

ConstantsTechDocSupport



Input:
- Tech talk
- Data

**TechDoc
process**

Output:
- Documents
- Webpages
- Information

Brochure, 2017-11-20



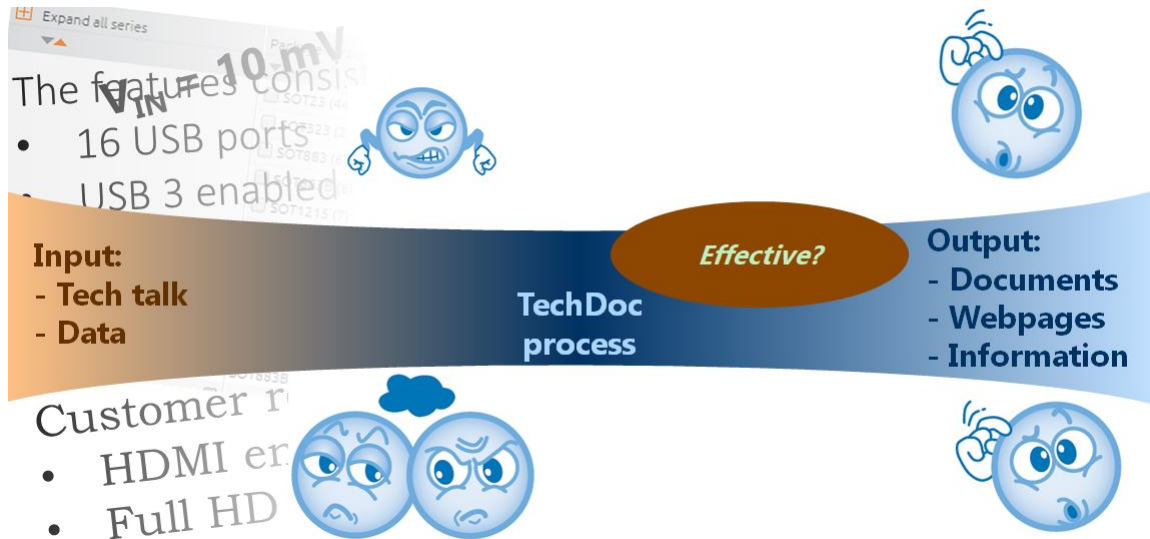
Brochure, 2017-11-20: Contents

Bespaar!	2
Workshops en advies trajecten	4
Workshop: inhoud strategie.....	5
Workshop: huis stijl (styleguide).....	6
Workshop: kwaliteit beheer.....	6
Workshop: terminologie beheer.....	6
Workshop: document creatie en onderhoud.....	7
Specificatie beheer.....	7
Advies traject: organisatie.....	7
Advies traject: tools en technologie.....	7
Methode	8
Modellen.....	8
Appendix	10
Het organisatie volwassenheids model.....	10
Over Constant Gordon	11
Technische informatie en documentatie.....	11
Wat vooraf ging.....	11
Lijst met ervaring.....	12
Presentaties.....	12
Mission, vision & values.....	13
Vision.....	13
Mission.....	13
Value.....	13

Bespaar!

Het technische documentatie proces is belangrijk:

- Besteden je ontwikkelaars te veel tijd aan documentatie en specificaties in plaats van producten ontwikkelen?
- Of erger, klagen je klanten over ontbrekende informatie of inconsistenties?
- Of nog erger, kopen ze niet omdat je documentatie te lastig is?



Gedurende mijn carrière heb ik gewerkt om deze problemen op te lossen door teams te organiseren en processen en technologieën aan te passen op de mogelijkheden en wensen. Laat me u en uw team helpen de kansen te ontdekken en op te pakken om het comfortabele gevoel te krijgen dat je proces werkt en toekomst bestendig is.

Bekende problemen en oplossingen

Klanten ondersteuning krijgt vragen over dingen die in de technische documentatie zouden moeten staan. Het beantwoorden van de vragen kost energie die beter in effectievere documentatie kan worden gestopt.

- Een goed gedefinieerde inhoud strategie maakt dat alle relevante informatie wordt opgeslagen in een structuur die het gebruikers mogelijk maakt om antwoorden op hun vragen zo snel mogelijk te vinden.

De documenten lijken van verschillende bedrijven te komen, ze missen een consistente uitstraling.

- Een stylegids definieert hoe een document eruit ziet, maar ook de schrijfstijl met als doel een consistente presentatie van alle informatie.
- Terminologie beheer is van onschatbare waarde voor een consistente gebruikers ervaring maar is ook erg waardevol voor interne processen en de vindbaarheid van informatie.

De mensen die betrokken zijn bij de documentatie zien het documentatiewerk als bijzaak.

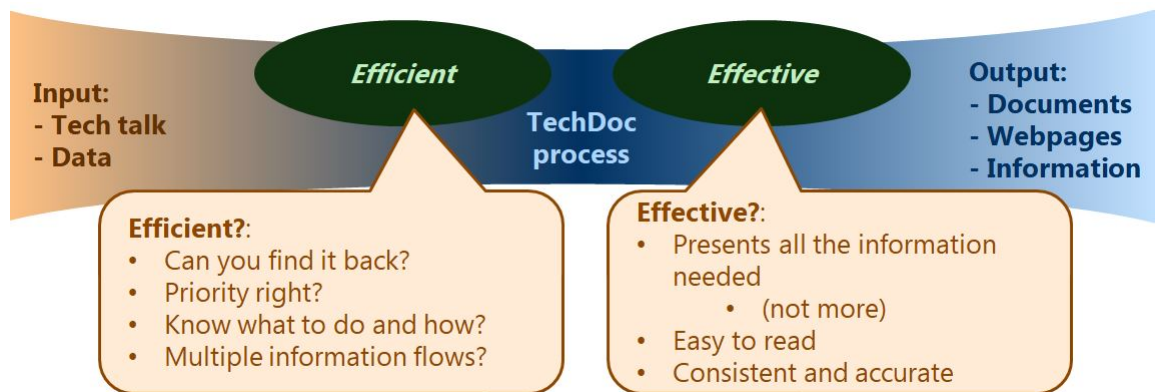
De documentatie is nooit op tijd af en het is nooit helemaal duidelijk waarom.

U heeft meerdere producten die regelmatig aangepast worden en het is lastig om bij vragen de juiste informatie te vinden.

- Het document creatie en onderhoud proces helpt om op tijd informatie te leveren, om de afgesproken kwaliteits nivo's en de informatie compleetheid te garanderen om informatie terug te vinden.

De informatie lijkt van meerdere bronnen te komen wat leidt tot misverstanden en vragen bij klanten ondersteuning.

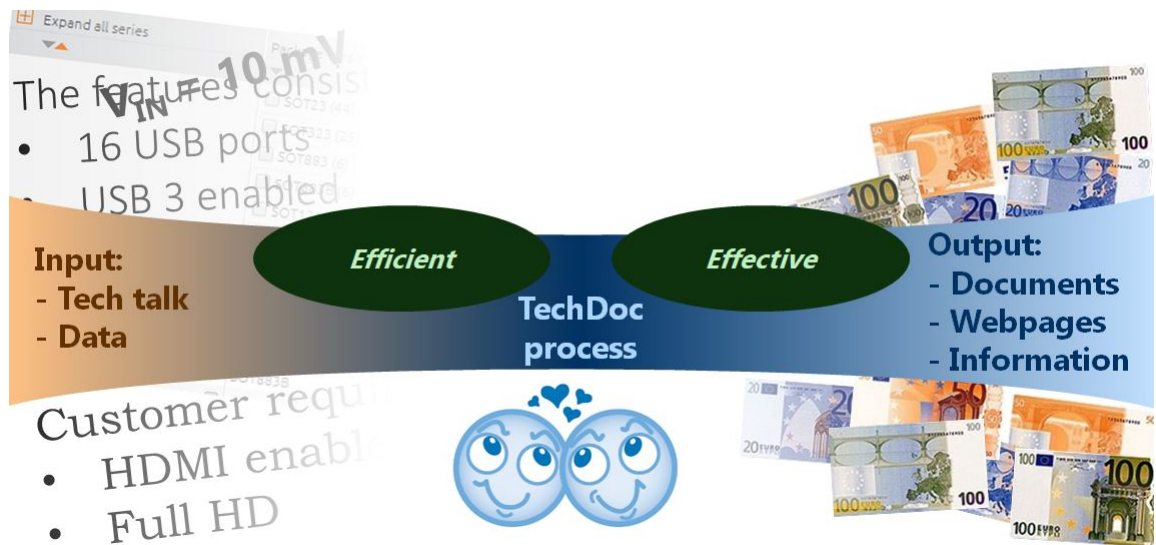
- Kwaliteit beheer helpt om de huis stijl en andere aspecten van kwaliteit zoals juistheid en leesbaarheid van de informatie goed toe te passen op alle informatie publikaties.



Documentatie is een onderdeel van het product, niet iets wat erbij komt zoals de verpakking.

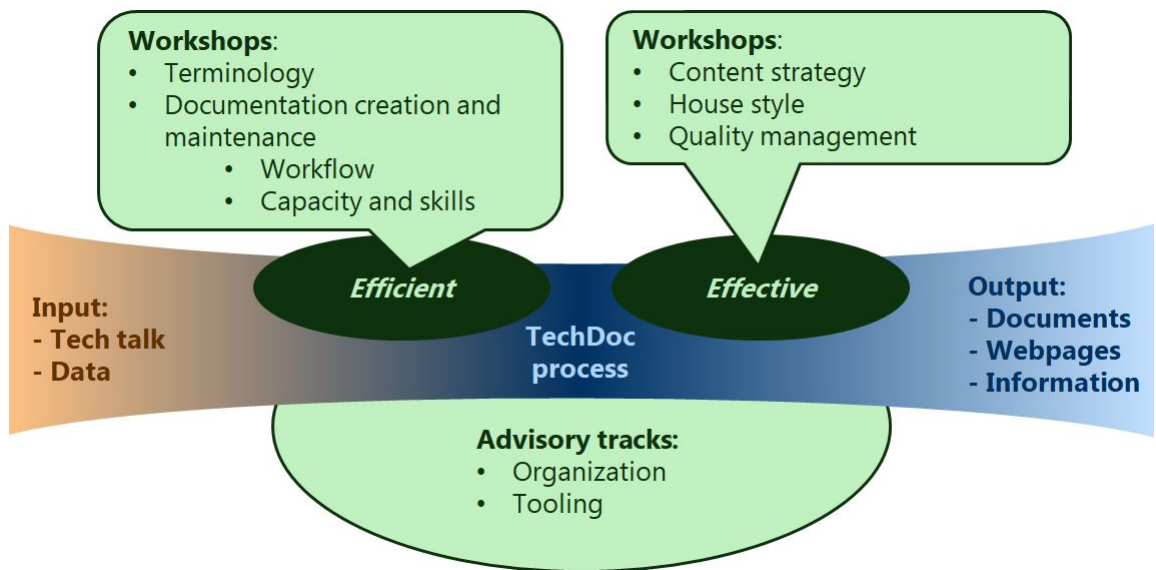
- Vaak wordt al voor de verkoop documentatie geraadpleegd.
Goede documentatie geeft vertrouwen over de te leveren en geleverde diensten en producten terwijl inconsistente en onduidelijke informatie weinig vertrouwen geeft.
De effectiviteit van de documentatie draagt bij aan de totale beleving van de klant en beïnvloedt daarmee de aankoop.
- Effectieve documentatie is:
 - Makkelijk te lezen
 - Consistent en accuraat
 - Bevat de informatie die de klant nodig heeft

Workshops en advies trajecten



Het creëren van **effectieve** documentatie op een **efficiënte** manier vergt de juiste skills en omgeving.

Een selectie van workshops en advies trajecten helpen om skills, omgeving en benodigdheden op elkaar af te stemmen.



Workshop	Inhoud
Inhoud strategie	Document types en inhouds elementen definiëren die nodig zijn voor de klanten en eventuele interne processen. Hoe de informatie wordt gemaakt en van welke bronnen, de timing en de middelen zijn alle onderdelen die in de workshop behandeld worden om een duurzame strategie te ontwikkelen.

Workshop	Inhoud
Huis stijl	De relevante elementen van taal, schrijfstijl, standaardisatie van terminologie maar ook fonts en pagina ontwerp voor de styleguide bepalen. De processen om deze styleguide te waarborgen komen ook kort aan de orde.
Kwaliteit beheer	Gedurende de workshop komen de verschillende aspecten van kwaliteit zoals juistheid en leesbaarheid, maar ook huis stijl en standaardisatie aan bod met als doel een kwaliteit beheer roadmap te ontwikkelen.
Terminologie beheer	Tijdens de workshop zullen we die delen van terminologie die van toepassing zijn op uw domein onderzoeken en een terminologie beheer proces ontwikkelen of verbeteren.
Document creatie en onderhoud	De werkprocessen voor document creatie, informatie verzamelen en samenstellen, herziening en beheer worden bediscussieerd. Het doel is processen vast te leggen of te versimpelen. De benodigde skills voor ieder onderdeel worden hierbij ook meegenomen.

Advies traject	Inhoud
Organisatie voor documentatie en product informatie	Alle elementen van een technisch documentatie proces zullen worden getoetst, inclusief de behoeftes aan specifieke workshops.
Technology en tools	De gehele toolset van een documentatie proces, inclusief de toeleverende tools en hun informatie formats zullen worden beoordeeld en een advies hoe de samenwerking te optimaliseren wordt uitgebracht.

Workshop: inhoud strategie

Een goed gedefinieerde inhoud strategie maakt dat alle relevante informatie wordt opgeslagen in een structuur die het gebruikers mogelijk maakt om antwoorden op hun vragen zo snel mogelijk te vinden.

De inhoud strategie definieert document types en inhouds elementen die nodig zijn voor de gebruikers en mogelijk ook interne processen. Een duurzame strategie bevat proces, technologie, informatie bronnen en de publicatie timing en middelen.

In de workshop zullen we:

- Document types en inhouds elementen definiëren die nodig zijn voor de klanten en eventuele interne processen. Hoe de informatie wordt gemaakt en van welke bronnen, de timing en de middelen zijn alle onderdelen die in de workshop behandeld worden om een duurzame strategie te ontwikkelen.

In de workshop zullen we een content strategy model gebruiken om zeker te maken dat de meest belangrijke elementen van een content strategie model meegenomen worden.

Content strategy model:

- Content topics (klant informatie behoefte)
- Informatie groeperen / navigatie / document types
- Content creatie processen / Bronnen
- Publicatie / informatie lever kanalen

Workshop: huis stijl (styleguide)

Een styleguide definieert hoe een dokument eruit ziet, maar ook de schrijf stijl met als doel een consistente presentatie van alle informatie.

De styleguide bepaalt het uiterlijk van een document of website.

Taal, taalgebruik, standaardisatie van terminologie zijn minder zichtbare delen van de styleguide maar zijn even belangrijk voor een consistente gebruikers ervaring als het uiterlijk.

Gedurende de workshop zullen we:

- De relevante elementen van taal, schrijfstijl, standaardisatie van terminologie maar ook fonts en pagina ontwerp voor de styleguide bepalen. De processen om deze styleguide te waarborgen komen ook kort aan de orde.

Tijdens de workshop zullen we gebruik maken van een content impact model om zeker te maken dat de belangrijkste aspecten aan de orde komen:

- Schrijfstijl, inclusief taalvaardigheid
- Tekenstijl
- Pagina layout
- Terminologie

Workshop: kwaliteit beheer

Kwaliteit beheer helpt om de huis stijl en andere aspecten van kwaliteit zoals juistheid en leesbaarheid van de informatie goed toe te passen op alle informatie publikaties.

Gedurende de workshop komen de verschillende aspecten van kwaliteit zoals juistheid en leesbaarheid, maar ook huis stijl en standaardisatie aan bod met als doel een kwaliteit beheer roadmap te ontwikkelen.

Het kwaliteit controle model:

- Kwaliteit standaard
- Meeting van kwaliteit
- Terugkoppeling
- Rapportage

Workshop: terminologie beheer

Terminologie beheer is van onschatbare waarde voor een consistente gebruikers ervaring maar is ook erg waardevol voor interne processen en de vindbaarheid van informatie.

Terminologie is een onderdeel van de huisstijl omdat het een groot effect heeft op de klant beleving van de informatie. Maar omdat het ook een belangrijke invloed heeft op interne processen en de vindbaarheid van informatie verdient het aandacht als onderdeel op zich zelf.

Tijdens de workshop zullen we die delen van terminologie die van toepassing zijn op uw domein onderzoeken en een terminologie beheer proces ontwikkelen of verbeteren.

Workshop: document creatie en onderhoud

Het document creatie en onderhoud proces helpt om op tijd informatie te leveren, om de afgesproken kwaliteits nivo's en de informatie compleetheid te garanderen om informatie terug te vinden.

De werkprocessen voor document creatie, informatie verzamelen en samenstellen, herziening en beheer worden bediscussieerd. Het doel is processen vast te leggen of te versimpelen. De benodigde skills voor ieder onderdeel worden hierbij ook meegenomen.

Gedurende de workshop zullen we gebruik maken van een organisatie volwassenheids model:

- Marketing (weet welk resultaat je moet bereiken)
- Productie / levering (weet zeker dat het gedaan wordt)
- Ontwikkeling (weet hoe je het moet doen)
- Onderhoud (zorg dat het blijft werken)

Specificatie beheer

Specificatie beheer is een speciaal deel van content creatie omdat het meerdere disciplines in het bedrijf raakt en de informatie zowel binnen als buiten het bedrijf gebruikt wordt.

Specificaties ontstaan in de produkt ontwikkeling. Ze worden onderhouden en getest door kwaliteits engineers. De specificatie targets worden gezet door marketing en de eisen voor de specificatie kenmerken worden vaak gesteld door standaarden of klant wensen. Dit maakt specificaties het meest complexe onderdeel van documentatie.

Specificaties worden vergeleken met concurrerende producten, zowel interne als externe producten. Soms wil je vergelijking makkelijk maken, soms juist niet afhankelijk van de marktsituatie.

Advies traject: organisatie

Bij een organisatie traject worden alle elementen onderzocht.

Een organisatie advies traject is passend gemaakt en bevat meerdere onderdelen van de diverse workshops. Focus is organisatie optimalisatie.

Interim management is een optie gedurende een organisatie traject om de staande organisatie minder te belasten.

Advies traject: tools en technologie

Bij een tool en technologie traject worden alle leverende en ontvangende systemen onderzocht om een optimalisatie in formatting en uitwisseling te creeren.

De doelstelling is zoveel mogelijk informatie uit de bronbestanden te halen en copy paste activiteiten verderop in de informatie stroom te voorkomen.

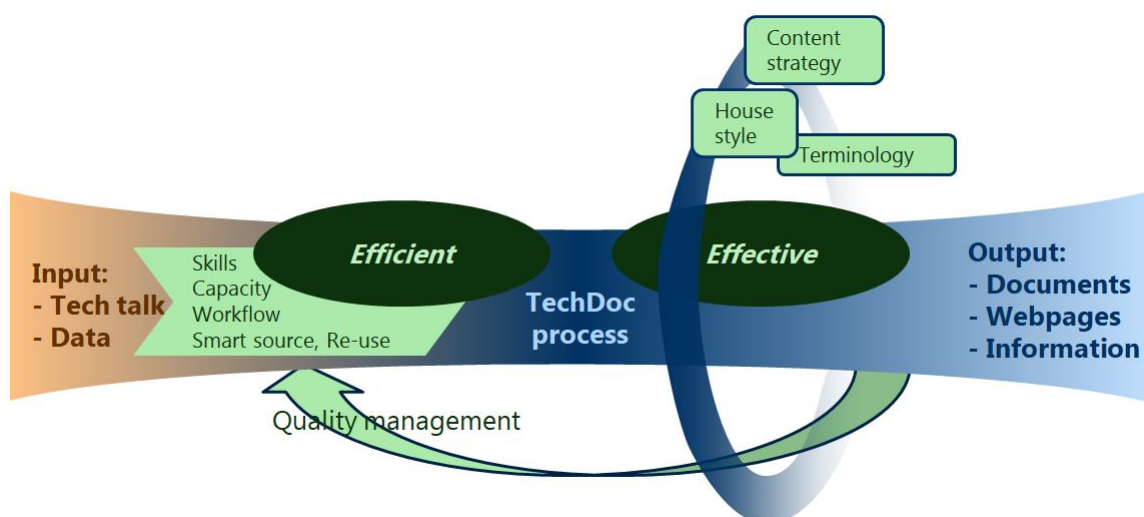
Methode

Iedere workshop en advies traject zal worden aangepast om te passen op de specifieke eigenschappen van de omgeving en wensen zodat een optimale oplossing aangeboden wordt.

Fase	Workshop	Advies traject
Analyse	Vaststellen van huidige werkwijze, doelstellingen, ambitie en beperkingen. Voorbeelden van goede toepassing zoeken.	
Planning	Doelen, ambitie en beperkingen op elkaar afstemmen	
	Verbeter trajecten bespreekbaar maken. Workshop voorbereiden	Verbeter trajecten en alternatieven voorstellen en keuzes maken.
Executie	Het houden van de workshop	Implementeren van de verbeter trajecten, met hulp van workshops en coaching. Afhankelijk van de specifieke situatie is interim management een optie.

Modellen

Werken met modellen helpt om de manier van werken te analyseren.



In een ideale **efficiënte** organisatie die **effectieve** informatie levert aan gebruikers zul je de deze modellen herkennen:

Table 1

Organisatie	Proces	Informatie
<p><i>Hoe</i></p> <p>Organisatie volwassenheid</p> <ul style="list-style-type: none"> • Marketing • Productie/levering • Ontwikkeling • Onderhoud 	<p><i>Volgens plan</i></p> <p>Kwaliteits controle</p> <ul style="list-style-type: none"> • Standaard • Meting • Terugkoppeling • Rapportage 	<p><i>Wat</i></p> <p>Content strategie</p> <ul style="list-style-type: none"> • Onderwerpen • Groeperen • Creatie • Publicatie

Table 1

Organisatie	Proces	Informatie
<i>De juiste aanpak</i> Gebruiker centraal volwassenheidsmodel: <ul style="list-style-type: none">• Management• Skills• UXmethodes• Middelen• Gebruiker impact		<i>Levering</i> Informatie impact <ul style="list-style-type: none">• Schrijfstijl• Tekenstijl• Paginalayout• Terminologie

Appendix

Het organisatie volwassenheids model

Documentatie maken en beheren kan gezien worden als een mini productiebedrijf binnen uw bedrijf. Dit mini bedrijf bevat alle kenmerken van een normaal productiebedrijf.

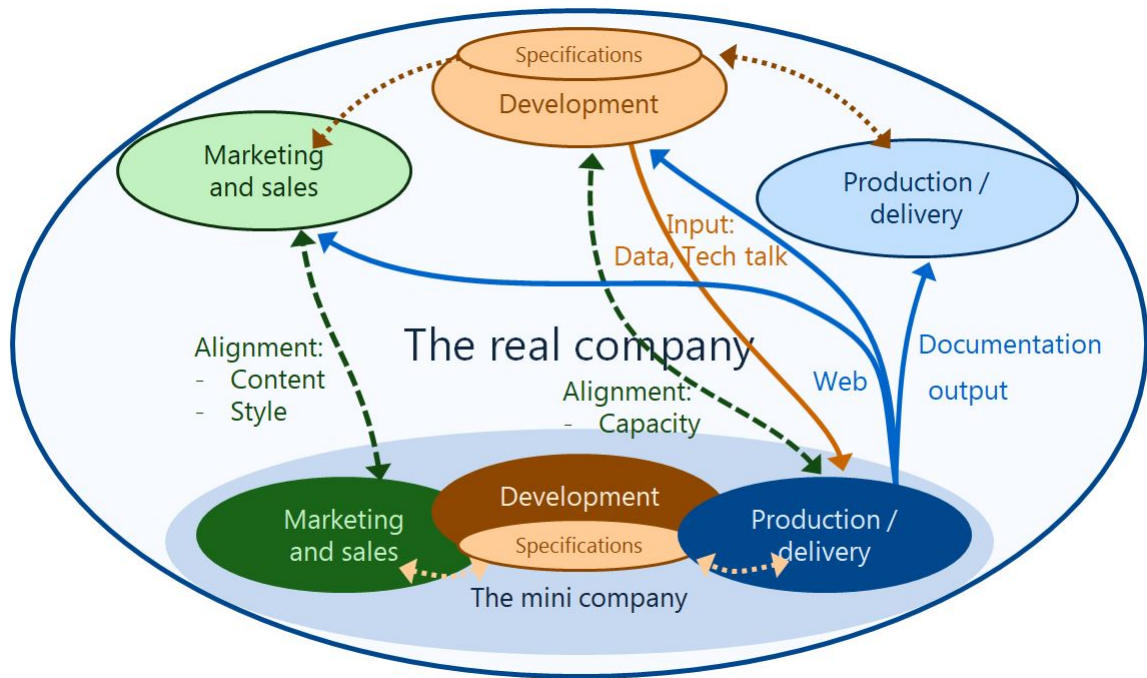


Fig 1:

Marketing en sales	Ontwikkeling / Onderhoud	Productie
<ul style="list-style-type: none"> • Contacten met de "echte" sales en marketing, voor de afstemming van <ul style="list-style-type: none"> - presentatie, - informatie objecten, - kwaliteit en standaardisatie wensen • Contacten met de juristen om aan de juiste wettelijke eisen te voldoen • Contact met de product ontwikkel projecten in het bedrijf, capaciteit afstemming 	<ul style="list-style-type: none"> • Technology Een afgewogen keuze tussen tools en processen met bijbehorende hulpmiddelen en richtlijnen. • Vakmanschap Hoe onderhoud je het vakmanschap, bij ziekte, bij vervanging, overdracht van medewerkers. 	<ul style="list-style-type: none"> • Shop floor control of project management, eventueel vertalingen management • Specificatie beheer kan speciale aandacht nodig hebben omdat het product ontwikkeling, product en process kwaliteit beheer en marketing verbindt. • Tekst creatie Het omzetten van nerds talk naar echte informatie • Tekenen Een plaatje zegt meer dan 1000 woorden • Kwaliteitsbewaking en terminology management

Voor ieder element van dit documentatie productie bedrijf zijn er meerdere oplossingen mogelijk.

Over Constant Gordon

Technische informatie en documentatie

De laatste 17 jaar is Constant bezig geweest om de NXP technische documentatie afdeling aan te passen aan de veranderende behoeftes en mogelijkheden:

- Van een centraal team van schrijvers en tekenaars naar decentrale schrijvers met centrale tekenaars en ondersteuning. De ondersteuning van de professionals is veranderd van een handboek en veel informele standaarden naar een helder uitgeschreven set richtlijnen op een website met bijbehorende tips.
- De document management systemen zijn aangepast van in eigen beheer ontwikkelde systemen naar open source systemen om toekomstige groei te kunnen waarborgen.
- De werkprocessen zijn veranderd van documentatie creatie na de productontwikkeling naar parallele ontwikkeling om snellere markt introductie mogelijk te maken.
- De gebruikte technologie is aangepast van document gebaseerd met NXP specifieke XML naar informatie object gerichte technologie met gestandaardiseerde XML, en het genereren van documentatie uit parameter gebaseerde informatie.
- De content marketing was altijd al belangrijk maar is sterk vereenvoudigd door de documentatie informatie ook beschikbaar te maken voor web publicatie. (single source content).

Al deze veranderingen resulteerden in goed gestandaardiseerde, kosten efficiënte product informatie terwijl de betrokkenen toch kunnen werken op de manier die in hun lokale teams het beste past.

Wat vooraf ging

Constant is zijn carrière begonnen als master in de technische natuurkunde aan de Technische Universiteit Eindhoven. Met een brede belangstelling voor technology de betekenis voor de samenleving heeft hij zijn eerste baan in een heel ander vakgebied gekozen als marketing researcher voor geïntegreerde schakelingen (ICs). In deze baan kon de geleerde vaardigheid in logisch denken toegepast worden om macro economische modellen voor de markt voor IC, de IC voorraad in de markt en de wereldwijde productiecapaciteit te maken.

De volgende werkkring was in industrial engineering waar veel werd geleerd over logistiek, kost prijs berekening en product en technology ontwikkeling.

Vanuit deze fabriekskennis, gecombineerd met de kennis van marketing is de volgende baan als technische verkoop ondersteuning ontstaan waarin hij verantwoordelijk werd voor technische ondersteuning voor klanten alsook ontwikkeling van applicatie specifieke producten. In deze baan is Constant begonnen te leren over product ontwikkelaars en de uitdaging om hun manier van ontwikkelen te veranderen van technology gestuurd naar klant gericht, gebruik makend van reeds aanwezige technologie.

Bij de verantwoordelijkheid voor nieuwe productontwikkeling kwam ook de verantwoordelijkheid voor de documentatie behorende bij de producten. Deze documentatie werd gemaakt door technische schrijvers en tekenaars met steeds grotere inbreng van Constant als contributor. Vanuit deze (decentrale) documentatie rol is Constant naar de centrale documentatie afdeling gegaan om een nieuwe manier van werken voor NXP Semiconductors te introduceren

Lijst met ervaring

Team management:

- Application engineers team
- Technical author support team
- Documentatie team inclusief ontwikkeling, ondersteuning, schrijvers en tekenaars.

Documentatie en informatie technieken

- Documentatie en informatie formaten
 - DITA (topic gebaseerde tekst)
 - OntoML (parameter gebaseerde data)
 - FrameMaker (document template)
 - RDF/OWL (open linked data)
- Teken formaten
 - EPS
 - SVG
- Document/content management systemen
 - Meerdere in huis ontwikkelde document management systemen.
 - Alfresco (open source content management)
 - Componize (DITA based component content management)

Het belangrijkste wat hierbij geleerd is, is dat er meerdere oplossingen mogelijk zijn voor vergelijkbare problemen en dat de technologie ontwikkeling snel gaat. Belangrijk is dat je niet in een vendor lock situatie komt waar je vendor jouw voortgang bepaald. Tegelijkertijd kunnen vendors je in grote stappen vooruit helpen zonder zelf alles te moeten regelen. Gebruik maken van open standaarden is een enorm hulpmiddel om toekomstbestendig te opereren.

Technologie is slechts een hulpmiddel voor je proces om documentatie en informatie te creëren, onderhouden en distribueren.

Presentaties

Op meerdere conferenties is gepresenteerd over de ervaringen binnen de technische documentatie:

- 2011
 - DITA Europe (CIDM), uitleg hoe NXP een interne support website gemaakt heeft gebruik makend van de DITA concepten zonder DITA technologie.
 - Samen met John Walker.
- 2014
 - TCWorld, uitleg hoe NXP van een centrale documentie afdeling is veranderd naar een sterk decentrale groep met een centrale aansturing.
- 2015
 - Acrolinx webconference, uitleg hoe NXP gekozen heeft voor Acrolinx, hoe Acrolinx de gebruikers ondersteunt en het werk wat nodig is om het gebruik te ondersteunen.
 - Samen met Jolanda Rouwendal.
 - TCWorld, uitleg hoe NXP DITA als informatie transport vehicle gebruikt en ook als editing software voor schrijvers in een decentrale groep.
 - Samen met Frank Ralf.

- 2016
 - CIDM USA, uitleg hoe DITA de merger van 2 bedrijven heeft ondersteund.
 - Samen met Seth Park.

Mission, vision & values

Vision

Iedere medewerker heeft richtlijnen en hulpmiddelen nodig om te doen wat nodig is. Luisteren naar ze helpt om hun talenten volledig tot hun recht te laten komen.

De juiste ondersteuning van de medewerker maakt deze effectiever, de processen efficiënter, en laat de hele onderneming effectiever ondernemen.

Mission

Tijdig leveren van zinvolle produkt informatie voor minimale kosten.

Value

Eerlijk duurt het langst.