

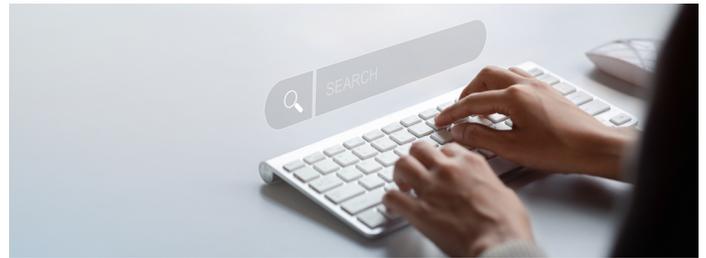
# Content Delivery Portale

---

Zukunft der Technischen  
Dokumentation

# Information dort, wo sie benötigt wird. Und nur die, die benötigt wird.

Heutige Anwender erwarten passgenaue Informationen jederzeit und überall. Anstatt seitenlanger PDF-Handbücher wünschen sie sich ein schnelles, gezieltes „Google- oder Amazon-Gefühl“ bei der Informationssuche. Die Antwort darauf sind Content-Delivery-Portale (CDP) – webbasierte Plattformen, die technische Inhalte kontextabhängig und zielgruppengerecht bereitstellen.



## Redaktionssystem vs. Content Delivery Portal

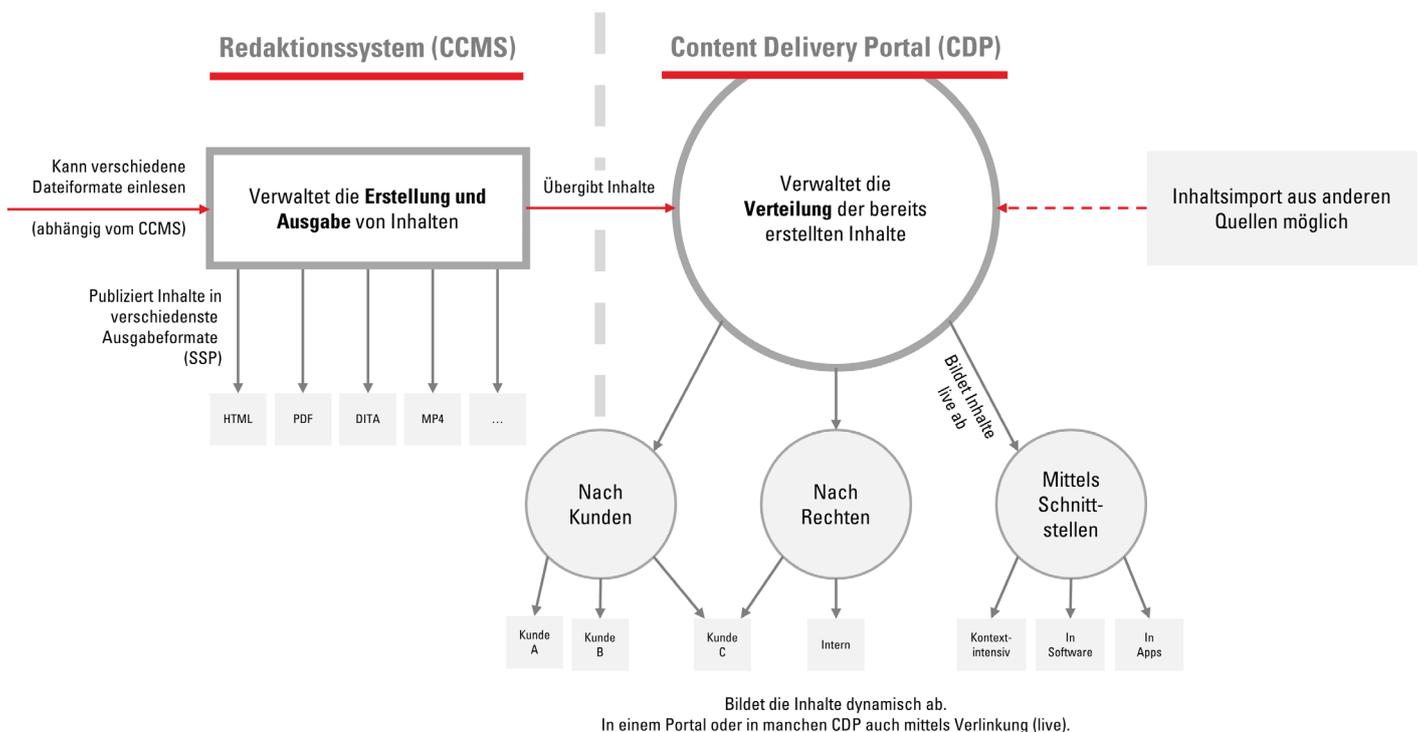
Ein **Component Content Management System (CCMS)** ist das Werkzeug der Technischen Redaktion zur modularen Inhaltserstellung. Es verwaltet Inhalte als wiederverwendbare Bausteine mit Metadaten.

Ein **Content-Delivery-Portal (CDP)** hingegen veröffentlicht diese Inhalte für die Endnutzer.

**Wichtig:** Das CCMS unterstützt die Autoren, während das CDP die fertigen Informationen kontextgerecht an Servicetechniker, Kunden oder andere Zielgruppen ausliefert. Beide Systeme ergänzen sich – das CCMS liefert strukturierte Inhalte, das CDP macht sie auffindbar.

Während ein Redaktionssystem die Erstellung von Inhalten steuert, übernimmt ein Content-Delivery-Portal deren zielgerichtete Verteilung und Bereitstellung.

**Die zentrale Idee:** Nicht mehr das Dokument ist die Informationseinheit, sondern der konkrete Informationsbedarf.



# Zentrale Funktionen und Mehrwert eines CDP

Moderne Content-Delivery-Portale bieten Funktionen, die die klassische Dokumentenbereitstellung übertreffen:

## Kontext- und zielgruppengerecht

Ein CDP liefert genau die zur Situation und zum Benutzerprofil passende Information. Ein Endkunde erhält Bedienungshinweise, während ein Servicetechniker für dieselbe Anfrage Reparaturanweisungen sieht.

## Leistungsfähige Suche & Navigation

Dank intelligenter Suche und Filter (Facetten nach Produkt, Version, Fehlercode etc.) finden Nutzer schnell die benötigte Information statt hunderter PDF-Seiten zu durchsuchen.

## Semantische Volltextsuche

Mithilfe der semantischen Suche, der Volltextsuche, Indizierung, Ähnlichkeitssuche und Filtern (nach Produkt, Version, Fehlercode, etc.), findet man vorgeschlagene Inhalte extrem schnell – auch wenn der Nutzer das was er sucht, nicht präzise benennen kann.

## Informationsbereitstellung

Ein starkes CDP liefert Informationen (On- teils aber auch Offline) nicht nur über das Portal selbst, sondern genau dort, wo sie gebraucht werden: In Maschinenoberflächen, Webanwendungen, Apps, etc.

## Kontextsensitive Hilfe (CSH)

Ermöglicht z. B. aus einer Maschinensteuerung direkt auf die passende Anleitung springen. In Apps oder auf Websites kann die CDP-Logik per Link oder API eingebunden werden, sodass die Benutzer gar nicht merken, dass sie ein externes System verwenden.

## Zunehmende Integration von KI-Technologien:

- Intelligente Ranking-Funktionen auf Basis vergangener Suchen und Nutzerinteraktionen
- Empfehlungen für passende Inhalte basierend auf Kontext und Nutzungshistorie
- Chatbots & Assistenzsysteme, die auf die Inhalte des CDPs zugreifen und zusammenfassen, antworten etc.

## Integration in IT-Systeme

Ein CDP lässt sich nahtlos in die Softwarelandschaft einbinden. Über APIs können ERP-, PLM- oder Service-Anwendungen kontextbezogen auf das Portal zugreifen. So blendet z.B. eine Maschinensteuerung bei einer Störung automatisch die passende Anleitung aus dem CDP ein.

---

## Warum herkömmliche Bereitstellung scheitert

Traditionelle Formate wie PDF stoßen an Grenzen – Informationen sind versteckt, schwer durchsuchbar und oft nicht aktuell.

Klassische Dokumentationsausgabe basiert auf statischen PDFs oder Onlinehilfen mit starren Navigationsstrukturen.

Doch Nutzer – ob Monteure, Kunden, Händler, Entwickler oder Servicetechniker – denken nicht in Dokumenten, sondern in Aufgaben und Problemen.

Ein Content-Delivery-Portal beseitigt diese Hürden, indem es **modulare, vernetzte Inhalte** bietet. Anstatt ein ganzes Handbuch zu wälzen, erhält der Nutzer eine präzise Antwort auf seine Anfrage. Das steigert die Effizienz und stellt sicher, dass die **richtigen Informationen** zur **richtigen Zeit** vorliegen.

„Laut Gartner verschwenden **47 % der Fachleute** ihre Zeit mit der Suche nach Informationen in Dokumentationen und Wissensquellen.“

<https://www.gartner.com/en/newsroom/press-releases/2023-05-10-gartner-survey-reveals-47-percent-of-digital-workers-struggle-to-find-the-information-needed-to-effectively-perform-their-jobs>



# Was ein Content-Delivery-Portal wirklich leistet

Ein **CDP überwindet** diese Beschränkungen durch:

- Informationsausgabe nach Kontext (z. B. Maschinentyp, Sprache, Standort, Benutzerrolle)
- Modularisierung und Metadatensteuerung auf Bausteinebene
- Geräteunabhängiger Zugriff auf exakt die Inhalte, die gebraucht werden
- Integration von Drittsystemen (PIM, ERP, PLM, CMS, Übersetzungssysteme)
- Suchfunktionalität auf semantischer Ebene – ähnlich wie bei Amazon oder Google
- Versionsmanagement, Änderungsverfolgung, 360°-Sicht auf Produktwissen

Ein Content-Delivery-Portal ist nicht nur technisch sinnvoll, sondern auch **betriebswirtschaftlich attraktiv**:



## Weniger Supportaufwand

Finden Kunden und Serviceteams Antworten selbst, sinkt die Zahl der Hotline-Anrufe.



## Schnellere Problemlösung

Mit einem CDP verkürzen Sie Such- und Wartezeiten drastisch. Entscheidungen werden schneller getroffen, Stillstände zügiger behoben – das spart Zeit und Geld.



## Höhere Kundenzufriedenheit

Schneller Zugang zu aktuellen Informationen steigert die Zufriedenheit der Nutzer. Ein gut aufgebautes Portal stärkt die Kundenbindung, weil Anwender positive Service-Erlebnisse mit Ihrer Marke verbinden.

---

## Voraussetzungen für die Einführung

Damit ein CDP sein volles Potenzial entfaltet, sollten einige Voraussetzungen erfüllt sein:

Vor allem die **Modularisierung Ihrer Inhalte** und ein passendes Metadatenkonzept. Nur mit modularen Inhalten und konsistenten Metadaten kann das Portal Inhalte präzise filtern und ausliefern.

Ebenso wichtig ist, die **Zielgruppen und Anwendungsfälle** klar zu definieren - wer soll das Portal nutzen und wofür?

Falls Sie hier noch am Anfang stehen, unterstützen wir Sie. Wir analysieren Ihre Dokumentation und Prozesse, entwickeln ein passendes Struktur- und Metadatenkonzept und bereiten Ihr Team auf die neue Arbeitsweise vor.

---

## Typische Einsatzszenarien

Content-Delivery-Portale sind in vielen Bereichen bereits Realität. **Zum Beispiel:**

### Service und Wartung

Servicetechniker greifen per Tablet über das CDP auf passende Reparaturanleitungen und Ersatzteillisten zu – per Seriennummer oder QR-Code.

### Produktvarianten

In variantenreichen Branchen zeigt das Portal dank ERP/PLM-Anbindung nur die zur konkreten Gerätekonfiguration passenden Informationen.

### Globale Dokumentation

Statt regionale Handbücher zu pflegen, stellt das CDP zentral alle Sprachversionen bereit. Nutzer wählen Sprache und Produkt - Updates wie Sicherheitswarnungen sind weltweit sofort sichtbar.



Ihr Partner für Technische Kommunikation

# reinisch GmbH – Ihr Partner für zukunftsichere Dokumentation

Als herstellernerutraler **Dienstleister** begleiten wir Sie bei der Auswahl und dem Aufbau eines strukturierten CDP.

Wir kennen die führenden CDP-Lösungen (Fischer Sherlock, Empolis, Quanos) und unterstützen Sie bei der Einführung.

Wir beraten Sie objektiv bei der **Systemauswahl**, entwickeln ein maßgeschneidertes Konzept und übernehmen die **Integration** in Ihre Infrastruktur.

Mit langjähriger Erfahrung in Redaktion und IT stellen wir den Erfolg Ihrer Content-Delivery-Initiative sicher - von der Analyse bis zur Implementierung.



## Unsere Beratung

### Gap-Analyse Phase 1

- **Analyse des Ist-Zustands:** Identifikation von Ineffizienzen in Ihren aktuellen Prozessen, Analyse Ihrer Produkt- und Variantenstruktur, Ihres Kundenstamms, Ihres internen Service etc.
- **Definition des Soll-Zustands:** Technische, redaktionelle und wirtschaftliche Kriterien, Modellierung von Rollen und Prozessen, Erarbeitung von Anforderungen an Schnittstellen (besteht bereits ein CDP) und Ausgabeformate, wird kontextsensitive Hilfe benötigt, werden Apps benötigt, etc.

### Systemauswahl Phase 2

- **Lastenheft:** Erstellung eines strukturierten Lastenhefts auf Basis der Gap-Analyse
- **Systemevaluierung:** Bewertung und Eingrenzung geeigneter Systeme, Begleitung von Anbieterpräsentationen, Auswertung und Empfehlung

### Implementierung Phase 3

- **Systemeinrichtung:** Konfiguration und Einrichtung
- **Migrationsautomatisierung:** Skripte für teilautomatisierte Datenmigration
- **Strukturkonzepte:** Rechtekonzept, Modularisierungskonzept, Metadatenmodelle, Metadatenvergabe iirDS etc.
- **Design/Customizing:** Wir passen das Portal auf Ihre Informationsstruktur an

## Bereit für die nächste Stufe der Technischen Kommunikation?

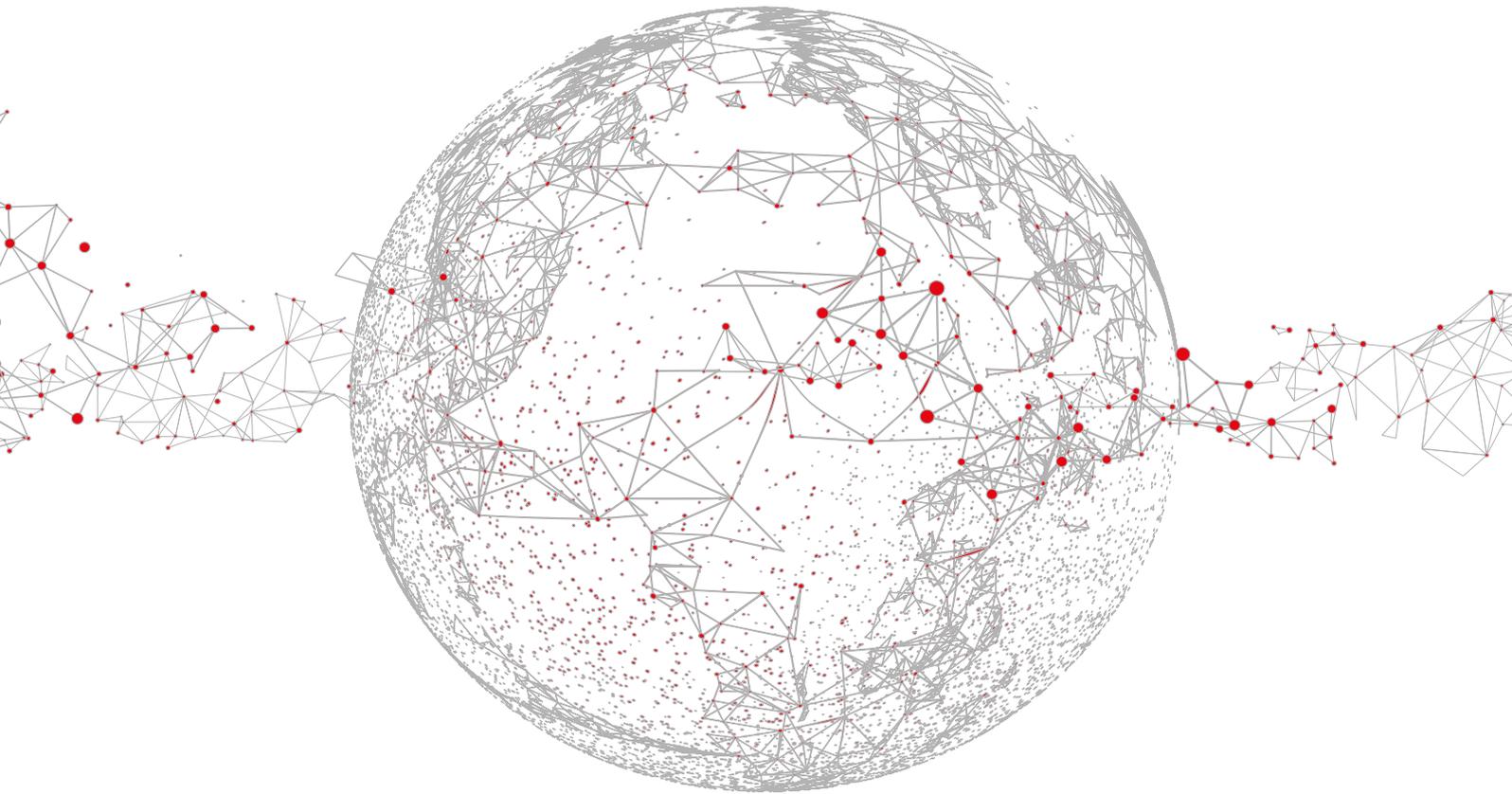
Wir beraten **herstellernerutral, systemübergreifend und redaktionell fundiert** vom Metadatenmodell über die Systemarchitektur bis zur Konfiguration.



Ihr Partner für Technische Kommunikation

## Weitere Flyer zu folgenden Themen finden Sie als Download bequem auf unserer Homepage [www.reinisch.de](http://www.reinisch.de):

- Neue Medien Digitalisierung
- Augmented Reality
- Anlagen- und Zulieferdokumentation
- ATEX- Explosionsschutz
- Bauproduktenverordnung
- Beratung Produktauswahl
- Technische Dokumentation
- Grafik & Visualisierung
- Outsourcing & Outtasking
- Consulting
- Schulung & E-Learning
- Produktsicherheit
- Übersetzungsmanagement
- S1000D



## Nehmen Sie mit uns Kontakt auf!

**reinisch Karlsruhe**  
Am Sandfeld 15A  
76149 Karlsruhe  
+49 (0) 721 66377-0

**reinisch Hannover**  
Rendsburger Str. 16  
30659 Hannover  
+49 (0) 511 54550-889

**reinisch Düsseldorf**  
Bäckerstraße 2  
40213 Düsseldorf  
+49 (0) 2161 46893-0

**reinisch Hanau**  
Eugen-Kaiser-Str. 33  
63450 Hanau  
+49 (0) 6181 9328-0

**reinisch Stuttgart**  
Neue Weinsteige 69/71  
70180 Stuttgart  
+49 (0) 711 320657-01

**reinisch München**  
Leopoldstraße 23  
80802 München  
+49 (0) 89 2500710010

**Projektbüros:**  
Berlin, Leipzig



[www.reinisch.de](http://www.reinisch.de)  
[info@reinisch.de](mailto:info@reinisch.de)