



# UdZ

# 3/2008

## Unternehmen der Zukunft

FIR-Zeitschrift für Betriebsorganisation und Unternehmensentwicklung

Schwerpunkt:

### **Informationsmanagement**



Photo: © 2007, Trianel European Energy

[www.fir.rwth-aachen.de](http://www.fir.rwth-aachen.de)

# Inhaltsverzeichnis

## Schwerpunkt: Informationsmanagement



Projekte und  
Berichte

### Informationsmanagement im Unternehmen der Zukunft

Vom Suchen zum Finden – Informationsmanagement  
wertorientiert gestalten ..... 4

### simoKIM

Sicheres und mobiles Kommunales Infrastruktur-  
management am Beispiel der Straße ..... 14

### ESysPro: Energieberatung Systematisch Professionalisieren

Entwicklung eines Instrumentariums für die  
Professionalisierung von Energieberatern ..... 17

### MeDiNa: Kontrolliert gesund werden

Ein ganzheitlicher Ansatz zur mikrosystem-  
technisch unterstützten Nachsorge ..... 19

### RFID Business Case

Kosten- und Nutzenbewertung von  
RFID-Anwendungen ..... 25

### Vertrauensiegel für RFID-Anwendungen entwickelt

Projekt Trusted-RFID erfolgreich  
abgeschlossen ..... 28

### Medical Export: Auswahl medizinischer Dienstleistungen für ausländische Patienten

Entwicklung eines Methodenbaukastens  
zur Optimierung von Produktportfolios  
medizinischer Einrichtungen ..... 29

### Ontologien als Mittel zur Unterstützung betrieblichen Wissensmanagements

Mit neuen Technologien den globalen  
Herausforderungen der Informationsgesellschaft  
begegnen ..... 31

### Smart Watts

Steigerung der Energieeffizienz durch die  
„intelligente Kilowattstunde“ ..... 33

### Product Lifecycle Management

Framework für die Telekommunikationsindustrie  
Die Industrialisierung der Telekommunikation  
erfordert neue Antworten für das ganzheitliche  
Management von ITK-Produkten ..... 36

Call for Participation: International  
Study on Status Quo and Perspectives  
on PLM in the Telecommunication  
Industry ..... 39



Produkte:  
Assess

### Der PotenzialCheck DMS

Aufdeckung von Nutzenpotenzialen durch den  
Einsatz von Dokumentenmanagementsystemen  
(DMS) ..... 7

### ID-Star

RFID-Anwendungen sammeln, strukturieren,  
auswerten ..... 22



Produkte:  
Assist

Das 3PhasenKonzept zur Auswahl von  
Dokumentenmanagementsystemen  
Eine systematische Vorgehensweise zur Iden-  
tifikation, Bewertung und Auswahl geeigneter  
Dokumentenmanagementsysteme ..... 8

Auswahl eines Dokumentenmanagement-  
systems bei APRIL  
Systemauswahl für einen Finanzdienstleister  
mit Hilfe des 3PhasenKonzepts ..... 12

DMS erfolgreich einführen  
Eine systematische Unterstützung bei der  
Einführung eines Dokumentenmanagement-  
systems (DMS) ..... 13



FIR Solution Group

FIR Solution Group  
Kompetenznetzwerk aus Forschung und Praxis.... 40



Qualifikation und Weiter-  
bildung, Veranstaltungen

„Guided Tours Dokumentenmanagement-  
systeme/Enterprise -Content-Management-  
systeme“ auf der SYSTEMS 2008  
Experten von FIR und Trovarit weisen den Weg  
durch den DMS-/ECM-Dschungel auf einer der  
bedeutendsten Software-Messen des Jahres ..... 11

Die weltweite Logistik der Information  
für erklärungsbedürftige Produkte perfekt  
organisieren  
reinisch und FIR verbinden das Content  
Management nahtlos mit Prozessen und  
Systemen ..... 41

Die Informationsflut beherrschen  
Praxistag Informationsmanagement und  
13. Aachener Unternehmerabend des FIR  
am 4. November 2008 ..... 43

Wertvolle IT ist schlank!  
Komplexität beherrschen –  
Wertbeitrag im Fokus ..... 44

SYSTEMS 2008: IT-Lösungen im Überblick  
Führende ERP-Anbieter mit innovativen Produkten  
am Start..... 45



Studien, Standards  
und Publikationen

Impressum ..... 46

Literatur aus dem FIR ..... 47

Veranstaltungskalender ..... 48



# Die weltweite Logistik der Information für erklärungsbedürftige Produkte perfekt organisieren

## reinisch und FIR verbinden das Content Management nahtlos mit Prozessen und Systemen

Die Erstellung von Produktdokumentationen muss stetig wachsenden Kundenanforderungen eines globalen Marktes genügen. Den mannigfaltigen Herausforderungen an eine multimediale Aufbereitung kann mit modernen Informationssystemen begegnet werden. Auf unserem Praxistag Informationsmanagement stellt das FIR gemeinsam mit der reinisch AG Lösungsansätze und Potenziale des systemisch integrierten Prozessmanagements vor.

### Einleitung

Die Anforderungen der globalisierten Märkte an das Leistungsspektrum ihrer Produkte stellen deutsche Unternehmen vor stetig wachsende Herausforderungen. Zum einen wird von den Produkten eine immer größere Vielfalt erwartet, um den Bedarfen jedes einzelnen Kunden gerecht zu werden. Zweitens steigt mit den Anforderungen der Kunden die Komplexität des Produkts. Als dritte Herausforderung treten die ständig sinkenden Times-to-Market hinzu. Diese wachsenden Ansprüche wirken sich nicht nur auf die Produkte selbst, sondern in vielfacher Hinsicht auch auf deren Dokumentation aus.

### Herausforderungen an Produktdokumentationen

Dokumentationen sind nicht nur eine Produktbeigabe, sondern stellen einen wichtigen Beitrag zur Bewältigung der oben genannten Vielfalt und Komplexität dar. Um den kurzen Times-to-Market zu genügen, werden sie im Idealfall synchron zur Produktentwicklung erarbeitet. Für internationale Kunden müssen vielsprachige, zielgruppengerechte und anwendungsorientierte Inhalte aufbereitet und weltweit distribuiert werden. Dies bedeutet unter anderem, dass die bereitgestellten Informationen kundenspezifisch selektiert werden müssen, um nur bedarfsgerechte Information weiterzugeben. Zudem müssen die einzelnen Inhalte in verschiedenen Formen multimedial aufbereitet werden, um mittels neuer Medien den Anforderungen an bedarfsgerechte und aktuelle Wiedergabe zu genügen. Diese neuen Medien unterstützen zudem Feedbackoptionen aus dem Anwenderfeld, das die Entscheider bisher nur unzureichend und zu langsam erreichte. Bei der Erstellung der Medien müssen außerdem Rechtssicherheit und (internationale) Normen berücksichtigt werden.

Im Spektrum der wachsenden Herausforderungen enthält der Bereich der Produktdokumentation

akute Problemfelder. Bisher sind die Prozesse der Produktdokumentation in den wenigsten Unternehmen ausreichend standardisiert und beschrieben. Auch die jeweils erforderlichen Informationsquellen sind nicht einheitlich verzeichnet und werden daher nur unzureichend eingebunden. Dies führt z. B. dazu, dass Änderungen aus der Produktentwicklung nur mit zeitlicher Verzögerung kommuniziert werden. Die mangelnde Prozessorientierung des Vorgangs hat zudem zur Folge, dass die Gesamtbetriebskosten der Produktdokumentation nicht klar verursachergerecht zugeordnet werden können und deshalb Konflikte hinsichtlich der Kostenträgerschaft entstehen.

Zusammenfassend lässt sich aussagen, dass die Prozesse der Produktdokumentation noch Potenzial hinsichtlich Effektivitäts- und Effizienzsteigerung haben.

### Herausforderung an die Einbindung moderner Informationssysteme

Den benannten Herausforderungen und Problemen kann mittels eines integrativen Ansatzes begegnet werden, in dem Methoden des modernen Prozessmanagements mit den Potenzialen aktueller Informationssysteme verbunden werden. Die Potenziale für die Prozessverbesserung mittels (Enterprise-) Content-Management-Systemen (ECM bzw.

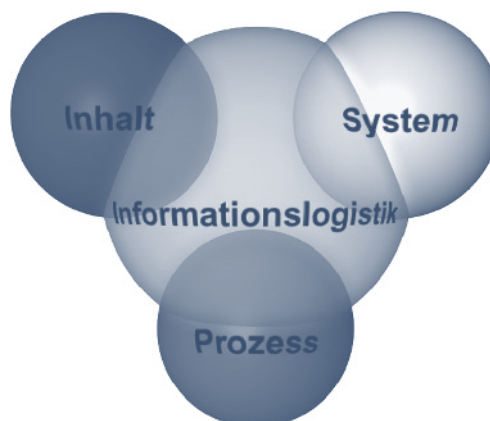


Bild 1 Integrierte Informationslogistik

CMS) sind den Entscheidern bisher nur selten bekannt, weshalb sie nicht als integrale Entwicklungsoption der Gesamtorganisation betrachtet werden. Unter Berücksichtigung der Potenziale dieser Systeme können auf Basis der Anforderungen der technischen Dokumentation geeignete Soll-Prozesse inklusive des Feedbackmanagements definiert und umgesetzt werden. Wahlweise kann in diesem Zusammenhang auch ein Dienstleistungskonzept für die technische Dokumentation entwickelt werden, das sowohl den „Kunden“ (unternehmensintern und -extern) als auch den Erstellern der Dokumentation einen Mehrwert hinsichtlich der klaren Verteilung von Rollen und Aufgaben bietet. Unter Berücksichtigung optimaler Prozesse können mit Hilfe moderner ECM und CMS Inhalte zügig anwendungsorientiert und zielgruppengerecht erstellt werden.

**Unser Vorschlag: Integrierte Prozessoptimierung**

Das FIR bietet zu diesem Zweck die neutrale Auswahl solcher Systeme an. Dazu wird das erprobte 3PhasenKonzept eingesetzt, in welchem die Kunden in einem geleiteten Prozess von der Spezifikation der Bedarfe bis hin zur Auswahl und Einführung des Systems begleitet werden. Des Weiteren bieten wir Ihnen

Unterstützung bei der Systemeinführung, inklusive Datenübernahme, Change Management und Prozessgestaltung an.

Das FIR lädt Sie herzlich ein, unseren integrierten Ansatz anlässlich unseres Praxistags Informationsmanagement näher kennen zu lernen. Besuchen Sie unseren Workshop „Dokumentenverwaltung richtig organisieren“ und lassen Sie sich von kompetenten Ansprechpartnern des FIR und der reinisch AG über die Chancen und Potenziale moderner Produktdokumentationsprozesse informieren.

**Die Partner**

Die reinisch AG konzipiert, entwickelt und betreibt wirtschaftliche Prozess- und Systemlösungen zur Dokumentation, Verwaltung und Publikation von Informationen und Wissen. Informationsfluss und Wissenstransfer, Serviceprozesse und Feedbackmanagement sind die Kernkompetenzen der reinisch AG.

Das FIR ist ein neutraler und erfahrener Partner bei der Auswahl und Einführung von Enterprise-Content-Management-Systemen mit einem Fokus auf die Betriebsorganisation; die Optimierung von Geschäftsprozessen ist eine Kernkompetenz des FIR.



Dipl.-Ing. Dipl.-Wirt. Ing. Peter Laing (li.)  
 FIR, Bereichsleiter Informationsmanagement  
 Tel.: +49 241 47705 502  
 E-Mail: Peter.Laing@fir.rwth-aachen.de

Astrid Giernalczyk, M.A., MSc (2. v. li.)  
 Wissenschaftliche Mitarbeiterin  
 FIR, Bereich Informationsmanagement  
 Tel.: +49 241 47705 513  
 E-Mail: Astrid.Giernalczyk@fir.rwth-aachen.de

Tobias Hieber (re.)  
 Leiter Consulting  
 reinisch AG  
 Tel.: 49 7543 9605 41  
 E-Mail: Tobias.Hieber@reinisch.de

Klaus Kerth (2. v. re.)  
 Senior Consultant  
 reinisch AG  
 Tel.: +49 531 5168 319  
 E-Mail: Klaus.Kerth@reinisch.de

## Impressum

### UdZ – Unternehmen der Zukunft

FIR-Zeitschrift für Betriebsorganisation und Unternehmensentwicklung, 9. Jg., Heft 3/2008, ISSN 1439 2585

„UdZ – Unternehmen der Zukunft“ informiert mit Unterstützung des Landes Nordrhein-Westfalen vierteljährlich über die wissenschaftlichen Aktivitäten des FIR

### Herausgeber

Forschungsinstitut für Rationalisierung e.V. an der RWTH Aachen, Pontdriesch 14/16, D-52062 Aachen  
Tel.: +49 241 477050, Fax: +49 241 47705 199  
E-Mail: [info@fir.rwth-aachen.de](mailto:info@fir.rwth-aachen.de)  
Web: [www.fir.rwth-aachen.de](http://www.fir.rwth-aachen.de)  
Bankverbindung: Sparkasse Aachen  
BLZ 390 500 00, Konto-Nr. 000 300 1500

### Direktor

Univ.-Prof. Dr.-Ing. Dipl.-Wirt. Ing. Günther Schuh

### Geschäftsführer

Dr.-Ing. Volker Stich

### Bereichsleiter

Dipl.-Ing. Gerhard Gudergan  
(Dienstleistungsmanagement)  
Dipl.-Ing. Dipl.-Wirt. Ing. Peter Laing  
(Informationsmanagement)  
Dr.-Ing. Carsten Schmidt  
(Produktionsmanagement)  
Dr. Olaf Konstantin Krueger, M.A.  
(Kommunikationsmanagement)

### Redaktion

Simone Suchan, M.A., FIR, Tel.: +49 241 47705 156  
Caroline Crott, B.A., FIR, Tel.: +49 241 47705 152

### Design, Bildbearbeitung, Satz und Layout

Birgit Kreitz, FIR, Tel.: +49 241 47705 153  
Julia Quack, Studentische Mitarbeiterin

### Verantwortlich

Dr. Olaf Konstantin Krueger, FIR, Tel.: +49 241 47705 150  
E-Mail: [OlafKonstantin.Krueger@fir.rwth-aachen.de](mailto:OlafKonstantin.Krueger@fir.rwth-aachen.de)  
[redaktion-udz@fir.rwth-aachen.de](mailto:redaktion-udz@fir.rwth-aachen.de)  
[office@m-publishing.com](mailto:office@m-publishing.com)

### Bildnachweis

Soweit nicht anders angegeben, FIR-Archiv

### Anzeigenpreisliste

Es gilt Tarif Nr. 6 vom 01.01.2008

### Druck

Kuper-Druck GmbH, Eduard-Mörke-Straße 36,  
D-52249 Eschweiler

### Copyright

Kein Teil dieser Publikation darf ohne ausdrückliche schriftliche Genehmigung des Herausgebers in irgendeiner Form reproduziert oder unter Verwendung elektronischer Systeme verarbeitet, vervielfältigt oder verbreitet werden.

### Weitere Literatur im Web

[www.fir.rwth-aachen.de/service](http://www.fir.rwth-aachen.de/service)