

## Doku nach DITA: Alle reden darüber – wir arbeiten damit

Globalisierung und Informationsgesellschaft degenerieren in diesen Tagen zu Schlagworten. In Vergessenheit gerät dabei schnell, dass sie keine vagen Zukunftsvisionen skizzieren. Längst gehören sie zur alltäglichen Herausforderung in allen Bereichen unternehmerischen Denkens und Handelns. Mit ITFD – dem Integrierten TANNER-Funktionsdesign – wurde jetzt ein Konzept entwickelt, das der Schlüssel für technische Kommunikation des 21. Jahrhunderts sein könnte.

**OASIS** Weltweit verteilte Entwicklung und Produktion, Einbindung global agierender Zulieferer und Ausrichtung auf internationale Zielmärkte sind die Bedingungen, denen große Unternehmen heute erfolgreich begegnen müssen. Das Management von – technischen – Informationen gerät dabei zunehmend zum Ritt auf dem Pulverfass. Ihre Erstellung, Verteilung und Wiederverwendung wird zur logistischen wie wirtschaftlichen Gretchenfrage.

Global tätigen Organisationen ist das Problem vertraut: Jeder einzelne Geschäftsbereich hat über die Jahre gewachsene Informationsstrukturen aus-

gebildet. Ihre stetig steigende Komplexität droht, zur Sackgasse zu werden. Der Traum, vorhandene Informationen übergreifend verfügbar zu machen, rückt mit jedem Datensatz in weitere Ferne.

Mit DITA (Darwin Information Typing Architecture) gibt es seit Kurzem einen neuen Standard mit dem Potenzial, diese Probleme zu lösen – ohne dabei vorhandene Strukturen über Bord werfen zu müssen. TANNER unterstützt mit ITFD den Standard und ermöglicht so einen durchgängigen Prozess – von der Makro-Ebene bis zum Schreibakt.

» Lesen Sie weiter auf Seite 2

## TANNER baut Kompetenzen im Microsoft-Umfeld aus

In der jetzt abgeschlossenen Zertifizierung von TANNER-Mitarbeitern und der derzeit laufenden Evaluation des Unternehmens als „Microsoft Gold Certified Partner“ dokumentiert sich die langjährige Erfahrung der TANNER AG im Microsoft-Umfeld.

Im Zentrum der strategischen Partnerschaft steht die Anwenderplattform .NET von Microsoft. Auf ihr entwickelt TANNER seit Jahren spezifische Webservices, beispielsweise für BMW, Zumtobel oder Trumpf. Dabei handelt es sich um Lösungen, mit denen auf erfolgsentscheidende Informationen jederzeit, an jedem Ort und mit jedem Gerät zugegriffen werden kann. Auch die Einbindung von RFID-Anwendungen realisiert TANNER über .NET. Von

der jetzt intensivierten Zusammenarbeit mit Microsoft profitieren in erster Linie die Kunden – sofern sie eine .NET-basierte Lösung von TANNER einsetzen oder entwickeln lassen möchten. Die zertifizierten Mitarbeiter (Microsoft Application sowie Solution Developer), die Nähe zu den Innovationen der .NET-Technologie und Microsoft-Support aus erster Hand schaffen einen Informationsvorsprung, der die Erfolgchancen im harten Wettbewerb dauerhaft sichert.

### EDITORIAL



Ein Gespenst geht um in der Informationswelt: DITA – die Darwin Information Typing Architecture – sickert allmählich ins Bewusstsein der

Entscheidungsträger. Noch herrscht allerdings weitgehende Ungewissheit über die tatsächlichen Potenziale des neuen Standards. Da TANNER aktuell bereits die ersten DITA-Projekte umsetzt und sein Funktionsdesign DITA-konform weiterentwickelt hat, dürfen wir Sie in dieser Ausgabe ausführlich über Vorteile, Nutzen und Anwendungsmöglichkeiten für global tätige Unternehmen informieren.

Forschung und Entwicklung haben bei TANNER einen besonderen Stellenwert. Bestes Beispiel ist INDeT – ein EU-Forschungsprojekt, an dem wir als Partner von Airbus beteiligt waren. Drei Jahre lang haben unsere Experten für mehr Sicherheit in der Luftfahrt geforscht. Lesen Sie in diesem ABZ erstmals mehr darüber.

Last but not least dürfen wir Sie bereits heute herzlich zu zwei Veranstaltungen im November einladen, auf denen wir vertreten sind.

Ich wünsche Ihnen viel Vergnügen bei der Lektüre des neuen ABZ!

Ihr Helmut Tanner

### INHALT

Doku nach DITA.....	1+2
TANNER und Microsoft.....	1
Forschung im Dienste der Luftfahrt.....	3+4
Event-Ticker.....	4
Impressum.....	4
CAD begegnet der dritten Dimension.....	5
Zertifiziert von Dade Behring.....	5
Information ist Macht – Gastbeitrag.....	6
Adressen.....	6

## Fortsetzung von Seite 1

Doku nach DITA: Alle reden darüber – wir arbenen damit

DITA wurde am 3. Mai 2005 von der Organisation for the Advancement of Structured Information Standards – kurz OASIS – als offizieller Industrie-Standard verabschiedet. Das Format ist eine freie Entwicklung von IBM und OASIS. Es steht kostenlos zur Verfügung. Führende Unternehmen wie Boeing, Lockheed Martin oder IBM setzen DITA bereits erfolgreich für Technische Dokumentation in den USA, Europa und Asien ein. Unterstützt wird es unter anderem von Arbortext, BMC Software, IBM, Idiom Technologies, Innodata Isogen, Intel, Nokia Corporation, Oracle Corporation, Sun Microsystems und dem US-Verteidigungsministerium. TANNER startet in diesen Wochen als einer der ersten Dienstleister in Deutschland mit der Umsetzung eines DITA-Großprojektes für einen Key Account.

Informationsmanagement auf Basis von DITA zu betreiben, ist eine grundlegende und strategische Entscheidung. Denn mit DITA werden Informationen nicht nur modelliert, wie dies bei „klassischen“ DTDs (Document Type Definition) der Fall ist. Der XML-Standard setzt vielmehr eine Ebene darüber an. Er definiert die Regeln dafür, wie Informationseinheiten erstellt werden. Der Unterschied zwischen DITA und einer DTD ist analog zur Differenz zwischen dem Plan, der jeder einzelnen Information zugrunde liegt, und seinen konkreten Ausprägungen, die evolutionär daraus entwickelt werden.

### Erweiterung durch Vererbung

Daher auch der treffende Name: Darwin steht Pate für die Intention von DITA, Erweiterung durch Vererbung zu realisieren. Dies bedeutet nichts anderes, als dass jede Spezifikation einer Informationseinheit streng auf der Grundlage ihrer „Vorfahrin“ beruht. An der Spitze oder am Anfang dieser Kette steht ein minimalistischer Archetyp der Informationseinheit – ihre Grundidee. Weltweit

agierende Organisationen erhalten durch DITA die Möglichkeit, vorhandene Daten ohne aufwendige Konvertierungen übergreifend verfügbar zu machen. Je nach Anforderung kann auf eine hoch spezialisierte Definition eines Informationsbausteins zurückgegriffen oder eine „simple“ Variante desselben Informationstyps genutzt werden. Im Gegenzug bleibt es dann jedem Geschäftsbereich, jeder Landesvertretung und allen Zulieferern unbenommen, Informationen für ihre Zwecke zu modifizieren.

Basieren die Informationen auf dem gemeinsamen DITA-Standard, kann jede noch so feine Spezifikation auf ihren Ursprung zurückgeführt und damit innerhalb des Gesamtsystems identifiziert werden. Damit sichert DITA ein Höchstmaß an Nachvollziehbarkeit und Konsistenz der Daten. Erstellt wird ein Gesamtmodell, dessen Skalierbarkeit keine Grenzen zu kennen scheint. Wiederverwendbarkeit ist hier zum Prinzip erhoben.

### Themenzentrierter Ansatz

Methodisch wird dies realisiert, indem die freie Architektur typisierte Informationsbausteine auf der Ebene so genannter Topics ermöglicht. Ein Topic wird durch Titel und Thema bestimmt. Es stellt den höchsten Abstraktionslevel von DITA dar. Ihm untergeordnet sind Dokumente – „Maps“ genannt –, in denen einzelne Referenzen zu Topics

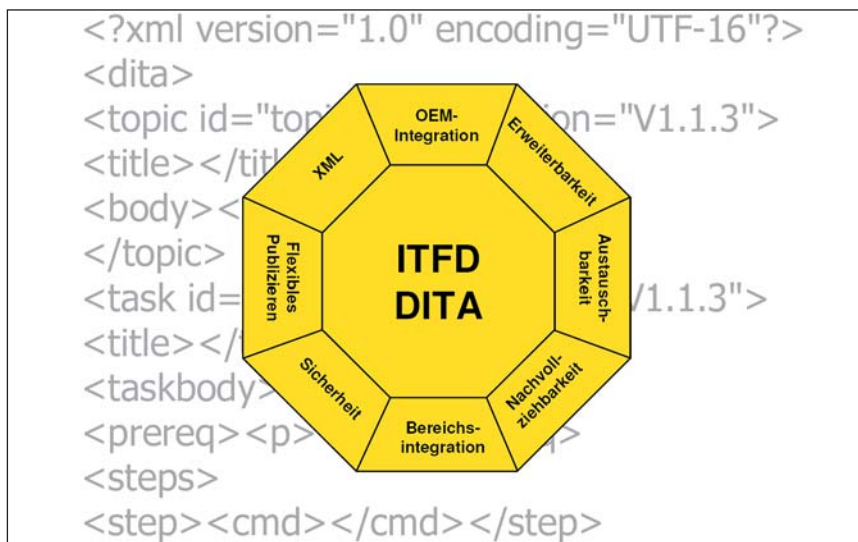
gesammelt und organisiert sind. Sie bilden so etwas wie das Inhaltsverzeichnis von DITA-konformen Projekten. Über weitere Spezifikationen und deren Kombination integriert der XML-Standard neue Informationsbausteine in die Gesamtstruktur.

Größter Vorteil für Unternehmen auf der Suche nach einem Ausweg aus der stetig wachsenden Komplexität ihrer Informationsstrukturen: Die Umstellung auf DITA-konformes Informationsmanagement erfordert keine revolutionären Änderungen des Status Quo. Vorhandene Strukturen (DTDs, Datenbanken etc.) können vielmehr schnell auf ihre DITA-Konformität geprüft und in der Regel ohne allzu großen Aufwand umgestellt werden.

### TANNER-Funktionsdesign & DITA

Um DITA nahtlos integrieren zu können, haben die Lindauer Experten ihr Funktionsdesign entsprechend weiterentwickelt. Mit ITFD – dem Integrierten TANNER-Funktionsdesign – steht jetzt ein konsistenter Entwicklungsprozess von der Schreibtechnik bis zur Makrostruktur zur Verfügung. Damit ist lokale Spezialisierung für das globale Optimum eines Unternehmens möglich.

Über die Funktionsweise von ITFD informieren wir ausführlich im Rahmen eines Sonder-ABZ zur tekom-Herbsttagung, das im Oktober erscheint.



DITA & ITFD kombinieren Vorteile ohne jeden „Reibungsverlust“.

# Forschung im Dienste der Luftfahrt-Sicherheit

Drei Jahre lang haben Partner aus Wirtschaft und Wissenschaft europaweit geforscht und entwickelt. Ihr gemeinsames Ziel: mehr Sicherheit für die zivile Luftfahrt. Einer der Forschungsstandorte war die TANNER AG in Lindau. Mitte Juni wurde das EU-Projekt nun auf einer Abschlussveranstaltung in Paris präsentiert.

Wie jede Branche lebt auch die Technische Dokumentation von ihren Innovationen. Diese Erkenntnis ist nicht neu. Welches Potenzial jedoch in der einstigen Disziplin von handgestrickten Gebrauchsanweisungen steckt, erstaunt immer wieder. Bestes Beispiel ist das EU-Forschungsprojekt INDeT. Das Kürzel steht für „Integration of Non-Destructive Testing“ und heißt in der deutschen Fachsprache der Luftfahrt so viel wie „zerstörungsfreie Wartung“.

Initiiert von einem internationalen Konsortium aus Vertretern der Luftfahrt-Industrie, Forschungseinrichtungen und Hochschulen ging das Projekt im Jahr 2002 an den Start. Insgesamt war es mit einem Budget von mehr als fünf Millionen Euro ausgestattet. Etwa 50 Prozent davon hat die EU zur Verfügung gestellt. Die TANNER AG wurde von der Airbus Deutschland GmbH als Unterauftragnehmer an Bord geholt.

## Web-basiert statt papierintensiv

So kryptisch INDeT klingt, so konkret sind seine Ziele. Denn das Projekt steht für nicht weniger als das Vorhaben, mit modernen Methoden Technischer Dokumentation den europäischen Luftraum sicherer zu machen.

Die konkrete Aufgabenstellung des Projekts ist im Fördervertrag mit der Nummer G4RD-CT2002-00830 aus dem 5. Rahmenprogramm der Europäischen Union beschrieben. Er fordert einen praktikablen Weg, die bislang gängige Wartungsdokumentation von Flugzeugen in Papierform durch ein Web-basiertes multimediales System zu ersetzen.

Hinter der trockenen EU-Formulierung steckt akuter Handlungsbedarf. Wie akut, veranschaulicht folgendes Praxisbeispiel: Während einer Zwischenlandung muss das Fahrgestell eines Passagier-Flugzeugs, das bei seinem Flug ein



Das INDeT-Team in der TANNER-Denkfabrik.

Unwetter passiert hat, auf eventuelle Schäden untersucht werden. In einem solchen Fall schnappt sich der zuständige Inspektor bislang kiloschwere Handbücher, sucht und kopiert die tagesaktuellen Prüfvorschriften und macht sich auf den Weg zum Rollfeld.

## Das Kernstück: 3MP

Stünden ihm bereits heute die Forschungsergebnisse des INDeT-Teams zur Verfügung, würde ein Griff zum Notebook genügen und er könnte mit seiner Arbeit beginnen. Auf dem Rechner wäre dann das neu entwickelte Portal 3MP (Multimedia Maintenance Portal) installiert. Diese Software ist in der Lage, dem Inspektor alle verfügbaren Daten für seine Wartungsaufgaben bereitzustellen. Dabei arbeitet das System nach einem völlig neuen Konzept der Nutzerführung. Dessen Entwicklung und technische Umsetzung war Aufgabe von TANNER AG und FH Furtwangen.

Für jeden Flugzeugtyp existieren spezifische Prüfvorschriften. Diese werden noch durch übergeordnete, allgemeine Anweisungen ergänzt. Statt in unterschiedlichen Dokumenten aufwendig zu blättern und zu suchen, bietet 3MP ein multimediales Manual mit intuitiver und intelligenter Führung durch die einzelnen Wartungs- und Messschritte.

Spezifische sowie flugzeugunabhängige Prüfvorschriften werden je nach Aufgabenstellung in einem durchgängigen Workflow präsentiert. Jeden Arbeitsvorgang kann der Inspektor unterbrechen und zu beliebiger Zeit fortsetzen. Zusätzlich generiert 3MP bereits während der Wartungsarbeit automatische Prüfprotokolle.



Schöne Aussichten: Blick ins Cockpit eines Airbus – dank INDeT vielleicht bald noch sicherer.

**Blick nach vorn**

Auf der Abschlusspräsentation in Paris gab es viel Lob. „Besonderen Anklang und großen Zuspruch aus dem Gesamtprojekt hat das Multimedia Maintenance Portal erfahren“, resümiert Holger Speckmann von der Airbus Deutschland GmbH. Er ist Initiator von INDeT und zugleich EU-Projektleiter.



Notebook statt Papier: Intuitive Flugzeugwartung.

Grund genug für Horst Reiß, Leiter des Projektteams bei TANNER, zuversichtlich in die Zukunft zu blicken: „Das positive Ergebnis hat mit Sicherheit nicht nur einen, sondern viele Väter. Dennoch macht uns ein solches Feedback natürlich

stolz und bestätigt uns in dem Kurs, Technische Dokumentation stets unter dem Gesichtspunkt ihrer strategischen und technischen Innovationschancen zu betrachten und zu hinterfragen.“

Für Reiß ist mit den aktuellen Ergebnissen noch lange kein Endpunkt der Entwicklung erreicht. „Die vielfältigen Möglichkeiten Technischer Dokumentation in Verknüpfung mit anderen Technologien wurden bei unseren INDeT-Treffen letztlich nur angerissen“, so der Projektleiter. Beispielsweise sei es für die Zukunft durchaus denkbar, dass ein Inspektor bei seiner Arbeit durch eine Datenbrille unterstützt werde. Diese könnte ihm beim Blick auf ein spezifisches Bauteil direkt im Sichtfeld der Brille die notwendigen Informationen und Anweisungen anzeigen. Intuitiver ist Nutzerführung wohl nicht denkbar.

Wer mehr über die Arbeitsweise von 3MP und seine Einzelkomponenten wissen möchte, findet in einem tekomp-Artikel von Martin Ley, Projektvertreter der

FH Furtwangen, eingehende Informationen. Der Artikel steht für registrierte Benutzer im Internet unter [www.tekom.de](http://www.tekom.de) in Deutsch und Englisch kostenlos zur Verfügung.

**IMPRESSUM**

**TANNER**

**Das ABZ**

**Herausgeber**  
TANNER AG  
Kemptener Straße 99  
D-88131 Lindau (B)  
Telefon +49 (0) 83 82 / 272 - 0  
Telefax +49 (0) 83 82 / 272 - 900  
E-Mail: [info@tanner.de](mailto:info@tanner.de)  
<http://www.tanner.de>

**Verantwortlich:**  
Dr. Sven Bergert  
  
Redaktion und Mitarbeit bei dieser Ausgabe:  
Bernd Baldauf, Georg-Friedrich Blocher, Andreas Hett, Mark C. Reinold, Helmut Tanner, Sabine Waizenegger

**Druck**  
Druckerei Kling

Nachdruck – auch auszugsweise – nur mit schriftlicher Genehmigung erlaubt. Für unverlangt eingesandte Manuskripte und Fotos übernimmt die TANNER AG keine Haftung. Das ABZ erscheint sechs- bis achtmal jährlich und wird kostenlos an Interessenten verteilt. Ein Rechtsanspruch besteht nicht.

+ + EVENT-TICKER + + + EVENT-TICKER + + + EVENT-TICKER + +

**tekomp-Jahrestagung 2005**

**9. bis 11. November, Rhein-Main-Hallen in Wiesbaden**

Schwerpunkt-Themen der TANNER AG auf der tekomp-Jahrestagung 2005 sind DITA-konforme Dokumentation sowie die Erstellung von Technischer Dokumentation und Produktkatalogen direkt aus SAP. Unter dem Dach von „tanner & friends“ werden wir unsere gemeinsamen Lösungen unter anderem mit Arbortext, Xerox und CATALOG-creator präsentieren. Während der dreitägigen Kongressmesse finden Sie die TANNER AG auf Stand 61.

Am Freitag, 10. November, laden wir Sie herzlich ein, den Vortrag von Georg-Friedrich Blocher in Raum 7 zu besuchen. Der Vertriebsleiter der TANNER AG spricht zum Thema „Service-Level-Management der IT Infrastructure Library (Itil) – Eine Anleitung zum erfolgreichen Management von TD-Dienstleistern?“



**MASCHINENBAUFÖRUM**  
ERFAHRUNGSBAUSTAUSCH UNTER PARTNERN



**Maschinenbauforum „Herbst 2005“**

**8. bis 10. November 2005, Mercure Parkhotel & Kongress-zentrum Bad Neuenahr-Ahrweiler**

Erneut ist die TANNER AG in diesem Jahr auf der Branchen-Veranstaltung der Maschinenbauer mit einem Ausstellungsstand vertreten. Die zeitgleich zur tekomp-Tagung stattfindende Veranstaltung ist in zwei Themenschwerpunkte aufgeteilt: „After Sales Service“ (8./9. November) und „Dokumentation“ (10. November). Sie finden uns am 9. und 10. November auf Stand 9.

# CAD begegnet der dritten Dimension

Qualitativ hochwertige Bilder und Grafiken sind ein wertvolles Gut: Sie visualisieren komplexe Sachverhalte in der Technischen Dokumentation und sind ein Muss für professionelles Marketing. Aber sie sind auch kostenintensiv: Tagessätze von Fotografen oder Grafikern sprengen schnell bewilligte Budgets. Eine elegante Lösung kann es sein, Bilder automatisiert aus 3-D-CAD-Daten zu erstellen.

„Wiederverwendbarkeit“ ist zum Schlagwort der gesamten Informationsbranche avanciert. Und das mit gutem Recht: Einmal erfasst oder übersetzt, sollte in der Tat nichts ein zweites Mal getippt bzw. erneut dem Übersetzer vorgelegt werden müssen. Dies mit spezifischen Lösungen für jeden Kunden zu realisieren, hat sich TANNER auf die Fahne geschrieben.

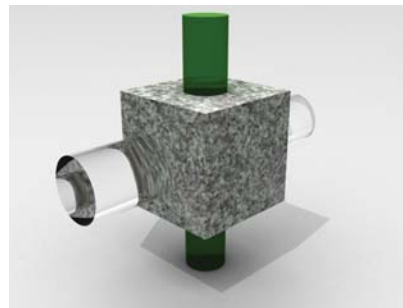
Ebenso aktuell – allerdings noch nicht so verbreitet – ist die Forderung, 3-D-Konstruktionsdaten automatisiert für die Erstellung hochwertiger Grafiken und Bilder nutzbar zu machen. Zugespitzt formuliert:

Was einmal in 3-D erstellt wurde, braucht nicht fotografiert zu werden. Bislang sind Verfahren zur Visualisierung aus 3-D-CAD (Computer-aided Design) hochkomplex und erfordern viele zeitraubende Einzelschritte. Jetzt wartet die TANNER AG mit einem verfeinerten Vorgehen am „elektronischen Zeichenbrett“ und eigener Software-Entwicklung für die Datenkonvertierung auf. Ergebnis: Der einstmalig aufwändige Prozess ist nunmehr automatisierbar. Zur Realisierung hat TANNER seine Schnittstellen-Kompetenzen im grafischen Bereich und in der Software-Entwicklung beziehungsweise in der Systemintegration eingebracht.

Die Experten des Lindauer Dienstleisters zerlegen dabei den herkömmlichen Prozess in sinnvolle Einzelschritte. Für jeden von ihnen ist ein spezifisches Programm erforderlich. All diese PlugIns



werden anschließend zu einem neuen Gesamtprozess verknüpft. Damit bleibt das System variabel und kann aufgabensowie umgebungsgerecht konfiguriert werden. Zudem sind einzelne Module bei Bedarf austauschbar. Der Nutzen dieses Verfahrens für die Erstellung von Technischen Dokumentationen, Wartungsanleitungen, Produkt- und Ersatzteilkatalogen sowie Marketing- und Schulungsunterlagen ist offensichtlich. Es ermöglicht die schnelle Erstellung und Änderung von fotorealistischen Darstellungen ebenso wie von Vektorgrafiken und bewegten oder interaktiven Bildern. Selbst der immense Aufwand für die Erstellung von Explosionszeichnungen wird auf ein Minimum reduziert. Ein Beispiel aus dem Bereich Produktkataloge: Traditionell werden alle relevanten



Produkte in zeit- und kostenintensiven Sitzungen einzeln fotografiert. Dabei steht jeder Fotograf unter anderem vor der Herausforderung, Produkte aus einer Serie mit exakt identischer Perspektive und Beleuchtung abzulichten. Ungleich schwerer gestaltet sich die Aufgabe noch, wenn in einer Katalog-Neuaufgabe eine zusätzliche Variante eingefügt und analog zu den bestehenden Bildern abgelichtet werden soll.

Sind Konstruktionsdaten jedoch in 3-D im CAD-System erfasst, können daraus automatisch und schnell fotorealistische Abbildungen erstellt werden. Einmal eingeführt, ist der Prozess beliebig reproduzier- und variierbar.

Mehr Informationen finden Sie im Internet unter [www.tanner.de](http://www.tanner.de) im Fachportal bei den Hilfsmitteln.

## Zertifiziert von Dade Behring

Technische Dokumentation bei TANNER hat die Dade Behring Marburg GmbH einer intensiven Qualitäts-Analyse unterzogen. Ergebnis: TANNER wurde in diesem sensiblen Bereich als vertrauenswürdiger Partner zertifiziert.

Das Qualitätsaudit von Dade Behring ist jedoch nur das jüngste Beispiel. So hat etwa Siemens Medical Solutions im Jahr 2003 den Prozess der Software-Entwicklung bei TANNER einem strengen Audit unterzogen. Dank der positiven Ergebnisse ist der Medizintechnik-Anbieter unter anderem autorisiert, Produkte zur Einführung in den US-Markt bei der FDA (Food & Drug Administration) einzureichen. 2004 hat die TANNER AG ein so genanntes Supplier Assessment der NOKIA GmbH durchlaufen. Dabei wurden alle Prozesse auf Herz und Nieren geprüft. Am

Ende erhielt TANNER den Status eines „Approved Suppliers of NOKIA“. Diese Ergebnisse belegen den hohen Qualitätsanspruch von TANNER. Als deutschlandweit erster Dienstleister im Bereich Technische Dokumentation wurde das branchenweit führende Qualitätsmanagement-System von TANNER bereits 1993 offiziell ISO-zertifiziert (DIN/EN/ISO 9001:2000).

Das Zertifikat finden Sie unter [www.tanner.de](http://www.tanner.de) bei den Unternehmensinformationen.



# Information ist Macht

**Wenn Informationen in einer Organisation zur richtigen Zeit am richtigen Ort und in der richtigen Form vorliegen, sichert das Wettbewerbsvorteile. Voraussetzung: Das Ganze geschieht kostenoptimiert. Diese simple Erkenntnis ist Grundlage dafür, dass immer mehr Unternehmen ihre Informationsprozesse auf den Prüfstand stellen.**

Dabei treffen allerdings häufig zwei gegensätzliche Standpunkte aufeinander: Unternehmensinteressen auf der einen und persönliche Machtinteressen einzelner Mitarbeiter auf der anderen Seite. Beide gehen davon aus, dass der individuelle Informationsstand ein

wesentlicher Machtfaktor ist. Während Unternehmen daraus jedoch den konsequenten Schluss ziehen, dass relevante Informationen schnell und konsistent an allen neuralgischen Punkten der Wertschöpfungskette verfügbar sein müssen, ist beim Einzelnen der Trend zur Besitz-



## Der Autor

Prof. Dr. Thomas Kattler lehrt an der FH Kempten und am Internationalen Hochschulinstitut Lindau (IHL) „Informations- und Kommunikationsmanagement“ sowie Betriebswirtschaftslehre.

Schwerpunkt seiner Arbeit ist die Analyse von Informationsbedarfen in Organisationen.

standswahrung von Informationen zu beobachten. Warum aus dieser Perspektive ein externer Dienstleister für die Analyse von Informationsprozessen wertvoll sein kann, erläutert Professor Dr. Thomas Kattler in seinem folgenden Gastbeitrag für das ABZ:

## DURCHSETZUNG VON INFORMATIONSMANAGEMENT

Analysiert man Machtbasen, so zählen Zugang zu und Besitz von Informationen sowie die Fähigkeit, diese zu beschaffen, zu den zentralen Instrumenten. Formuliert man diesen Machtaspekt positiv, sprechen wir vom Wettbewerbsvorteil und somit von einer der Aufgabenstellungen im Rahmen des Informationsmanagements (IM).

IM ist demzufolge die Gewinnung von Wettbewerbsvorteilen außerhalb der sonst üblichen Denkmuster. Die Doppelforderung „safe to market“ und „fast to market“ kann schlussendlich nur durch einen möglichst hohen Informationsstand in Organisationen erreicht werden. Kennzeichen dafür ist die Identifikation der vorhandenen Informationen, der zu vertretbarem Aufwand zusätzlich zu beschaffenden Informationen und die Eliminierung von irrelevanten Informationen.

Somit bedeutet IM die Abkehr von DV-systemorientiertem Denken. Informationssysteme dürfen sich nicht an Hard- und Software orientieren, sondern müssen als Bestandteil von Abläufen und Prozessen gesehen werden. Wettbewerbsvorteile über die Informationsnutzung können nicht entstehen, wenn alle Marktteilnehmer letztlich die gleichen Informationssysteme nutzen. Sie entstehen vielmehr, wenn Informationsnutzer das Gesamtspektrum der Informationsquellen kennen und aufgabenadäquaten Zugriff auf diese haben. Durch die Überprüfung der Informationsnutzung über alle Geschäftsprozesse und die gesamte Aufbauorganisation hinweg verbleibt zwar die Hoheit über Daten noch bei ihren Ursprungsbesitzern. Es bietet sich aber die Chance, Umschlagsplätze zu entwickeln, die keinen Nutzer ausschließen.

Das Resultat sind dynamische Informationssysteme: Informationen werden schneller gefunden, zielgerichteter distribuiert und organisationskonform archiviert. Statt Informationen über das gesamte Unternehmen zu verteilen, werden diese zentralisiert und aufgabenadäquat zugänglich gemacht. Diesem Ziel steht aber oftmals der Grundsatz „Wissen ist Macht“ im Weg. Erfahrungen belegen, dass nicht die Idee Widerstand in Organisationen weckt, sondern die Angst, in dieser offenen Umgebung die jeweilige Machtbasis „Information“ zu verlieren. Die Entscheidung, informationsbasiertes Prozessmanagement einzuführen, wird auf Gegenwehr stoßen.

Dies zu umgehen, erfordert einmal einen Sponsor für das Projekt, der die Macht hat, diese Widerstände aufgrund seiner Position auszuräumen. Zum anderen sollte mit der Analyse jemand beauftragt werden, der glaubwürdig gegenüber den Betroffenen – und für sie erkennbar neutral – diese Strukturen planen und aufbauen kann.

## ADRESSEN

### TANNER AG

Kemptener Straße 99, D-88131 Lindau (B)  
Tel. 00 49 / 83 82 / 2 72 - 1 19  
Fax 00 49 / 83 82 / 2 72 - 9 00  
E-Mail: info@tanner.de

### Niederlassung Nürnberg

Regensburger Str. 334 a, D-90480 Nürnberg  
Tel. 00 49 / 9 11 / 2 14 50 - 0  
Fax 00 49 / 9 11 / 2 14 50 - 11  
E-Mail: jens.stoetzner@tanner.de

### Niederlassung Reutlingen

Am Heilbrunnen 47, D-72766 Reutlingen  
Tel. 00 49 / 71 21 / 14 49 34 - 0  
Fax 00 49 / 71 21 / 14 49 34 - 20  
E-Mail: gunnar.beschle@tanner.de

### Niederlassung Hamburg

Zum Fürstenmoor 11, D-21079 Hamburg  
Tel. 00 49 / 0 40 / 70 29 18 75  
Fax 00 49 / 0 40 / 70 29 18 83  
E-Mail: norbert.vielhaus-griebenow@tanner.de

### Niederlassung München

Freisinger Landstraße 74, D-80939 München  
Tel. 00 49 / 89 / 32 19 57 37  
Fax 00 49 / 89 / 32 19 57 34  
E-Mail: klaus.busch@tanner.de

### Tanner Translations GmbH+Co

Markenstr. 7, D-40227 Düsseldorf  
Tel. 00 49 / 2 11 / 17 96 65 - 0  
Fax 00 49 / 2 11 / 17 96 65 - 29  
E-Mail: info@translations.tanner.de

**TANNER**   
macht Technik verständlich

Weitere Infos  
[www.tanner.de](http://www.tanner.de)