open Text über IXOS bereits über eine SAP-Schnittstelle verfügt und auch mit unserer Oracle-Datenbank funktioniert.

Was ist denn der Vorteil einer Lösung aus einer Hand?

Abgesehen davon, dass man nur einen und nicht mehrere Lieferanten zu managen hat, ermöglicht uns die Plattform, das Problem einheitlich anzupacken und zukünftig sämtliche Businessdaten in einem Informations-Container zu konservieren. Mit mehreren verschiedenen Lösungen müsste man am Schluss wieder Schnittstellen bauen und unterhalten.

Aber die Aufgaben sind doch sehr unterschiedlich. Zwischen dem Einscannen von Lieferantenrechnungen und dem Archivieren von E-Mails gibt es doch kaum Berührungspunkte?

Das mag auf den ersten Blick zutreffen. Auch ein ERP-System unterstützt

Prozesse, die an sich unterschiedlich sind, ausser, dass deren Daten strukturiert und zentral gespeichert sind. Ähnlich müssen Sie sich ECM vorstellen, es geht einfach um die einheitliche Behandlung aller digitalen aber unstrukturierten Informationen eines Unternehmens. Zudem eröffnen sich dadurch einem Unternehmen Möglichkeiten, die man vor dem Einsatz einer ECM-Lösung noch gar nicht abschätzen konnte.

Zum Beispiel?

Bei Rivella sind wir grundsätzlich von einem Storage-Problem ausgegangen. Heute verfügen wir über eine gesetzeskonforme E-Mail-Archivierung und Dokumentenablage. Für jedes Dokument, das im System gespeichert wird, können wir nachverfolgen, wann, was und von wem etwas das letzte Mal geändert wurde. Zudem verfügen wir über ein Dokumentenmanagement, das Mitarbeitern erlaubt, quasi per Knopfdruck unternehmensweit sämtliche für ihn relevante Informationen aufzufinden. **Das heisst, Sie sind dazu gekommen wie die Jungfrau zum Kinde?** Nein, ganz so war es dann doch nicht. Bereits 2004 hatten wir das Thema Knowledge Management als eines der wichtigen Ziele der IT-Strategie formuliert. Aber zugegeben, der Weg dorthin ging dann eher bottom-up als top-down, was nicht immer ganz unproblematisch war.

Können Sie diesen Punkt ausführen?

Wir hatten gemerkt, dass bei der Öffnung und beim Zugänglichmachen der Informationen Vorsicht geboten ist. Trotz Berechtigungslayer können hier beim Handling schnell Fehler passieren und äusserst sensible Daten in die falschen Hände gelangen. Ursprünglich sind wir von einem Big Bang ausgegangen: Am Tag X sollte jeder Mitarbeiter, zugeschnitten auf sein Rolle, übers DMS Zugriff auf sämtliche Informationen haben. Davon haben wir inzwischen Abschied genommen. Wir sind konservativer geworden. Die Umsetzung erfolgt jetzt in kleineren Schritten, gewissermassen wieder top-down. Nicht die IT kann nämlich entscheiden, inwieweit welche Dokumente frei zugänglich sind. Dies muss das Business tun. Diese Aufgabe liegt nun bei den einzelnen Abteilungen und bei der Geschäftsleitung.

Welchen Aufwand bedeutet die Einführung einer ECM-Plattform für die Mitarbeiter?

Der Aufwand ist eigentlich gering. Für die Mitarbeiter ändert sich grundsätzlich nichts. Einzelne Abteilungen haben die Einführung des DMS dazu benutzt, ihre File-Struktur neu zu konzipieren. Festzustellen ist, dass gerade langjährige Mitarbeiter, die an eine bestimmte Arbeitsumgebung gewohnt sind, Mühe haben, nur noch über den Webbrowser zu arbeiten. Zwar müssen sie das nicht, Livelink stellt auch ein natives GUI zur Verfügung. Aber natürlich wäre es das logische Ziel, alles nur noch im Webbrowser zu haben.

Wie rechnet sich der Einsatz von ECM?

Bei Rivella sind wir das Problem von der IT her angegangen. Entsprechend IT-lastig haben wir das Projekt aufgezogen. Wir mussten deshalb auch keine betriebswirtschaftlichen Kosten-Nutzen-Abwägungen machen. Analog zur Quantifizierung der ERP-Soffacts ist dies bei einer ECM-Evaluation schwer rechenbar. Dabei müsste man sämtliche Abteilungen und Fachbereiche, also die Content-Owner, mit einbeziehen, darauf wurde aber bewusst verzichtet.

Interwoven sorgt für ein einheitliches Kundenerlebnis bei Adidas

Ausgangslage:

Die Adidas Gruppe ist ein führendes Unternehmen in der Sportartikelindustrie und bietet ein umfassendes Produktportfolio an. Mehr als 140 Millionen Artikel und 110 Millionen Paar Schuhe hat Adidas im letzten Jahr verkauft.

In der Markenkommunikation müssen alle standardisierten Metadaten über den gesamten Lebenszyklus eines Produktes hinweg im richtigen Format, der richtigen Version, zur richtigen Zeit und in der richtigen Applikation verfügbar sein. Adidas besitzt mehr als 200 000 digitalen

Assets wie Logos, Produktfotos, Anzeigenmotive, Produktinformationen, Präsentationen und zahlreiche Dokumentenformate. Die Möglichkeit, Rich-Media-Inhalte effizient archivieren, verwalten, nutzen und veröffentlichen zu können, ist für die Steuerung einer globalen Marke notwendig.

Lösung:

Um dieses Problem zu handhaben, hat sich Adidas für Mediabin, die Digital-Asset-Management-Lösung von Interwoven, entschieden. Mediabin stellt eine Lösung für alle Un-

ternehmen und Organisationen dar, die sich mit dem Management von Rich-Media-Inhalten auseinandersetzen.

Mit Reebok, einem Unternehmen der Adidas Gruppe, konnte Adidas bereits vor der Übernahme Erfahrungen mit Mediabin sammeln. Die Vorteile von Mediabin sind:

- Zentrale Verwaltung aller digitalen Assets
- Verlinkung von visuellen und textlichen Informationen in nutzerfreundlicher Darstellung
- Wiederverwendbarkeit von digitalen Werten

- Tracking der Nutzung der digitalen Inhalte durch teilnehmende Nutzer
- Verknüpfung der Mediadatenbank mit Bestells-, Preis- und Versandinformationen.

Adidas

Projekt: **Digital Asset-Management-Lösung**
 Auftraggeber: **Adidas, Herzogenaurach (D)**
 Auftragnehmer: **Interwoven**
 Produkt: **Mediabin 4.5.3**

«Informations- und Einsatz-System» für den Koordinierten Sanitätsdienst

Ausgangslage:

Die in Ittigen ansässige Geschäftsstelle Koordinierter Sanitätsdienst (KSD) unterstützt alle zivilen und militärischen Stellen der 26 Schweizer Kantone, die mit der Planung, Vorbereitung und Durchführung von sanitätsdienstlichen Massnahmen beauftragt sind. Ziel ist es, in jeder Situation die bestmögliche Versorgung von Patienten zu gewährleisten. Innerhalb der kritischen ersten Stunde nach einer Verletzung muss die richtige Erstversorgung erfolgen. Aus diesem Grund ist ein zentrales Informations- und Einsatzsystem, auf das Einsatzzentralen und Krankenhäu-

ser Zugriff haben, sehr wichtig. Standardisierte Einsatzprozesse und ein automatisierter Workflow sollen dafür sorgen, dass die Abläufe weiter beschleunigt werden.

Lösung:

Um all diese Aufgaben zu erfüllen, wurde ein Internet-basierendes System namens «Informations- und Einsatz-System» (IES) implementiert. Es unterstützt den Einsatz und den Austausch von Echtzeitinformationen zwischen allen im Rahmen des KSD miteinander kooperierenden Stellen. Über eine Portaloberfläche stellt das IES, zusätzlich

zu einsatzspezifischen Funktionen wie Knowledge-Management- und Collaboration-Funktionen, umfassende Tools und Services zur Verfügung, mit denen die Zusammenarbeit in einer Vielzahl von Prozessen unterstützt wird. In virtuellen Collaboration Rooms können Führungs- und Rettungskräfte unter anderem Daten, Wissen und Dokumente wie Einsatzkonzepte in Echtzeit austauschen.

Der Sicherheitsbeauftragte des Bundesrates fordert für die Euro 2008 den operationellen Einsatz des IES bis spätestens zum Anpfiff der Spiele.

Geschäftsstelle Koordinierter Sanitätsdienst

Projekt: **Echtzeitsystem für Koordinierter Sanitätsdienst**
 Auftraggeber: **Ganpiero A. Lupi, Beauftragter des Bundesrates für den KSD**
 Auftragnehmer: **Koordinierter Sanitätsdienst, Rudolf Junker, Ittigen, Bern**
 Partner: **Intelligence AG, Bern Couniq Consulting GmbH, Münsingen**
 Produkt: **Informations- und Einsatz-System (IES) auf Basis von SAP Netweaver**

Digitale Dokumentation für die Betriebsanleitungen der Kehrrecht-Verbrennungsanlagen der Von Roll Inova GmbH

Ausgangslage:

Eine technische Dokumentation einer Kehrrecht-Verbrennungsanlage besteht schnell aus über 15 000 Dokumenten in diversen Input- und Output-Formaten. Zudem muss die Dokumentation, die sehr umfassend und komplex aufgebaut ist, mit allen Zulieferkomponenten erstellt werden. So müssen tausende von Zulieferkomponenten gemäss einer standardisierten Struktur integriert werden. Die eingehenden Dokumente

per Post oder E-Mail mussten manuell in die Struktur eingepflegt werden, wobei darauf geachtet werden musste, ob ein Dokument bereits vorhanden und ob eine mehrsprachige Auslieferung nötig war.

Ziel der Evaluation im Jahr 2005 für eine neue Lösung für die Technische Dokumentation war, den ganzen Prozess von der Erstellung bis zur Verteilung der Dokumentation zu vereinfachen und möglichst viele Schritte zu automatisieren.

Lösung:

Durch eDOC4Industries können die Von-Roll-Inova-Kunden ein digitales Handbuch benutzen und die Anzahl benötigter Papierkopien auf ein Minimum reduzieren. Informationen können mit der kapitelbasierten Volltextsuche in Sekundenschnelle gefunden werden. Eigene Notizen können angefügt werden und die Aktualisierung bei Revisionen ist gewährleistet.

Mit verschiedenen Struktur-templates lässt sich die gewünschte Dokumentationsstruktur auswählen und automatisch anlegen. eDoc besitzt verschiedene Features. So unter anderem eine Lieferanten-Export-Funktion, mit der relevante Verzeichnisse mit den Templates an einen Unterlieferanten via E-Mail über-

mittelt werden können. Der Projektleiter kann sich durch einen Status-Report jederzeit den Stand der Dokumentation anzeigen lassen. Eine Export-Translator-Funktion hilft, den Übersetzungsprozess zu überwachen und die retournierten Übersetzungen wiederum automatisch in die Struktur zu importieren.

Von Roll Inova

Projekt: **eDOC für die Betriebsanleitungen von Kehrrecht-Verbrennungsanlagen**
 Auftraggeber: **Von Roll Inova, Zürich**
 Auftragnehmer: **Open Connect AG, Zürich**
 Produkt: **eDOC4Industries**

Diese und weitere Cases werden am **ECM-Forum** am 8. und 9. Mai 2007 im Kongresshaus Zürich präsentiert. Anmeldungen und Informationen unter: www.ecmforum.ch

Info