

Daniela Straub / Wolfgang Ziegler

Die Technische Kommunikation im Aufbruch zur Digitalisierung

Leseprobe

Studien

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek
Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation
in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten
sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

tcworld GmbH
Heilbronner Straße 86
70191 Stuttgart
Telefon +49 711 65704-0
E-Mail info@tekom.de
www.tekom.de

ISBN 978-3-96393-064-5 Softcover
ISBN 978-3-96393-065-2 E-Book PDF

1. Auflage 2023

Lektorat und Layout: Elisabeth Gräfe, www.fraugraefe.de

Alle Rechte vorbehalten. Das Werk einschließlich aller Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwendung außerhalb der Grenzen des Urheberrechtsgesetzes ist ohne Zustimmung des Verlages unzulässig. Die Vervielfältigung, Übersetzung, Mikroverfilmung und Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Medien ist untersagt.

© tcworld 2023

Es gelten die Allgemeinen Lizenzbedingungen der tcworld GmbH für elektronische Publikationen: https://www.tekom.de/fileadmin/tekom.de/Downloads/tekom-Publikationen/2023-04-25_Lizenzbedingungen-allgemein_de.pdf

Lizenznehmer dieser Publikation ist:

Lizenznummer: Leseprobe

Inhalt

1	Vorwort	5
2	Einleitung	6
2.1	Ziele und Ergebnisse der Studie	6
2.2	Bedeutung der Digitalisierung für die Technische Kommunikation	7
3	Digitalisierungswellen und digitaler Reifegrad	10
3.1	Bedeutung von Digitalisierung	10
3.2	Digitaler Reifegrad in der ersten und zweiten Digitalisierungswelle	13
3.3	Die Transformation in die Digital Content Chain	14
3.4	Herausforderungen	17
4	Digitalisierungsinitiativen	19
4.1	Status quo der Digitalisierung in der Technischen Kommunikation	19
4.2	Beispiele für Digitalisierungsprojekte und Transformation in die Digital Content Chain	26
5	Ziele der Digitalisierung in der Technischen Kommunikation	32
6	Akteure der Digitalisierung	36
7	Component-Content-Management als Digitalisierungsbasis	38
7.1	Status quo der Component-Content-Management-Systeme	38
7.2	Metadaten als Erfolgsfaktor für die Digitalisierung	41
8	Content Delivery	43
8.1	Content Delivery als digitale Lösung für intelligente Informationen	43
8.2	Arten von Content-Delivery-Portalen	47
8.3	Involvierung der Technischen Kommunikation	51
8.4	Zielgruppendefinition für Content-Delivery-Portale	51
8.5	Datenquellen für Content-Delivery-Portale	52
8.6	Formate und Content der Content-Delivery-Portale	55
8.7	Voraussetzungen für das Informationsmanagement und die Daten	57
8.8	Zugriff und Suche auf dem Content-Delivery-Portal	63
8.9	Bedeutung und Nutzung von Analytics	65
8.10	Typische Herausforderungen und Tipps zur Einführung eines Content-Delivery-Portals	67
8.11	Erfolgsgeschichten	73
9	Erweiterte und Künstliche Intelligenz in der Technischen Kommunikation	75
9.1	Semantische Technologien	75
9.2	KI und AI in der Technischen Kommunikation	76

10	Fit für die Digitalisierung	78
10.1	Kompetenzanforderungen	78
10.2	Change Management	81
11	Veränderungen der Technischen Kommunikation durch Digitalisierung	83
12	Der Wertbeitrag der Technischen Kommunikation zum digitalen Wandel	90
12.1	Der Wertbeitrag der Technischen Kommunikation zur Digitalisierung im Unternehmen	90
12.2	Die Technische Kommunikation als Value-Added-Service	96
13	Die digitale Zukunft der Technischen Kommunikation	99
14	Fazit	101
15	Informationen zur Stichprobe	102
15.1	Anmerkungen zur Datenerhebung und Stichprobe	102
15.2	Stichprobe der ersten Umfrage zur Digitalisierung	102
15.3	Herausforderungen, um digitale Potenziale auszunutzen	104
15.4	Umfrage zum Trendreport	105
16	Anhang: Ausgewählte Projektsteckbriefe	108
17	Autoren	143
18	Abkürzungen	144

Leseprobe

1 Vorwort

Die Entwicklung der Technologien für die Erstellung und Verwaltung von Nutzungsinformationen ist schon immer ein treibender Faktor in der Weiterentwicklung der Technischen Kommunikation. Mit generativer künstlicher Intelligenz in den Startlöchern stehen wir vor einem neuen Technologieschub, der einen hohen digitalen Reifegrad der Prozesse und Werkzeuge, aber auch spezialisierte Kompetenzen der Fachkräfte in der Informationsentwicklung erfordert.

Die vorliegende Studie stellt, untermauert mit umfassenden empirischen Daten, den aktuellen Stand dieser Entwicklung dar. Damit schließt sie an die vorigen Arbeiten der Autoren an und bietet den Verantwortlichen der Technischen Kommunikation in den Unternehmen einen wichtigen Vergleichsmaßstab für die Beurteilung des eigenen Entwicklungsstandes.

Michael Fritz, Juni 2023

Leseprobe

2 Einleitung

2.1 Ziele und Ergebnisse der Studie

Digitalisierung ist ein Thema, mit dem sich aktuell über 90 % der Unternehmen aktiv befassen. Doch bei diesen neuen, innovativen Ansätzen und Lösungen fehlen in den Unternehmen oft die Erfahrungen. Daher ist der Wissens- und Informationsbedarf hoch, um Probleme zu vermeiden und Digitalisierungsprojekte erfolgreich und effizient umzusetzen.

Aus diesem Grund hat die tekom das Thema Digitalisierung in der Technischen Kommunikation und die damit verbundenen Projekte aktiv aufgegriffen. Die folgende Studie richtet sich an alle, die sich mit dem Thema „Digitalisierung in der Technischen Kommunikation“ befassen, z. B.

- Manager und Führungskräfte
- Digitalisierungsbeauftragte
- Projektmanager der Technischen Kommunikation
- Beschäftigte, die sich über die Weiterentwicklung, Trends und Veränderungen des Berufs informieren wollen oder eine Veränderung ihres Jobs/ ihrer Rolle im Umfeld der Technischen Kommunikation suchen.

Die Studie hat zum Ziel, Folgendes darzustellen:

- Eine Übersicht über die aktuellen Digitalisierungsthemen in der Technischen Kommunikation.
- Wie die Transformation des Informationsentwicklungsprozesses in eine Digital Content Chain gelingen kann.
- Die Rahmenbedingungen, Voraussetzungen und Lösungen für die Digitalisierung in der Technischen Kommunikation.
- Den Status quo der Digitalisierung in den Unternehmen.
- Digitalisierungsreife der ersten und zweiten Digitalisierungswelle.
- Aktuelle Digitalisierungsprojekte in den Unternehmen.
- Herausforderungen und Tipps für Digitalisierungsprojekte.
- Die Veränderung in der Technischen Kommunikation durch die Digitalisierung, insbesondere die Neuausrichtung der Zusammenarbeit.
- Wie sich zukünftig die Berufsrollen in der Technischen Kommunikation verändern und neue Mindsets gefordert sind.
- Welche Kompetenzen für die digitale Transformation notwendig sind.
- Den Wertbeitrag und die Neupositionierung der Technischen Kommunikation durch die Digitalisierung.

Um zu zeigen, wo die Technische Kommunikation steht und wo die Reise hinget, wurde durch eine Anwenderbefragung ein repräsentatives Bild von den aktuellen Digitalisierungsinitiativen und Zielsetzungen sowie deren konkreter Umsetzung und Umsetzungsbedingungen erstellt. Zudem sollten daraus Schlüsse für die digitale Entwicklung in der Technischen Kommunikation gezogen werden. Als Ergebnis ging aus der Anwenderbefragung hervor:

- Gängiges Verständnis von Digitalisierung in der Technischen Kommunikation
- Aktuelle Digitalisierungsinitiativen und Projekte für externe oder interne Zielgruppen
- Ziele von internen und externen Digitalisierungsinitiativen

- Akteure der Digitalisierungsinitiativen
- Veränderungen in der Zusammenarbeit
- Veränderungen des Wertbeitrags der Technischen Kommunikation
- Der Status quo von Component-Content-Management als Digitalisierungsbasis
- Der Status quo von Content-Delivery
- Voraussetzungen für Content-Delivery-Portale und Projektrealisierung
- Nutzung von Künstlicher Intelligenz in der Technischen Kommunikation
- Nutzung von semantischen Technologien in der Technischen Kommunikation
- Neue Kompetenzanforderungen zur Verfolgung von Digitalisierungsstrategien
- Herausforderungen der Digitalisierung und Change Management
- Potenziale der Digitalisierung für die Technische Kommunikation
- Informationen zur Beschreibung der Stichprobe

Hierzu wurde eine spezielle Umfrage zur Digitalisierung unter den Mitgliedern und Interessenten im Frühjahr 2022 durchgeführt. Die Beteiligung ließ vermuten, dass überwiegend Personen, die an dem Thema interessiert sind, teilgenommen haben. Dies führte zu inhaltlich qualifizierten Antworten. Doch um die Repräsentativität zu gewährleisten, insbesondere bei Fragen, die den Status quo der Digitalisierung betreffen, wurden diese nochmals im Kontext der Umfrage zum Trendreport „Zahlen und Fakten der Technischen Kommunikation in Deutschland“ gestellt.

2.2 Bedeutung der Digitalisierung für die Technische Kommunikation

Die Digitalisierung prägt und verändert zunehmend das Leben und Arbeiten der Menschen in unserem Land wie auch in der ganzen Welt. Der digitale Wandel beschreibt die durch die Digitalisierung ausgelösten Veränderungsprozesse in der Gesellschaft inklusive Wirtschaft, Kultur, Bildung und Politik. Unter Digitalisierung versteht man im weitesten Sinn die Transformation von analogen Prozessen in digitale Prozesse und Formate. Doch – wie auch unsere Studienergebnisse zeigen – gibt es für den Begriff Digitalisierung keine eindeutige und für alle zutreffende Definition. Er kann, abhängig vom jeweiligen Kontext, mehrere Bedeutungen annehmen und sich auf verschiedene Bereiche, Prozesse, Anwendungen und Lösungen beziehen. Bei der Digitalisierung geht es allgemein darum, digitale Repräsentationen von bisher analogen Informationen, physischen Objekten oder Ereignissen zu schaffen, aber auch neue Informationsräume aufzubauen. Ziel ist es, die digitalen Informationen zu speichern, zu verteilen oder zu verwerten. Das Ergebnis der Digitalisierung sind Daten, Informationen und Dokumente, die sich technisch ohne Prozessbrüche verarbeiten bzw. erstellen lassen.

Die Digitalisierung führt zu einem Prozess des Wandels an sich, zum anderen zu konkreten und häufig disruptiven Veränderungen in den Aufgaben, Prozessen, Anwendungen und Lösungen. Die Technische Kommunikation war und ist schon immer ein Bereich, der mit den technologischen Trends gegangen ist und Innovationen eingeführt und umgesetzt hat, bis diese zum gewohnten Standard wurden. Ein Beispiel dafür sind Component-Content-Management-Systeme: Vor 20 Jahren gehörten sie noch zu den innovativen Technologien und wurden nur von wenigen Unternehmen in der Technischen Kommunikation genutzt. Heute ist das Arbeiten mit einem Redaktionssystem weitgehend Standard und aus der Arbeitswelt der Technischen Kommunikation nicht mehr wegzudenken.

So wie sich die speziellen Component-Content-Management-Systeme (im Folgenden CCMS) im Lauf des vergangenen Jahrzehnts immer mehr durchgesetzt und verbreitet haben, wird es auch mit der digitalen Transformation in der Technischen Kommunikation kommen. Der Unterschied ist jedoch, dass die CCMS-Nutzung als ein Werkzeug der internen Prozessoptimierung im Kern der Technischen Redaktion gesehen werden kann. Bei den neuen Digitalisierungsinitiativen in den Unternehmen handelt es sich nicht um ein umgrenztes Anwendungsfeld oder Bereich. Die Digitalisierung ist grundsätzlich weitgreifend, es ist sogar ein charakterisierendes Merkmal, dass durch sie die verschiedenen Unternehmensbereiche und Informationsquellen vernetzt werden.

Der Digitalisierungstrend hat eingesetzt und viele Abteilungen der Technischen Kommunikation sind seit einiger Zeit schon dabei, analoge Produkte – wie die papierbasierte Nutzungsinformation – und manuelle Prozesse – wie etwa deren Versand – auf digitale, automatisierte Produkte und Prozesse umzustellen.

Die Treiber für diesen Wandel sind vielfältig: Zum einen – wie auch die Studienergebnisse zeigen – haben veränderte Kundenerwartungen und Nutzungsgewohnheiten der Kunden einen hohen Anteil daran. Zum anderen ist es die hohe Komplexität in den Produkten, die durch die zunehmende Produktindividualisierung steigt. Herbeigeführt ist diese durch die veränderte industrielle Planung und Fertigung der Produkte: Hersteller setzen den Maßstab der kundenindividuellen Massenproduktion mittlerweile industriell um, indem Produktkomponenten modularisiert und für Kunden bedarfsgerecht zusammengestellt werden können, was zu deutlich mehr Produktvarianten führt. Hinzu kommt der innovative Ansatz der Industrie 4.0, den die intelligente Vernetzung von Maschinen, Prozessen und Daten verbunden mit einem hohen Standardisierungs- und Automatisierungsgrad charakterisiert. Die veränderten Produktionsabläufe haben zur Folge, dass Produktionsschritte komplexer, die Liefermengen immer kleiner werden und dass die zu beherrschende Variantenvielfalt stark zunimmt.

Vor allem von letzteren, der steigenden Variantenvielfalt, ist die Technische Kommunikation unmittelbar betroffen, sollen die Kundenerwartungen erfüllt werden, nicht nur ein individuelles Produkt zu erhalten, sondern auch die spezifischen Nutzungsinformation zu diesem Produkt. Der Kundenwunsch ist, nur die Information zu bekommen, die genau für dieses Produkt, genau für die Zielgruppe, die gerade damit befasst ist, und genau für die konkrete Fragestellung benötigt wird. Um diese Anforderungen umzusetzen und gleichzeitig noch effizient in der Informationsentwicklung und im Management des kleinteiligen und komplexen Contents zu sein, bedarf es digitaler und nicht mehr statischer, analoger Lösungen. Es wird kein Weg daran vorbeiführen.

Die Technische Kommunikation hat sich bereits auf den Weg gemacht. Seit vielen Jahren wird über die Umsetzung mobiler Dokumentation gesprochen. Auch mit Projekten und Lösungen wie iiRDS soll intelligente und dynamische Nutzungsinformation realisiert und Schnittstellen durch die Einführung eines Standards durchlässiger werden.

Doch ein durchgehend digitaler Prozess der Informationsentwicklung umfasst alle Anwendungen, Aufgaben und Prozesse der Entwicklung von Produktinformationen und geht sogar darüber hinaus, indem er die Technische Kommunikation informations- und datentechnisch mit anderen Bereichen vernetzt, einen reibungslosen Austausch von Daten und Informationen ermöglicht und redundante Datensilos auflöst, wie etwa durch Single-Source-of-Truth-Lösungen. Die Informations-

entwicklung wird zukünftig auf der Basis einer Digital Content Chain erfolgen. Wie dieser prototypische digitale Prozess der Informationsentwicklung aussieht, welche Bausteine er enthält und welche Transformationen dafür notwendig sind, will diese Studie aufzeigen.

Die Digitalisierung geht einher mit innovativer Informationstechnologie, auf der der Fokus liegt. Doch eines darf nicht vergessen werden – die Menschen. Es sind die Mitarbeiter in den Unternehmen, die die digitale Transformation umsetzen, den Wandel begleiten und mit ihm neue Aufgaben und Arbeitsbedingungen erhalten. Die Aufgaben und Prozesse verändern sich durch die digitale Transformation und damit sind neue, andere Kompetenzen notwendig und ein neues Verständnis von der Tätigkeit gefordert. Hier stehen die Beschäftigten in der Technische Kommunikation vor einem weiteren Aspekt des Umbruchs, der ein generelles Umdenken mit sich bringt.

Insgesamt jedoch bietet die Digitalisierung weitreichende Chancen für die Technische Kommunikation, indem deren Rolle neu definiert, der Wertbeitrag und die Kompetenzen der Technischen Kommunikation offensichtlich werden und dadurch ihr Stellenwert gesteigert wird, wie auch die Ergebnisse der Studie zeigen. Besonders das Know-how der Technischen Kommunikation, etwa in Standardisierung, Strukturierung und Informationsmanagement, sind wichtig und notwendig für die Digitalisierung – und so wird die Technische Kommunikation zum gefragten Wissensträger im Unternehmen. Neue oder erweiterte Kompetenzen, die für das Ausfüllen neuer Rollen und Aufgaben in der Digitalisierung notwendig sind, haben Potenzial und bringen neue Berufschancen mit sich.

Leseprobe

9 Erweiterte und Künstliche Intelligenz in der Technischen Kommunikation

9.1 Semantische Technologien

Neben den Aufgaben, die Inhalte direkt mit Metadaten auszustatten, ihnen also eine natürliche Intelligenz für die Selektion im Delivery mitzugeben, gibt es weitere Ansätze, intelligente Informationssysteme und Inhalte aufzubauen. Hierzu zählen die semantischen Ansätze der Informationsvernetzung, die aus dem Bereich des ontologischen Wissensmanagements stammen. Sie können als erweiterte Intelligenz oder teilweise auch als schwache KI (Künstliche Intelligenz) bezeichnet werden.

Semantische Technologien werden dazu verwendet, Informationen nicht nur zu speichern und wiederzufinden, sondern sie ihrer Bedeutung entsprechend auszuwerten, aber vor allem zu vernetzen, um mit dem damit gespeicherten Wissen nützliche Informationsservices aufzubauen. Damit leisten sie einen wesentlichen Beitrag zur Gestaltung digitaler Prozesse und Umsetzung von innovativen Lösungen.

In der Technischen Kommunikation werden semantische Technologien in drei Bereichen eingesetzt. Entweder um Beziehungswissen über Metadaten und deren Kombinationen im CMS zur Verfügung zu stellen (z. B. Konfigurationen und Content-relevante Produktvarianten). Oder im Delivery-Prozess, um bei der Suche nach Informationen die Ergebnisse durch zugrundeliegende Wissensnetze mit weiteren, logisch ableitbaren Inhalten anzureichern. Ein dritter Bereich betrifft die bereits in der Studie angesprochenen Initiativen einer Data Governance. Hier sollen unterschiedliche Domänen und Systeme eines Unternehmens anhand der Informationsobjekte und ihrer Metadaten vernetzt und optimiert werden. Dies hat Auswirkungen auf die in der Studie untersuchten Delivery-Prozesse, kann aber auch in vielen anderen wissens- und datenintensiven Prozessen genutzt werden.

Der Status quo zu den semantischen Technologien sollte zeigen, wie verbreitet und wozu semantische Technologien eingesetzt werden. Dabei ist zu beachten, dass die genannten Technologien nicht immer wirklich trennscharf sind und von den Befragten teilweise sicherlich in Verständnis und Umsetzung unterschiedlich interpretiert werden.

Die Ergebnisse in Abbildung 26 zeigen, dass sie in der Technischen Kommunikation von 30,1 % zum Variantenmanagement genutzt werden. Rund ein Viertel der Befragten, 25,6 %, gibt an, diese zur Unterstützung von CCMS-Prozessen zu nutzen und 23,7 % für das Konfigurationsmanagement. Für Verlinkung und Vernetzung von Informationen und Informationsquellen oder die regelbasierte Vernetzung von Topics oder Modulen, wie diese für die Generierung intelligenter Informationen verwendet wird, oder für die Suchunterstützung im Content-Delivery-Portal werden semantische Technologien noch vergleichsweise selten eingesetzt, wie die Zahlen zeigen.

11 Veränderungen der Technischen Kommunikation durch Digitalisierung

Die Einführung von digitalen Lösungen verändert die Aufgaben und Prozesse. Dies erleben auch die Befragten im Bereich der Technischen Kommunikation so. Auf die Frage hin, ob die Digitalisierungsinitiativen die Zusammenarbeit zwischen Abteilungen verändert haben, antworten 78,1 % mit Ja, wie in Abbildung 28 dargestellt.

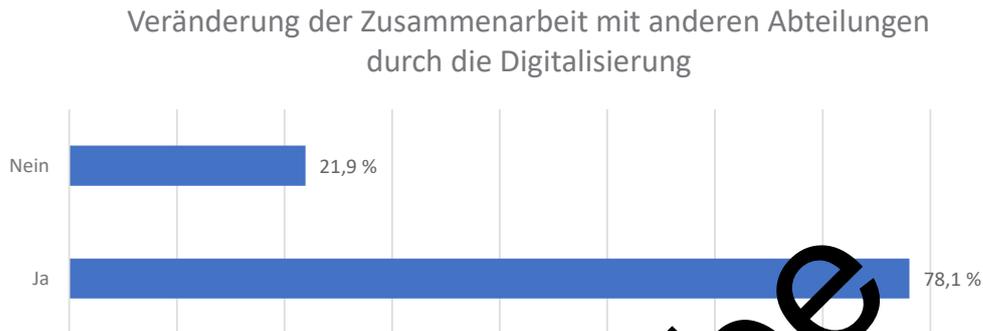


Abbildung 28: Veränderung der Zusammenarbeit mit anderen Abteilungen durch die Digitalisierung (N = 293)

Die Umfrageteilnehmer wurden gebeten zu schildern, wie sich nach ihrer Erfahrung die Zusammenarbeit mit anderen Abteilungen durch die Digitalisierung verändert hat. Die Berichte zeigen unterschiedliche Effekte.

Neue Strukturen und Vernetzung

Digitalisierung zeichnet sich besonders durch (Informations-) Vernetzung auf Basis von Informationstechnologien aus. Damit verändern sich die Strukturen und Prozesse.

- ☞ „Neue Workflows laufen durch neue Systeme, so dass sich Rollen und Aufgaben verändert haben.“
- ☞ „Zusammenarbeit wurde gestärkt, Abteilungen neu strukturiert intern sowie ganz neue Abteilungen geschaffen.“
- ☞ „Neues Projektteam, das es so in der Form noch nie gab, mehr Beachtung für die Technische Dokumentation.“

Schnellere und qualitativ bessere Prozesse

Die Prozesse sind durch die Digitalisierung schneller und besser geworden.

- ☞ „Durch den leichteren Zugriff auf Daten und Dokumente ist eine hohe Hürde genommen. Es muss weniger gefragt werden, die Abläufe sind flüssiger.“
- ☞ „Effizientere Kommunikation, durch Schnittstellen vereinfachte Datenübergabe.“
- ☞ „Austausch jetzt in digitaler Form oft transparenter und schneller. Viele Stakeholder können leichter einbezogen werden und Freigabeprozesse sind einfacher.“
- ☞ „Beschleunigte Kommunikation, organisiertere Prozesse, bessere Abstimmung.“
- ☞ „Mehr Automatisierung“
- ☞ „Prozessabläufe wurden vereinfacht und Informationen stehen nun jedem zu Verfügung.“

13 Die digitale Zukunft der Technischen Kommunikation

Worum geht es also bei der Digitalisierung? Ein zentraler Punkt sind Daten. Ein Befragungsteilnehmer schreibt: „NEU DENKEN es geht immer nur um DATEN!“. Geschaffen werden sollte eine „unternehmensweite einheitliche Datenbasis mit Datenqualität und Datensicherheit“ und damit einhergehend eine „möglichst einfache Verwaltung von vielen Benutzern bzw. von stark ansteigenden Benutzerzahlen in der Zukunft“. Dafür ist es notwendig, ein „Verständnis zu entwickeln, dass strukturierte Datenerfassung der erste Schritt sein muss“.

Die Digitalisierung steckt in den Kinderschuhen. Da die Innovationen sehr schnell kommen, ist es schwierig vorherzusagen, was bereits in einigen Jahren möglich sein wird. Doch ausgehend von dem, was die moderne Informationstechnologie heute bereits bietet, gibt es viel Potenzial für die Technische Kommunikation. Andererseits müssen viele Unternehmen noch grundlegende Voraussetzungen schaffen, um intelligente digitale Prozesse und Produkte anbieten zu können. Das spezifische Potenzial von Digitalisierung ist abhängig vom aktuellen Status quo der Unternehmen und von deren digitaler Reife. So mögen manche Unternehmen sich noch in der ersten Digitalisierungswelle befinden und viele Projekte für einen durchweg digitalen Prozess der Informationsentwicklung vor sich haben, etwa die Einführung eines Content-Management-Systems. Andere haben schon viele Bausteine der Digital Content Chain zum größten Teil implementiert und sind bereits in der zweiten Welle der Digitalisierung. Sie machen sich gerade daran, Prozesse und digitale Lösungen zu optimieren und noch weitere Aspekte der Digitalisierung umzusetzen, wie etwa eine semantische Vernetzung und intelligente Informationsbereitstellung.

Wenn man generell sagen möchte, wo die Potenziale der Digitalisierung liegen, so findet man diese in der weiteren Optimierung der kritischen Erfolgsfaktoren der Informationsentwicklung:

- Effizientere, möglichst automatisierte Prozesse
- Effizientes und effektives Daten- und Informationsmanagement, vor allem durch wirksame Strukturierung
- Wiederverwendung und Standardisierung
- Qualitativ hochwertige Nutzungsinformation für eine hohe Kundenzufriedenheit

Erreicht werden kann dies durch die beschriebenen Bausteine der Digital Content Chain, insbesondere durch weitergehende Vernetzung, Automatisierung, künstliche Intelligenz, Nutzung der digitalen Medien und intelligente Informationsbereitstellung.

Potenzial bietet vor allem die weitere Vernetzung, damit etwa die „Nutzbarkeit von digitalen Inhalten für verschiedene Zwecke und über Abteilungsgrenzen hinaus“ und die „Vernetzung und Zusammenarbeit/Unterstützung von Herstellern/Zulieferern und Endkunden/Nutzer“ möglich wird und Synergieeffekte entstehen. Ein großes Potenzial wird in der „besseren internen Zusammenarbeit und besserem Informationsfluss“ gesehen. Zudem hat eine „weitere Verzahnung des CDP mit weiteren Systemen“ nach Ansicht der Befragungsteilnehmer großes Potenzial.

Digitalisierung kann Prozesse vereinfachen, diese besser koordinieren, insgesamt deren Anzahl reduzieren und Verluste an Schnittstellen senken. Vor allem die

17 Autoren

Dr. Daniela Straub



Dipl.-Psychologin, spezialisiert auf die Bereiche empirische Forschung, Kommunikation und Wissenserwerb, ist seit 2003 verantwortlich für Studien und Umfragen der tekomp. Für die tekomp erstellt sie regelmäßig die trendreports „Zahlen und Fakten“ sowie „Gehalt und Arbeitsmarkt“. Zudem ist Daniela Straub verantwortlich für den Bereich Aus- und Weiterbildung und Zertifizierung der tekomp. Sie verfügt über Zusatzausbildungen, z. B. in Business Performance Improvement und als Moderatorin.

Vor ihrer Tätigkeit für die tekomp arbeitete sie mehrere Jahre als Beraterin in den Bereichen Prozessoptimierung und Change Management für eine internationale Unternehmensberatung.

Prof. Dr. Wolfgang Ziegler



Prof. Dr. Wolfgang Ziegler ist seit 25 Jahren im Bereich des Informations- und Content-Managements tätig.

Er lehrt an der Hochschule Karlsruhe im Studiengang Kommunikation und Medienmanagement und berät nationale und internationale Unternehmen zu unterschiedlichen Fragestellungen der Systemeinführung und -optimierung. In den letzten Jahren verstärkten sich seine Aktivitäten in den Bereichen Semantische Modelle, Wissensmanagement, Content Delivery und Digitale Information Services.

In der Studie hat er sein Fachwissen eingebracht zur Entwicklung der Fragestellungen der Umfragen und zur Interpretation und Auswertung der Ergebnisse.

18 Abkürzungen

AI – Artificial intelligence

CCB – Change Control Board

CCMS – Component-Content-Management-System

CDP – Content-Delivery-Portale

CMS – Content-Management-System

GUI – Graphical User Interface

iiRDS – intelligent information Request and Delivery Standard

IoT – Internet of Things

KI – Künstliche Intelligenz

MDM-System – Mobile-Device-Management-System

MVP – Minimum Viable Product

PIM – Produktinformationsmanagement, Product Information Management

PLM – Product-Lifecycle-Management bzw. Produktlebenszyklusmanagement

PoC – Proof of Concept

RPA – Robotic Process Automation (deutsch: Robotergestützte Prozessautomatisierung)

SaaS – Software-as-a-Service

TD – Technische Dokumentation

TDB – Terminologiedatenbank

TMS – Translation-Memory-System

VAS – Value-Added-Service