

# Alles muss raus

Wie kommt der Content zukünftig zum Nutzer? Und wie lassen sich die Interessen einzelner Zielgruppen besser berücksichtigen? Spezielle Portale mit intelligenten Suchmöglichkeiten wollen diese Aufgabe übernehmen. Was ist bereits Realität und was sind realistische Visionen?

TEXT *Wolfgang Ziegler* UND *Heiko Beier*

Die Erstellung und Verwaltung von modularen Informationen ist in den letzten Jahren zu einem breiten Thema in der Technischen Kommunikation geworden [1]. Damit wurden Content-Management-Systeme zu Werkzeugen mit weiter Verbreitung, die modulare Erstellung von Content zum Handwerkszeug vieler Technischer Redakteure und Cross-Media-Publishing häufig zum technischen Normalfall. Was sich jedoch in vielen Fällen nicht geändert hat, ist die Denk-, Erstellungs- und Zugriffsweise auf die publizierten technischen Informationen. Hier herrschen häufig tradierte dokumentbasierte Sichtweisen auf Informationen.

In der Technischen Kommunikation tauchen seit einiger Zeit weitere Systeme und Konzepte auf, die als Content Delivery Portale (CDP) bezeichnet werden können [2]. Die Portale könnten mit der seit Jahrzehnten propagierten Modularität von Content auf neue Weise Ernst machen. CDP werden dabei durch unterschiedliche Strömungen vorangetrieben:

- die in den Jahren gestiegene Produktkomplexität und die entsprechende Informationsflut im Bereich der Pre- und After-Sales-Informationen
- die methodischen Möglichkeiten der Content-Management-Systeme, variantenspezifische Ausgaben zu erzeugen
- die zunehmende Prozessintegration und übergreifende Datenintegration in den Unternehmen

- die langsame, von vielen erwartete Abkehr von printorientierten Dokumentationsformaten
- die Gewöhnung an die (zunehmend ausschließliche) Verfügbarkeit von Online-Produktinformationen im Consumer-Bereich
- die Verbreitung von mobilen Geräten mit den responsiven Darstellungsformen von Web-Anwendungen und Apps
- Online-Recherche, Tagging und Facettensuche im Verbraucherbereich von Web-Shops
- Social-Media-Einflüsse und Nutzung von Micro-Content

Die letzten beiden Punkte sind als Treiber aus dem privaten und medialen Bereich zu verstehen, die sich wie häufig in den gewerblichen Bereich übertragen. Es ist also zu erwarten, dass sich Anwendungen entwickeln, die sich als Portale oder portalähnliche Applikationen für technische Produktinformationen etablieren.

Allgemein lassen sich Content-Delivery-Portale folgendermaßen definieren: CDP bieten die webbasierte Bereitstellung von modularen, aggregierten oder dokumentbasierten Informationen für den Zugriff durch unterschiedliche Zielgruppen mit Hilfe von contentbezogenen Suchmechanismen.

Technisch und methodisch haben diese Systeme damit sowohl eine Delivery-Komponente als auch eine Retrieval-/Suchfunktionalität. Das „Delivery“ kann dabei eine Doppelbedeutung besitzen. Es meint erstens die Übergabe oder Übernahme von Content aus den Quellsystemen an ein Portal oder zweitens die nutzungsseitige Ausgabe von Content an den Nutzer oder auch die Weitergabe von Portalen an Drittsysteme.

## Horizontale und vertikale Systeme

Im Unternehmenskontext existieren außerhalb der Technischen Kommunikation seit Jahren Portalsysteme mit unterschiedlichen Anwendungsbereichen. Der Markt lässt sich hier nach den Gartner-Studien in horizontale und vertikale Portale einteilen [3]. Horizontale Portale bezeichnen Anwendun-

### HEIKO BEIER

Prof. Dr. Heiko Beier ist Physiker und lehrt seit 2010 im Fachbereich Internationale Medienkommunikation an der Hochschule für Angewandte Sprachen am SDI München. Er ist Gründer und Geschäftsführer der moresophy GmbH.  
[heiko.beier@moresophy.de](mailto:heiko.beier@moresophy.de)  
[www.moresophy.de](http://www.moresophy.de)



### WOLFGANG ZIEGLER

Prof. Dr. Wolfgang Ziegler ist Physiker und lehrt seit 2003 an der Hochschule Karlsruhe im Studiengang Kommunikation und Medienmanagement. Er leitet das Institut für Informations- und Content-Management (I4ICM) der Steinbeis Transferzentren GmbH an der Hochschule Karlsruhe.  
[wolfgang.ziegler@i4icm.de](mailto:wolfgang.ziegler@i4icm.de), [www.i4icm.de](http://www.i4icm.de)



... DOPPELTER WORTWERT

ÜBERSETZUNGEN? PLUSLINGUA!

ISO 9001:2008 und DIN EN 15038:2006 zertifiziert

PlusLingua

+49 (0)89 741185-197

www.pluslingua.de

Technical Communication Services

gen, die Informationen übergreifend und aus verschiedenen unternehmenseigenen Quellen integrieren: cross enterprise applications. Vertikale Portale fokussieren sich auf Spezialfälle der Content-Arten, -Quellen und -Nutzung, wie branchenbezogene Produktportale (Elektronische Marktplätze) oder auf unternehmensspezifische Produktportale. Beispiele existieren für beide Arten, und zwar für Produkte aus unterschiedlichsten Bereichen wie Journalismus und Medien, Medizintechnik oder Elektro- und Baubedarf.

Überträgt man die Portalsysteme auf die Technische Kommunikation, ließen sich prinzipiell ebenso übergreifende (horizontale) und spezialisierte (vertikale) Portale definieren. Allerdings sollte zur genaueren Darstellung die Zahl und Art von Informationsquellen und -nutzung als getrennte Dimensionen betrachtet werden: Die Quelle kann zum Beispiel das Content-Management-System der Technischen Dokumentation mit all seinem modularen Content und seinen Medien sowie die daraus erstellten Dokumente sein. Es können aber auch eine Mehrzahl unterschiedlicher Quellsysteme und Dateiablagen für Dokumente aus weiteren Bereichen der Produktinformationen wie Schulung, Service oder Vertrieb berücksichtigt werden.

### Szenarien für Portale

Die Nutzung kann sich an einem speziellen Anwendungsfall der Content-Recherche orientieren oder mehrere Nutzungsgruppen mit unterschiedlichen Informationsbedürfnissen und Suchstrategien umfassen.

In Abbildung 1 sind die daraus abgeleiteten Portalkategorien mit Blick auf Quellen (Source) und Nutzung (Purpose) ge-

genübertgestellt, wobei die Grenzen fließend sind. Es lassen sich aber vier allgemeine Szenarien ableiten [2]:

**Szenario 1** – Content-Portale dienen der exklusiven Recherche von CMS-Content für Nutzer, die direkt oder indirekt an der Erstellung und/oder Nutzung von CMS-Inhalten beteiligt sind. Dies können zum Beispiel Prozesse im Bereich Recherche und Rezeption sein, aber auch vorgelagerte Aufgaben wie Lektorat, Freigabe und Übersetzung.

**Szenario 2** – Cross-Portale umfassen zusätzlich unterschiedliche Nutzergruppen, die an den Inhalten der Quelle CMS interessiert sind, aber diese zum Beispiel abteilungsübergreifend nutzen wollen. Anwendungsfälle sind Schulungs- oder Serviceabteilungen, die für Präsentationen Texte und Medien auch außerhalb eines CMS verwenden wollen. Somit können Download- oder Publishing-Funktionen Teil des Szenarios sein. Da CMS im Normalfall auch in der Lage sind, Zulieferdokumentationen und andere Dokumente zu verwalten, können Cross-Portale so bereits einen strukturierten Zugang zu Ergänzungs- oder Hintergrundinformationen liefern.

**Szenario 3** – Multi-Source-Portale erhalten Content aus unterschiedlichen Quellen. Neben dem CMS können dies in der einfachsten Form verschiedene Dateisysteme sein. Als Erweiterung sollten Datenbanken und die Vielfalt spezialisierter Verwaltungssysteme zugreifbar sein, zum Beispiel für Ersatzteilkataloge, Produkt- und Katalogdaten, Normen, Entwicklungsinformationen, Diagnose-, Prüf-, Service- oder Fehlerberichte. Diese Portalformen haben einen eingeschränkten Nutzerkreis mit klar definierten Nutzungsszenarien wie der Recherche und dem Nachweis von Kunden- und

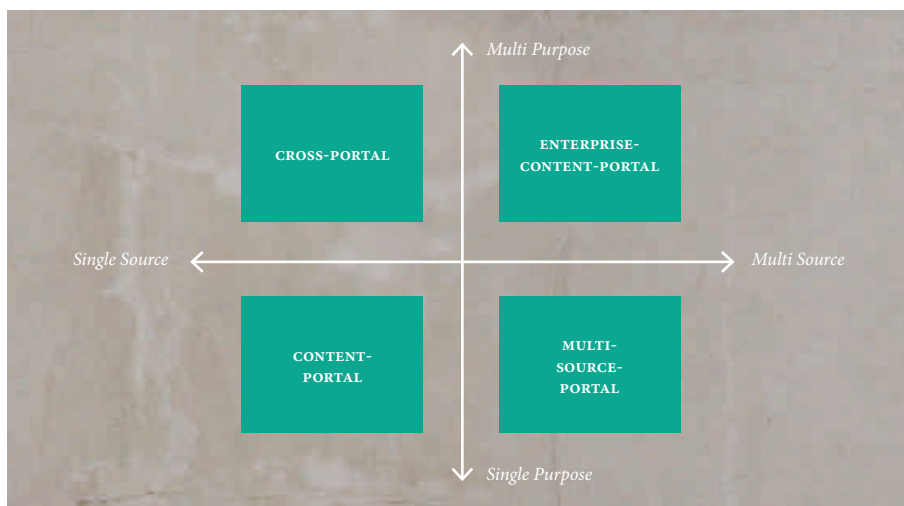
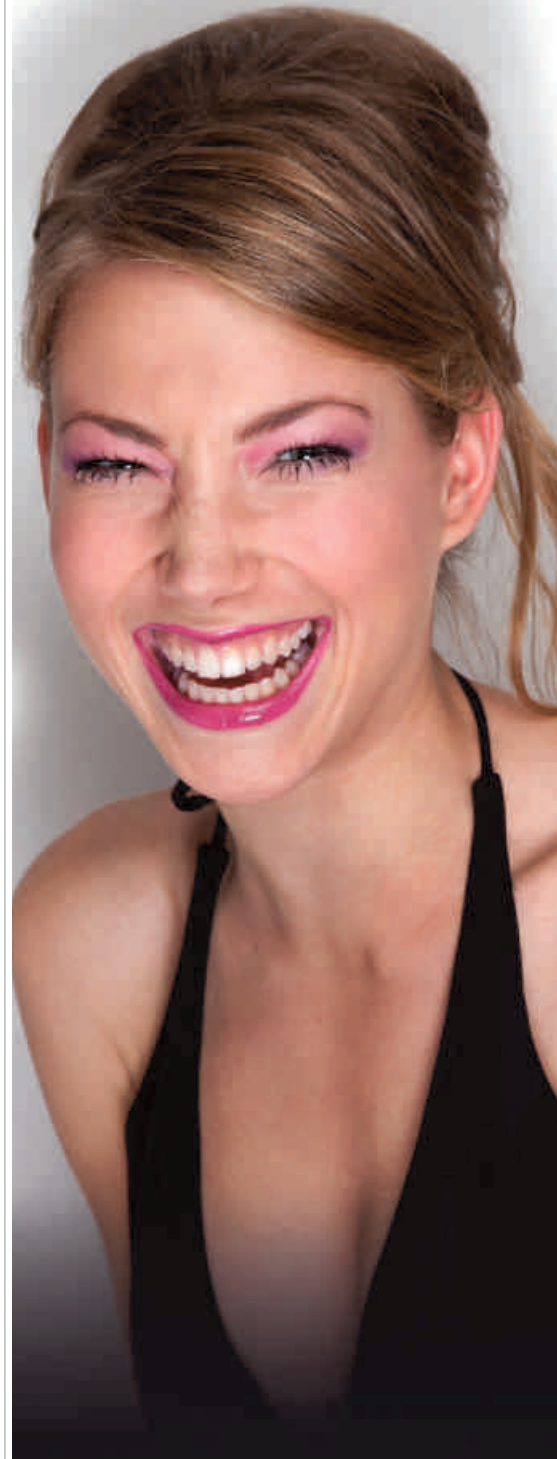


ABB. 01 Einteilung der Portalkategorien mit unterschiedlichen Szenarien für die Quellen und für die Nutzung von Informationen. QUELLE Wolfgang Ziegler

Haben Sie auch so viel Spaß mit Ihrem Dokumentationsprozess?



Dann sind Sie mit Sicherheit einer unserer vielen zufriedenen Kunden!

**syskon**  
Systemlösungen GmbH  
www.syskon.com



 guideline

# Rule-Based Writing English for Non-Native Writers

How to Implement  
Rule-Based Writing,  
Text Rules, Sentence  
Rules, Word Rules,  
Glossary

**Format und ISBN:**


Format DIN A4,  
broschiert, 110 Seiten  
ISBN 978-3-944740-05-8

**Print-Version:**

tekom-Mitglieder 60,00 Euro  
Nichtmitglieder 70,00 Euro  
jeweils zzgl. Porto und Versand

**PDF-Version:**

tekom-Mitglieder 50,00 Euro  
Nichtmitglieder 60,00 Euro  
Alle Preise inkl. gesetzlicher MwSt.  
Für Nichtmitglieder und beitragsbefreite  
Mitglieder ausschließlich gegen Vorkasse.


 Ich bestelle

..... Print-Version ..... PDF-Version

- zum Preis für tekom-Mitglieder\*  
 zum Preis für Nichtmitglieder

Bei Bestellung einer PDF-Version unbedingt bestätigen:

- Ja, den Open-Content-Lizenzbedingungen unter  
[www.tekom.de/publikationen/dokumente.html](http://www.tekom.de/publikationen/dokumente.html)  
stimme ich zu.

Vorname, Name

\*tekom-Mitgliedsnummer

Firma

Straße/Postfach

PLZ, Ort, Land

Telefon (für evtl. Rückfragen)

E-Mail

Datum, Unterschrift

## Durch die in vielen Produkten, Maschinen und Anlagen vorhandene unterschiedliche Software, Betriebssysteme und Browser ist es ein kurzer Schritt zur lokalen Nutzung von reduzierten Web-Portalen mit und an den Produkten.

→ Service-Informationen für eine validierbare Dokumenterstellung. Andere Nutzungsszenarien könnten Service-Informationssysteme sein, die alle servicerelevanten Quellen bündeln und für Techniker online zugreifbar machen.

**Szenario 4 – Enterprise-Content-Portale** ermöglichen internen und externen Nutzergruppen den differenzierten Zugriff auf Content und Dokumente aus unterschiedlichen Quellen. Funktional verlangt dies aufwendigere Rechtenkonzepte auch für größere Nutzergruppen und hochspezialisierte Nutzungsmöglichkeiten wie Aggregation und Publishing von Content, Abonnementfunktionen und nutzer(gruppen-)spezifische Suchmechanismen. Zudem sollte eine derartige Lösung als „universelle Content-Quelle“ auch Schnittstellen oder Services für Drittsysteme anbieten.

Enterprise-Content-Portale konkurrieren teilweise mit Dokumenten-Management-Systemen oder deren Erweiterungen durch die fast gleichnamigen ECM-Systeme (Enterprise-Content-Management). Der Unterschied zu diesen konkurrierenden Spezialsystemen ist schlicht der Ausgangspunkt des Contents. Die hier beschriebenen CDP haben CMS-Daten als „Kern“ und nutzen – je nach System und Implementierung – den Reichtum der Metadaten, der Modularisierungslogik und der Informationstiefe beziehungsweise -semantik. Andere Daten und Dokumente sind ergänzend und nicht führend.

### Möglichkeiten für den Zugriff

Eine weitere Besonderheit von CDP-Anwendungen sind die in Abbildung 2 dargestellten möglichen IT- und Zugriffsarchitekturen von Portalen: Web-(server-)basierte Systeme lassen sich naturgemäß global im Netz nutzen oder zugriffsbeschränkt auf Gruppen und Einzelnutzer. Hierzu könnten zum Beispiel Installations-, Reparatur- oder Service-Informationen auf modularer oder auf Dokumentenbasis zählen, außerdem Downloadportale für Bedienungsanleitun-

gen. Entsprechend reduzieren Intranetportale den Zugriff auf bestimmte Nutzergruppen für firmeninterne Informationen, wie sie bei den Multi-Source-Portalen beschrieben wurden. → ABB. 02.

Durch die in vielen Produkten, Maschinen und Anlagen vorhandene unterschiedliche Software, Betriebssysteme und Browser ist es ein kurzer, bereits in verschiedenen Spezialanwendungen gegangener Schritt zur lokalen Nutzung von reduzierten Web-Portalen mit und an den Produkten. Derartige Systeme sind dann als Onsite-Hilfen nutzbar in komplexen Anlagen mit Software-Steuerungen, in medizinischen Großgeräten, in Bordsystemen von Fahrzeugen oder auch in Haushaltsgeräten wie Kühlschränken oder Heizungsanlagen.

### Onsite- und Online-Hilfe

Viele moderne Produkte aus IT und Kommunikation wie Telefonanlagen, Drucker oder Router werden mit Webservern bestückt. Onsite-Hilfen sind dazu die Erweiterung für die Suche nach benötigten erklärenden und anleitenden Informationen im Kontext des Produktes. Die jeweilige Fragestellung oder auch Nutzungssituation ist der Maschine oder dem Produkt vielfach situativ „bekannt“ und kann als Suchkontext verwendet werden. Durch die modulare Struktur der Informationen aus dem CMS und ein entsprechendes Varianten- und Metadatenmanagement lassen sich so auch die komplexen konfigurativen sowie (software-)versionsbedingten Probleme von Hilfetexten und Dokumentationen methodisch angehen.

In der reduziertesten Form können CDP je nach Systemarchitektur und Anbieter auch als Online-Hilfen „stand alone“ und portabel auf PCs genutzt werden. Ohne lokale Installation lässt sich Content direkt in einer Applikation auf einem Rechner suchen und ist bei Bedarf über das Netz aktualisierbar. Letztgenannte Funktionen sind bereits aus anderen Web-Applikationen und Apps bekannt. Das Besondere ist aber, dass Content-Delivery-Portale die beschriebenen

Möglichkeiten vereinen und über die verschiedenen Größenordnungen der CDP-Architektur skalierbar machen können.

### Suchen und Finden

Modulare Informationen sind die Basis der Arbeitsweise von Content-Management-Systemen. Anhand der Metadaten lassen sich zum Beispiel die Informationsarten klassifizieren, wie sie auch für die spezifische Informationsnutzung relevant sind. So haben Servicetechniker einen klaren Fundus an benötigten Informationsarten wie Änderungsinformationen, Reparaturbeschreibungen, Übersichten und Sicherheitsmaßnahmen [4]. Die methodische Klassifikation von Modulen nach Produktkomponenten- und Informationsarten in den CMS liefert daher auch für CDP eine der hilfreichen Such- und Zugriffsmöglichkeiten [5]. Hinzu kommen die Suche über das Produktspektrum und vorhandene Dokumentarten. In Kundenportalen und Onsite-Hilfen können und müssen die Informationen dagegen bereits auf die jeweiligen Produkte und Konfigurationen der Nutzer reduziert werden.

### Besonderheiten und Einschränkungen

Die Suchmöglichkeiten in der Oberfläche der Portale können sehr unterschiedlich sein: Navigations- und Suchbäume für taxonomische und hierarchische Abhängigkeiten, breadcrumbs sowie feste oder selbst zu vergebende Tags. In letzter Zeit wurden in Webportalen facetiierte Suchen populär, zum Beispiel bei Amazon. Sie erlauben einen schnellen gleichzeitigen Zugriff auf mehrere Suchkategorien [6]. Diese Art der Suche sollte sich auch in CDP zu einer der wichtigen Zugriffsarten entwickeln.

Hierzu ist es jedoch erforderlich, dass entsprechende Metadaten in standardisierter Form vorliegen, die für eine Facettierung genutzt werden können. Insbesondere

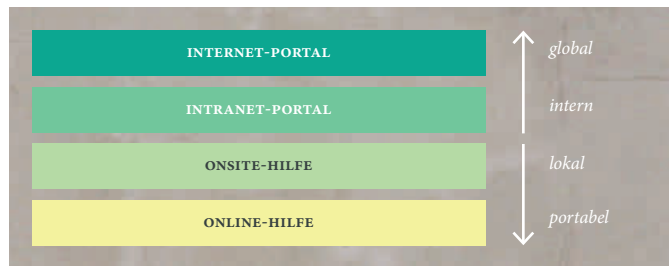


ABB. 02 Skalierbare Arten von CDP-Architekturen von Portalen zu lokalen On-Site-Anwendungen auf Maschinen bis zu webbasierten Online-Hilfen.  
QUELLE Wolfgang Ziegler

bei Multi-Source-Portalen wird dies selten der Fall sein, da die Inhalte meist von unterschiedlicher Art sind, was Inhalt, Format und Medientyp betrifft. Auch entstammen sie keinem einheitlichen Redaktionskonzept. Eventuell existierende Metadaten sind daher zumeist sowohl syntaktisch wie auch konzeptionell nicht kompatibel.

Die gleiche Einschränkung gilt auch für Cross-Portale, die verschiedene Zielgruppen bedienen. Hier ist es sinnvoll, den Zugang zu den Inhalten für unterschiedliche Nutzergruppen zu optimieren. Neben einer produktbezogenen Strukturierung und Auslieferung von Inhalten ist es für serviceorientierte Anwendungen hilfreich, zusätzliche Metadaten zu Kunden oder spezifischen Einsatzzwecken aufzubauen [7]. Daraus resultiert häufig die Anforderung, weitere Daten und Inhalte zu integrieren wie beispielsweise Kundeninformationen aus einem CRM-System oder Supportanfragen aus einem Ticket-System. Ein in dieser Weise zu einem Enterprise-Content-Portal weiterentwickeltes Cross-Portal kann einen großen Mehrwert liefern, vorausgesetzt, die relevanten Inhalte sind für die Nutzergruppen gut auffindbar.

Ein zielgruppenspezifisches Content-Delivery ist in solchen Fällen kaum mehr mittels einer manuellen redaktionellen Strukturierung und Auszeichnung von Inhalten zu leisten. Hier können erweiterte Verfahren einer automatisierten Strukturierung von

Inhalten greifen. Diese gehen über die bisher dargestellten Such- und Navigationsmethoden hinaus. Um diese zu verstehen, lohnt sich ein Blick auf solche Einsatzbereiche, für die die Vermittlung von Inhalten und zugeordneten Produkten ein unmittelbarer Geschäftszweck und Umsatztreiber ist: Moderne Medien- und E-Business-Portale setzen bereits auf erweiterte Verfahren einer konzeptbasierten Anreicherung von Inhalten, wie sie in den folgenden Abschnitten beschrieben ist [8].

### Drei Methoden für Analyse

Suchmaschinen basieren auf dem Prinzip einer vollständigen Indizierung sämtlicher Inhalte. Ein Index ist in dem Sinn nichts anderes als eine Datenbank, die Verweise auf alle in den indizierten Dokumenten vorkommenden Wörter enthält. Entscheidend für die Qualität und Intelligenz einer Suche ist aber, dass die Inhalte eines Dokuments nicht bloß als Zeichenketten, sondern als sinntragende Konzepte verstanden werden. Moderne Such-Engines erlauben, Suchindizes um derartige Konzeptinformationen anzureichern. Die am weitesten entwickelten Lösungen verwenden hierzu drei verschiedene Technologien gleichzeitig:

1. Linguistische Analysen: Die Erkennung von Wortarten oder beliebiger Varianten und Komposita von Wörtern mittels morphologischer Lexika und darauf aufbauen- →

## Fachübersetzungen für Industrie, Medizin, Naturwissenschaft, Pharmazie und Technologie

- Übersetzungen nach DIN EN 15038:2006-08
- Einsatz von Translation-Memory-Systemen
- SDL Trados Schulungen (Approved Training Center)
- Terminologieextraktion und -management
- Software- und Webseitenlokalisierung
- Beratung bei der Erstellung Ihrer übersetzungsgerechten technischen Dokumentation

### Ihr direkter Kontakt zu uns:

Mareš GmbH  
Steinsdorfstraße 2  
80538 München  
Tel. +49 (89) 27 28 90-0  
info@mares-munich.de  
[www.mares-munich.de](http://www.mares-munich.de)

 **mareš**  
Sprachdienstleistungen

→ den Regeln ermöglicht eine fehlertolerante Auswertung von Zeichenketten in Dokumenten. Linguistisch basierte Suchmaschinen finden mehr, weil sie eben nicht nur genau nach dem suchen, was ein Anwender in eine Suchmaschine eingibt, sondern dabei Tippfehler oder Varianten von Wörtern automatisch als äquivalent erkennen. Eine Suchanfrage nach „Hebel“ findet also auch Dokumente mit dem Wort „Stellhebelvorrichtung“, eine Suche nach „Entwicklung“ auch solche mit dem Satz „Produkt für ... zu entwickeln“.

**2. Statistische Analysen:** Sobald die Suchmaschine nicht mehr Zeichenketten vergleicht, sondern Wörter, liefern statistische Auswertungen von unstrukturierten Informationen einen erheblichen Mehrwert. So können damit die Hauptschlagwörter eines Dokuments oder über viele Dokumente hinweg Zusammenhänge zwischen Themen ermittelt werden. Es lässt sich zum Beispiel aufdecken, welche Probleme in Serviceanfragen auffällig oft genannt werden, und zwar in Verbindung mit welchem Produkt oder von welchem Kunden. Statistische Verfahren sind lernfähig. Das erlaubt, auch Serviceanfragen automatisch klassifizieren zu lassen, zum Beispiel nach der Art des Problems.

**3. Semantische Analysen:** Idealerweise wird die automatisierte Klassifikation und Metadaten-Anreicherung über semantische Modelle gesteuert. Das Wissen, dass bestimmte Kundengruppen oder Branchen spezifische Anforderungen besitzen, kann beispielsweise

zentral über ein Modell bereitgestellt und bei der Indizierung von Inhalten berücksichtigt werden. Daten dieser Art sind meist vielfältig vorhanden, werden jedoch nicht mit den Inhalten in Verbindung gebracht. Semantische Verfahren ermöglichen, strukturierte Daten bei der Auswertung von unstrukturierten Portalinhalten effektiv zu nutzen. Der Einsatz solcher Verfahren ist anwendungsspezifisch und variiert in der Komplexität von simplen Synonymerweiterungen bis zur Nutzung regelbasierten Logiken. Der Grad der Semantik reicht von einfachen Thesauri, über polyhierarchische Taxonomien bis hin zu semantischen Konzeptmodellen wie Ontologien. Mittels der Semantik können fachbereichsspezifische Vokabulare integriert werden oder verschiedene Metadaten-Schemata effektiv zusammengeführt werden. Semantik ergänzt die linguistisch-statischen Verfahren mit einer fachlichen Intelligenz. Im Ergebnis können dann Dokumente im Portal mit typisierten Metadaten angereichert und so im Portal strukturierte Anfragen gegen eine ehemals vollständig unstrukturierte Informationsbasis gestellt werden.

Abbildung 3 verdeutlicht, welches Zusatzwissen auf diese Weise in Suchmaschinen aufgebaut und so prinzipiell auch in Cross- und Enterprise-Content-Portalen genutzt werden kann. Zunächst einmal kann so sichergestellt werden, dass Inhalte verschiedener Quellen einheitlich interpretiert und automatisch mit standardisierten Metadaten angereichert werden können. Auf dieser Basis können nicht nur facetiierte Suchen für verschiedene Zielgruppen

angeboten werden, sondern auch proaktiv individualisierte Empfehlungen für Inhalte generiert werden [9]. Anwender werden so automatisch verschiedenen Zielgruppen zugeordnet und automatisch mit einem für diese Zielgruppe optimierten Relevanzmaß mit Inhalten über Portale versorgt. Auf dieser Basis lassen sich zum Beispiel auch Suchanwendungen mit einem auf die Anforderungen der Technischen Kommunikation hin optimierten Knowledge Graph [10] aufbauen. Anwender erhalten dann Vorschläge für weitergehende Suchanfragen oder ganz konkrete Lösungshinweise für technische Probleme.

### Stand der Systeme und Architekturen

Was von den genannten Systemen ist bereits Realität? Der Markt für CDP formiert sich derzeit spürbar. Eine Reihe von CMS-Anbietern tritt mit einer ersten Produktgeneration von CDP an, mit unterschiedlichen Schwerpunkten und Tiefen der angesprochenen Architekturen und Funktionalitäten. Weitere Anbieter werden sicherlich folgen. Dies insbesondere, da Grundfunktionen von Content- und Cross-Portalen bereits häufiger in CMS vorhanden sind in Form von webbasierten Review-Portalen, für Web-Zugriffe im Rahmen von Übersetzungsprozessen oder anderweitigen Web-Clients.

CDP, die sich aus dem CMS-Bereich entwickeln, besitzen natürlich die Logik der metadatenbasierten Modularisierung, Aggregation und Variantenbildung. Darauf können Such- und Filterstrategien direkt aufbauen. Multi-Source-Konzepte sind der-

## Neue Wege der Technischen Redaktion

- Arbeiten Sie innerhalb eines PLM-Systems und seien Sie an der Quelle aller Daten
- Nutzen Sie CAD-Daten zur Visualisierung von Beschreibungen, etc
- Verknüpfen Sie Textbausteine mit Produkt- und Prozessstrukturen
- Nutzen Sie das Variantenmanagement z. B. von SAP für Ihre Dokumentenstruktur
- Klassifizieren Sie Ihre Textbausteine und Grafiken für eine bessere Wiederverwendung
- Nutzen Sie DITA oder PI-Mod zur Modularisierung Ihrer Dokumente
- Nutzen Sie die Vorteile eines integrierten Editors zur Erstellung von Inhalten
- Und vieles mehr...



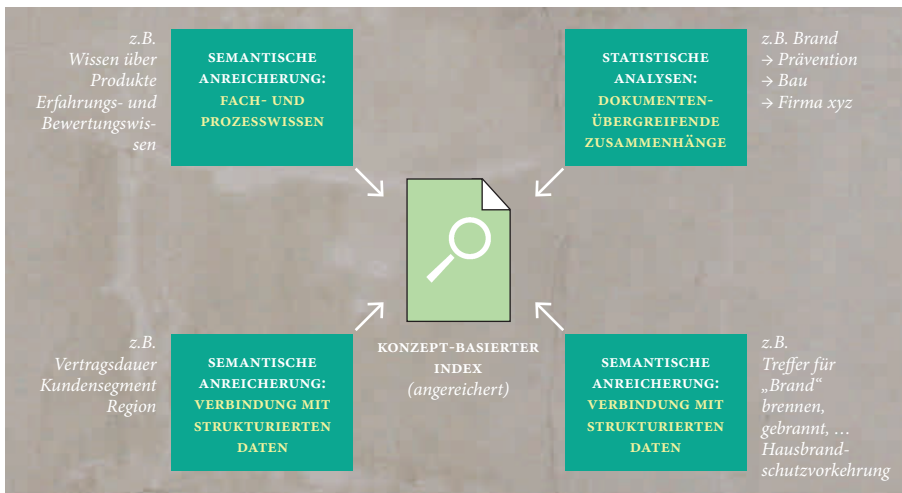


ABB. 03 Konzeptbasierte Indizes als Basis für flexible Such- und Content-Delivery-Anwendungen in Portalen. QUELLE Heiko Beier

zeit standardmäßig nur eingeschränkt möglich, wobei Dateiablagen und im CMS bereits verwaltete externe Dokumente leichter integrierbar sind.

Weiterhin existieren bereits teilweise Produkte und Lösungen, die sich als Publikationsmedium technischer Informationen in Form von eigenständigen Portalen und/oder (Hilfe-)Browsern mit erweiterten Suchmechanismen verstehen. Hier ist aber zum Beispiel die Übernahme von Content aus Drittsystemen, also aus CMS und anderen Quellensystemen, mit allen dazu benötigten Metadaten und Verlinkungen einer der technologisch noch zu standardisierenden Prozesse.

Eine technologische Konkurrenz besteht im Bereich der übergreifenden Enterprise-Content-Portale mit Dokumenten-Management/ECM-Systemen oder Sharepoint-Lösungen, sofern diese um komplexere Indexierungs-, Such- und Verwaltungsfunktionen erweitert werden. Ebenso können bestehende Product-Lifecycle-Management-Anwendungen (PLM) in größeren Unternehmen oder Enterprise-Ressourcen-Anwendungen (ERP) mit ihren unternehmensweiten Portalen eine ganze Reihe der dargestellten Konzepte bieten. Eine Spezialisierung auf die situativen (Recherche-) Anforderungen der Technischen Kommunikation ist hier aber aus dem Stand nicht gegeben.

### Sinnvolle Potenziale

Ein sehr großes Potenzial steckt im Bereich der dargestellten Onsite-Hilfen, die als Content- oder Multi-Source-Portal ein klar abgestecktes Anwendungsfeld und eine häufig benötigte Anwendung für Maschinen und Anlagen liefern. Onsite-Hilfen werden als lokale Portale bereits in einer ganzen Reihe

von Industrieprojekten als Individuallösungen erstellt, zum Beispiel auf Grundlage von Open Source.

Die dargestellten erweiterten Indexierungsmöglichkeiten linguistischer, statistischer und semantischer Art sind bereits Realität in verwandten Medienbereichen. Sie zu übertragen auf die Portalarten der Technischen Kommunikation ist sinnvoll und hilfreich für die übergreifende Suche nach Information aus unterschiedlichen Quellen und für unterschiedliche Nutzergruppen. ☘

#### LINKS UND LITERATUR

- [1] Straub, Daniela; Ziegler, Wolfgang (2014): *Effizientes Informationsmanagement durch spezielle Content-Management-Systeme*, 3. Auflage. Gesellschaft für Technische Kommunikation – tekomp e.V.
- [2] Ziegler, Wolfgang (2013): *Alles muss raus! Content-Delivery für Informationsportale*. Band zur tekomp-Jahrestagung.
- [3] Gartner (2013): *Magic Quadrant for Horizontal Portals*. [www.gartner.com/technology/reprints.do?id=1-1K6VW2C&ct=130913&st=sb](http://www.gartner.com/technology/reprints.do?id=1-1K6VW2C&ct=130913&st=sb).
- [4] Drohomirezky, Konrad; Ziegler, Wolfgang: *Was Techniker benötigen*. In: *Technische Kommunikation*, H. 3. S. 15–19.
- [5] Drewer, Petra; Ziegler, Wolfgang (2014): *Technische Dokumentation*. 2. Auflage. Vogel Verlag.
- [6] Kalbach, James; Lindemann, Karen (2010): *Facettierte Navigation – jeder kennt sie, doch wie funktioniert sie eigentlich?* [www.netflow-lindemann.de/download/2Facettierte\\_Navigation\\_Kalbach\\_%20Lindemann\\_Website\\_Boosting.pdf](http://www.netflow-lindemann.de/download/2Facettierte_Navigation_Kalbach_%20Lindemann_Website_Boosting.pdf).
- [7] Beier, Heiko (2012): *Zielgruppengerechte Zugänge zu technischen Inhalten*. In: *Zielgruppen für Technische Kommunikation*. Schmidt-Römhild, Lübeck.
- [8] Rosenträger, Stefan (2014): *Semantische Meta-Daten: Motor für verkaufsfördernde Empfehlungen in Online-Kanälen*. In: *DOK Magazin*, H. 2.
- [9] Beier, Heiko, Symanek, Stefan (2014): *Modellbasiertes Matching von Kandidaten-Profilen und Projektausschreibungen im Online-Recruiting*. KnowTech 2014: *Zukunft der Wissensarbeit, Kongress für Wissensmanagement, Social Media und Collaboration*.
- [10] Google Knowledge Graph (August 2014): [www.google.com/insidesearch/features/search/knowledge.html](http://www.google.com/insidesearch/features/search/knowledge.html).

Besuchen Sie uns  
auf der tekomp 2014  
Halle C2 - Stand 2/D06

## Live-Demos am Stand

### Dienstag, 11. November

- 10.30 SDL Trados Studio 2014 in Open Exchange, SDK and APIs (Demo in Englisch)
- 15.30 Neuerungen in SDL Studio GroupShare 2014 SP2

### Mittwoch, 12. November

- 10.30 Neuerungen in SDL Trados Studio 2014 und SDL MultiTerm 2014 SP2
- 13.15 SDL Trados Studio 2014 in Open Exchange, SDK and APIs (Demo in Englisch)
- 14.15 Neuerungen in SDL Passolo 2015/Softwarelokalisierung

### Donnerstag, 13. November

- 10.30 Neuerungen in SDL Trados Studio 2014/SDL MultiTerm 2014 und SDL Studio Group Share 2014
- 13.45 Neuerungen in SDL Passolo 2015/Softwarelokalisierung

