

Optimieren der Informationslogistik

Können schlecht erfasste betriebliche Informationen zum Unternehmenserfolg beitragen? Ja! Zurzeit reifen Standards und Software heran (XML, Content-Management-, bzw. Redaktionssysteme). Sie versprechen, das Informationspotenzial in Unternehmungen zu aktivieren.

GASTON PFISTER

Information mausert sich in unserer schnelllebigen Welt immer mehr zum elementaren Produktionsfaktor. Die richtige Information zur richtigen Zeit in der richtigen Form am richtigen Ort trägt wesentlich zum Unternehmenserfolg einer Firma bei.

Gewiss, die Einsicht scheint banal zu sein. Die meisten Unternehmen verfügen längst über ein ERP (Enterprise Resource Planning) System, das die betrieblichen Stammdaten verwaltet. Aber eben: nur die Stammdaten! Das sind gut strukturierte, zumeist kleine, maschinell verarbeitbare Informationseinheiten. Sie umfassen vorwiegend die kaufmännischen und personellen Bereiche sowie die Materialwirt-

schaft. ERP-Systeme wie z. B. SAP, Baan, Oracle bis zu individuell programmierten Excel- oder FileMaker-Lösungen sind in der Lage, solche Informationen sinnvoll zu verarbeiten und auszuwerten. Deren Anteil an den in Unternehmen verfügbaren Informationen beträgt aber durchschnittlich nur ca. 20%.

Nichstrukturierte Daten

Beim Rest handelt es sich um so genannte flach- oder nicht strukturierte Daten, die eine noch vielfach unerkannte Rolle im Wertschöpfungsprozess spielen. Vorwiegend sind das Dokumente in Papierform oder einzelne Datenfiles. Solche befinden sich, in unterschiedlichen Sprachen verfasst, in meist unauffindbaren Ordnern oder auf Fest-

Literatur

Prof. Dr. Erich Schoop
Dipl. Wirtschaftsinformatiker, Uni Dresden.
Hauptstudium Wirtschaftsinformatik: «Content Management für Single Source Multiple Media and Multiple Usage Publishing».

Prof. Dr.-Ing. Hans-Jörg Bültinger, Fraunhofer Institut für Arbeitswirtschaft und Organisation, Stuttgart:
«Technische Dokumentation – Ermittlung der Potentiale im Produktlebenszyklus – Ein Verfahren zur Ermittlung von Kennzahlen für den Einsatz und Nutzwert der technischen Dokumentation.»



Anforderungen an moderne Redaktionssysteme

platten. Sie schlummern dort verpackt in diversen – meistens empirisch angelegten – Verzeichnissen und Files mit individuell-kryptischen Bezeichnungen in proprietären, erfahrungsgemäss inkompatiblen Datenformaten. Die Praxis lässt grüssen. Zu dieser Art von Daten gesellt sich ebenfalls das gesamte undokumentierte Mitarbeiterwissen, das sich in deren Köpfen befindet.

Solche Informationen sind ausschliesslich durch die Ersteller auf-

Portrait

Artech Trading Limited Ge-
gründet 2001 als Aktien-
gesellschaft mit zwei Mitar-
beitern, inzwischen ange-
wachsen auf fünf Fachleute
(vollamtlich) mit internati-
onalen partnerschaftlichen
Verbindungen. Artech deckt
das gesamte Spektrum rund
um die technische Kommuni-
kation und Dokumentati-
on ab. Artech erstellt Kon-
zepte, Betriebs- und
Serviceanleitungen, Ersatz-
teilkataloge, Industrieagra-
fik, technische Fotografie
und Übersetzungen in allen
Sprachen für sämtliche Me-
dien. Die Firma implemen-
tiert und schult namhafte
Software wie FrameMaker,
WWP, Schema ST4, DocuCat
und SPCat.

Artech Trading Limited, Äulestrasse 56
FL-9490 Vaduz, Tel. +423 388 05 50
Fax +423 388 05 55, www.artech.li
gaston.pfister@artech.li

find- und reproduzierbar. Die
Trefferquote nimmt dabei aller-
dings im Verlauf der Zeit ab. Durch
Weggang, Kündigung, Versetzung,
Ferien, Krankheit, Militärdienst
usw. sind sie häufig ein für allemal
verloren oder, bestenfalls, zeitweilig
blockiert.

Informationen werden durch
bestimmte Mitarbeiter zwecks Ar-
beitsplatzerhaltung oder gar Aus-
bau von Machtpositionen zurück-
behalten (manipuliert). Natürlich
nur in anderen Firmen. Im Weiteren
verschwindet solches Wissen
aus leicht einsehbaren Gründen oh-
nehin mehr oder weniger schnell:
Defekte Computer, lädierte Daten-
träger oder überalterte Lesegeräte,
inkompatible Softwareprogramme,
Beschädigung von Daten durch
fehlerhafte Migration, Viren, Mag-
netfelder usw. Diese Litanei liesse
sich bekanntlich fortsetzen. Fazit

für das Unternehmen: Fehlender
Zugriff bei Bedarf, hohe Kosten,
um fehlende Information meist
unter Zeitdruck zu beschaffen.

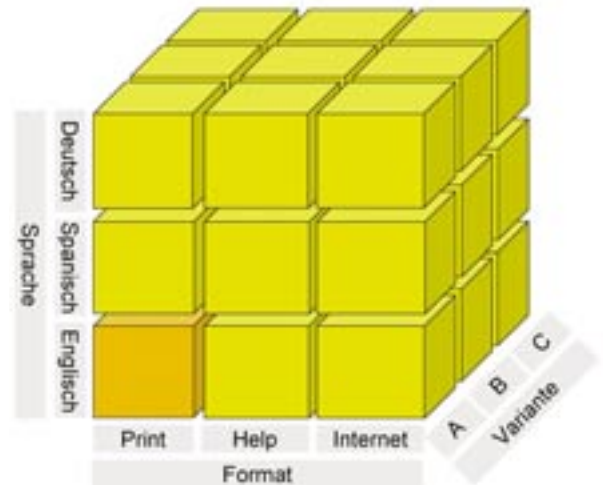
**Herkömmliche
Lösungen**

Während gut strukturierte Da-
ten im ERP erfasst und genutzt
werden, steht es somit meistens
schlecht um die restlichen 80%.
Viele Unternehmen haben das er-
kannt und führten ein DMS (Do-
kumentmanagementsystem) ein.
Durch separat zugewiesene Meta-
daten kann man damit – je nach
Ablage – Dokumente als Original
oder als gescanntes File bzw. auf
Mikrofilm wiederfinden. Doch ge-
rade Produktdaten entziehen sich
wegen fehlender Struktur, ihrer
Prozessfolge, der dezentralen Ent-
stehung sowie der rasch wechseln-
den Indexierungen gerne den dafür
erforderlichen Aufbereitungspro-
zessen. Die Praxis zeigt denn auch,
dass längst nicht alle Produktdaten
durch DMS erfasst werden. Wie oft
ist zu hören: «Ist File XY nun wirk-
lich das letztlich gültige?»

DMS tragen zur Verbesserung
dieses bekannten Problems bei,
weisen aber Nachteile auf: Metada-
ten lassen bekanntlich nur ziemlich
grob auf den Inhalt von Dokumen-
ten schliessen. Erst das Auge stellt
fest, ob das angeklickte Dokument
beim Scrollen wirklich die gesuchte
Information anzeigt (oder unvoll-
ständig, weil ein Suchbegriff falsch
interpretiert wurde). Bei grösseren
Datenbeständen bringt die Voll-
textsuche mittels boolescher Ver-
knüpfungen nicht selten eine Un-
zahl von Treffern, und die Auswer-
tung kostet Zeit. Neueste Entwick-
lungen in der Datentechnologie
bieten aber eine neue Möglichkeit,
nach feinsten Strukturen zu su-
chen.

**Lösungen für heute
und morgen**

Was nützt es aber, nach Struktu-
ren zu suchen, die es gar nicht gibt?
Die Lösung ist so bestechend wie



Anforderungen an Inhaltsbausteine

einfach: Auch Produktdaten sollen
ab sofort nach einem prozessual
orientierten Konzept strukturiert
erfasst, womöglich mit relevanten
Stammdaten verknüpft, verwaltet
und in ein geeignetes Redaktions-
system abgelegt werden. Auch hier
muss erst etwas investiert und ge-
leistet werden, um solche Daten für
eine Wertschöpfung aktivieren zu
können. Bei Bedarf lassen sich so-
gar alte Datenbestände den neuen
Strukturen anpassen. Die Effizienz
der Unternehmung wird spürbar
erhöht, und erhebliche Kosten-
einsparungen lassen sich erzielen.
Neben einer geeigneten modernen
Software wie «Schema» sind Ana-
lyse-Arbeit und Know-how weitere
Grundvoraussetzungen, das ge-
steckte Ziel zu erreichen.

Kosten und Nutzen

Um für ein Unternehmen den
Nutzen (den sog. Return on Invest-
ment, ROI) zu quantifizieren, be-
darf es einer gründlichen Analyse.
Studien und Erfahrungen mit kon-
kreten Projekten sprechen für eine
solche Investition, die nicht selten
nur einen Bruchteil dessen aus-
macht, was ein herkömmliches
ERP-System kostet. ■

Gaston Pfister, Stv. Geschäftsführer Artech
Trading Limited, Vaduz