

Die virtuelle Dokumentations-Firma

von Dipl.-Ing. Wolfram W. Pichler

Wer hätte nicht in jüngster Zeit immer wieder der Tages- oder Fachpresse entnommen, daß sich nicht nur Dienstleister zu virtuellen Firmen zusammenfügen, sondern gar Produktionsunternehmen zu auftragsbezogenen virtuellen Fabriken. Der Prozeß ist kaum noch aufzuhalten: Zuerst vernetzen sich einzelne Arbeitselemente mit den Mitteln der elektronischen Kommunikation, und ehe man es sich versieht, sind ganze Organisationen zu Netzwerken verschmolzen. Wenn das nicht eines Tages auch den Technik-Kommunikatoren widerfährt!

Da wollen sich die Gerätehersteller nicht mehr nur mit gedruckten Anleitungen zufrieden geben. Neuerdings verteilen Sie Anleitungen auch schon vermehrt über CD-ROM oder das WWW. Die Technik-Autoren müssen also mittlerweile ihre Handbücher zusätzlich zur Papier-Variante auch für den interaktiven Gebrauch in Netzen präparieren.

Dabei stellen sie fest, daß die Kompetenz eines Einzelnen nicht immer ausreicht. So holt man sich Verstärkung. Die muß in E-Mail-Zeiten durchaus nicht mehr ortsansässig sein. Und schon entsteht ein virtuelles Dienstleister-Konsortium, mit zum Beispiel 10 bis 20 Teilnehmern, die online kooperieren. Dies versetzt Großunternehmen in die Lage, große und komplexe Dokumentations-Jobs herauszugeben und dabei nur mit einer einzigen Dienstleistungsorganisation verhandeln zu müssen. Vorteilhaft für die Anbieterseite ist die Möglichkeit, regionale Über- und Unterkapazitäten flexibel auszugleichen.

Dokumentation für den Gebrauch in Netzen

Die gängigen DTP-Werkzeuge haben sich nach und nach so weiterentwickelt, daß man mit ihnen nicht nur bis zum Offsetfilm für gedruckte Anleitungen gelangt, sondern auch zu HTML- und PDF-Dateien, die ganz neue Verteilungskanäle bedienen. Wenn wir im Team publizieren (zum Beispiel Autor - Redaktion - Grafiker - Verlag), benutzen wir Adobe Acrobat-Dateien für die rechnerplattformübergreifende Zusammenarbeit. Gleichzeitig benutzen Gerätehersteller die Acrobat-Technik bereits, um Anleitungen auf CD-ROM zu verteilen. Schnell haben sie herausgefunden, daß sich Acrobat-Dateien gut eignen als Datenbestand für die technische Dokumentation, dem man eine interaktive Benutzungsoberfläche aufsetzen kann. Die nächste Entwicklungsstufe kommt dann wie von selbst. Mit Multimedia-Autoren-Werkzeugen kann man Präsentationen hinzufügen, zum Beispiel über die Firmen- und Produkt-Philosophie. Auch Kataloge inklusive Online-Bestellung für Endkunden lassen sich mit diesen Mitteln realisieren. Im WWW lassen sich die PDF-Dateien gut mit HTML-Dateien kombinieren und interaktiv steuern.

Dokumentations-Dienstleister kooperieren online

Für solche Multimedia-Produkte technischen Inhalts bedarf es regelmäßig mehr als eines Experten. Ein Industrie-Fotograf wird Geräte oder Maschinen in der Fabrikhalle aufnehmen müssen. Ein Technik-Autor muß die Betriebsanleitung entwerfen und über DTP bis PDF erzeugen. Ein Screen-Designer wird die interaktive Benutzungsoberfläche gestalten müssen. Und wenn zum Beispiel die Online-Hilfe für die nächste Generation Werkzeugmaschinen mit

selbsterklärendem Display aufzubauen ist, muß ein Software-Programmierer mit ins Boot. Zum Entwurf von Verträgen zwischen den Dienstleistern und ihren Groß-Auftraggebern wäre die Mitarbeit eines Rechtsanwalts hilfreich - ebenso wie in Fällen von Produkthaftung, Wettbewerbsrechts- und Urheberrechts-Verletzungen.

Verschiedene sich ergänzende Meister ihres Fachs sind also vonnöten, und dies jenseits von Gehaltslisten-Veranstaltungen. Die Lösung dafür könnte sein, daß sich entsprechende Experten aus den verwandten Branchen von Auftrag zu Auftrag neu zu einem Team zusammenwürfeln. Die Dokumentations-Dienstleister könnten sich zum Beispiel erinnern an all die Profis, mit denen sie in der Vergangenheit erfolgreich zusammengearbeitet haben, um sie einzuladen, ein kleines Anbieter-Konsortium zu gründen. Die Teilnehmer sollten sich direkt oder mindestens über andere Teilnehmer gut genug kennen, um sich gegenseitig vertrauen zu können. Sie sollten sicher sein können, daß sie sich auf qualitativ hochwertige Arbeitsbeiträge eines jeden einzelnen verlassen können. Als Teilnehmer für eine virtuelle Dokumentations-Firma kämen in Betracht:

- Technik-Autor
- Grafikdesigner
- Industriefotograf
- Screen- und Multimediadesigner
- Webmaster
- High-End Scan und Digitaldruck
- Software-Programmierer
- Produkt-Manager
- Muttersprachliche Technik-Übersetzer
- Didaktik- und Training Experte
- Unternehmensberater
- Rechtsanwalt

Alle diese Profis sollten sich in ihren beruflichen Qualifikationen gegenseitig ergänzen, nicht daß noch Konkurrenz unter den Teilnehmern aufkäme. Sie brauchen auch nicht aus derselben Region zu kommen: Schließlich werden sie ihre Zusammenarbeit mit den Medien der elektronischen Kommunikation organisieren. Zunächst können sie über eine ganze Nation verteilt sein, im Prinzip aber durchaus in den Internet-Grenzen von 1998.

Selbstorganisation erspart den Geschäftsführer

Für Aufbau, Gründung und Pflege der virtuellen Bietergemeinschaft bedarf es eines sensiblen Vorgehens. Am sinnvollsten ist es, wenn die Beteiligten sich selbst organisieren nach dem Motto: Jeder trägt bei, was er kann, so gut er kann und sobald er kann. Dieses demokratische Verfahren nach dem Konsensprinzip verbraucht mehr Zeit als ein straff organisierter Top-Down-Prozeß, bindet dafür aber weniger liquide Mittel, und – was das Wichtigste ist – fördert den notwendigen Vertrauensbildungsprozeß. Dabei ist ein bunter Strauß von Management- und Marketing-Aufgaben wahrzunehmen:

- Partnerwahl und Beitrittsgespräche
- Konzeptdiskussion, Ehrenkodex, Statuten
- Auswahl, Mieten, Einrichten eines Internet-Servers
- Mitgliedsbeiträge kassieren, verwalten, abrechnen
- Aufbau und Pflege einer WWW-Präsenz
- Zum Hinweis auf Homepage Kleinanzeigen schalten

- Einrichten und moderieren von Mailing-Listen
- Gemeinsamen Auftritt entwickeln (Corporate Identity & Design, Flyer...)
- Werbung, Auftragsakquisition

Zusammenarbeit mit Internet-Methoden

Sobald sich das Dokumentations-Konsortium gegründet hat, wird es sich einen WWW-, FTP- und Mail-Server einrichten. Von der gemeinsamen WWW-Darstellung der Leistungen des gesamten Teams wird es Links geben zu den WWW-Seiten der einzelnen Teilnehmer. Dort werden die einzelnen Dienstleistungen vorgestellt, aber auch aktuelle Auftragsbeispiele oder die Entwicklung neuer Dokumentations-Produkte oder -Leistungen. Ein Bibliotheksbereich macht die Fach-Publikationen der einzelnen Teilnehmer zugänglich. So ist der WWW-Auftritt immer aktuell und bietet regelmäßig frische Information.

Für die interne Kommunikation wird man eine Mailingliste einrichten. Das hält im Zweifel auch diejenigen Teilnehmer informiert, die an einem aktuellen Projekt gerade nicht beteiligt sind.

Zusätzlich wird ein FTP-Account bereitgestellt werden für die Site-Wartung durch den Webmaster und für den schnellen und komfortablen Transport von megabyte-schweren Multimedia-Dateien zwischen den Teilnehmern und den Auftraggebern. Mehr als 100 Mark im Halbjahr muß jeder Teilnehmer für diese Funktionalität nicht aufbringen.

Internet macht Informations-Technik kompatibel

Bei dieser rechnergestützten Kooperation über Datennetze muß noch nicht einmal die EDV der einzelnen Teilnehmer aufeinander abgestimmt sein. Jeder arbeitet mit der Hard- und Software weiter, die er vorher schon installiert hatte. Vor dem Internet sind alle Betriebssysteme gleich (Windows = MacOS = UNIX = OS2). Jeder benutzt seine Mail-, Text-, Satz-, Layout- und Grafik-Software weiter, die sich für seine individuelle Arbeit in der Vergangenheit am besten bewährt hat. So muß niemand im Konsortium zusätzlich investieren, bevor er in Kooperation mit den anderen tritt.

Von strategischen Allianzen nicht nur reden

Entsprechend den zuvor dargestellten Leitlinien hat sich 1997 CommuConvoy gegründet, um die Forderungen an eine hocheffiziente Dokumentations-Gruppe zu erfüllen. Die Expertenrunde CommuConvoy bietet alle Dienstleistungen rund um die technische Dokumentation, Beratung und Werbung. Für alle Arten von Projekten lassen sich Qualifikationen und High-Tech-Ausrüstungen zusammenstellen. Am wichtigsten ist dabei für die Auftraggeber von CommuConvoy: Sie können wählen, ob sie nur einen einzigen Verhandlungspartner haben wollen, was die

Auftragsregie vereinfacht, oder mit jedem einzeln kontraktieren und dadurch Kosten sparen. Ideal sind hier die Vorteile der Kleinheit mit denen der Größe kombiniert.

CommuConvoy verwendet die modernsten Kommunikationskonzepte, um Daten, Wissen und Dokumente auszutauschen. CommuConvoy verkehrt mit seinen Partnern außerordentlich flexibel, obwohl seine Mitglieder nicht in einem einzelnen Gebäude zusammenkommen, nicht einmal in einer einzigen Stadt oder Region.

Eins der ersten Kooperationsbeispiele war eine Betriebsanleitung für ein Gasanalyse-System. Dabei verteilten sich die Arbeitsgänge so:

- Media-Unternehmen T in Frankfurt: Akquisition, kaufmännische Leitung, Digitalfotografie, Vor-Ort-Recherche
- Redaktion P in Berlin: Konzeption, Text, Grafik, Typografie, Layout
- Übersetzung K in Hamburg: Englisch

In einem anderen Beispiel war eine technische Dokumentation für ein Heizgeräte- und -anlagenprogramm zu erstellen. Dafür wurden benötigt:

- Autor, Sekretariat
- Multimedia-Profi für die interaktive Anlagenplanung, Fotograf
- Illustrator für klickbare Explosionszeichnungen/ Ersatzteilkatalog
- Übersetzer

Das Leben in der Nische

Während wir noch sorgenvoll auf die Großkonzerne starren, die nicht mehr rentabel arbeiten und immer spektakulärer zu Monster-Konglomeraten fusionieren, ist in den Nischen der Wirtschaft – unter den Zehntausenden von leistungswilligen und anpassungsfähigen Kleinunternehmern – der Fortschritt bereits im vollen Gang.

Hier werden neue Technologien aufgegriffen und nach ihren Vorteilen abgeklopft. Hier wird unkonventionell gebastelt und probiert, bis es paßt. Hier finden wir sehr viele der künftigen Arbeitsplätze wieder, die heute in der Konzernwirtschaft wegrationalisiert werden (müssen).

Vielleicht liegt in diesen Nischen, im Neuen, im Originellen, im Eigenverantwortlichen unser aller Zukunft.

Das Projekt CommuConvoy finden Sie im Internet unter

<http://www.CommuConvoy.de>

Dort kann man sich einen Überblick darüber verschaffen, wie dieser Konvoi funktioniert.