



WHITEPAPER · CONTENT DELIVERY TRENDS

Wissen findet seinen Weg.

Warum und wie Content Delivery jetzt und in den kommenden Jahren unerlässlich bleibt.

Warum technische Dokumentation nicht mehr genügt

Über Jahrzehnte war die Aufgabe der technischen Dokumentation klar definiert: Sie soll Produkt- und Anwendungsdokumentation in Form von Handbüchern, Online-Hilfen, Installations- und Serviceinformationen sowie Support-Inhalte rund um ein Produkt erstellen, strukturieren und veröffentlichen. Der Erfolg wurde an der Qualität der Dokumente gemessen.

Doch die Realität hat sich verändert.

Heute kämpfen Unternehmen nicht mit fehlenden Informationen. Sie kämpfen mit einem Überangebot an Informationen.

Produktdokumentation liegt heute verteilt in:

- Redaktionssystemen (CCMS – Component Content Management System)
- PDF-Handbüchern
- Wikis
- SharePoint
- Knowledge Bases
- Support-Portalen
- Learning-Plattformen

Das Problem lautet nicht mehr:

„Haben wir die Information erstellt?“ — sondern: „Findet der Anwender die richtige Information im richtigen Moment?“

In den meisten Unternehmen lautet die ehrliche Antwort heute: nein. Die Information existiert, aber sie erreicht den Anwender nicht dort, wo er sie

braucht. Genau an dieser Stelle entfaltet Content Delivery — also die gezielte Bereitstellung vorhandener Inhalte — sein volles Potenzial.

Cobrili CDP verbindet verteilte Informationsquellen zu einem zentralen, durchsuchbaren Wissensnetzwerk — passend für den Nutzer, im richtigen Kontext, zum richtigen Zeitpunkt.

(mehr zu den Cobrili CDP-Features hier)

KAPITEL 2

Vom Dokument zum Wissensprodukt

Die technische Dokumentation denkt traditionell in Dokumenten. Kunden denken nicht in Dokumenten. Ein Kunde denkt:

- Mein Drucker funktioniert nicht.
- Wie installiere ich das Update?
- Warum erscheint diese Fehlermeldung?
- Wie aktiviere ich die Funktion?

Niemand sucht nach *Kapitel 7.4.3 des Administrationshandbuchs*. Der Nutzer sucht Antworten.

[Früher · Dokumentenzentriert: Autor → Dokument → PDF → Leser | Heute · Antwortzentriert: Content → Suche → Kontext → Antwort → Nutzer]

Nicht das Dokument schafft Wert, sondern die Antwort, die der Anwender daraus erhält — schnell, im richtigen Kontext und ohne Umweg über den Support.

Die nächste Evolutionsstufe der Dokumentation

Diese Entwicklung lässt sich — vereinfacht — in vier Entwicklungsstufen beschreiben. Die Übergänge sind fließend, und viele Unternehmen bewegen sich zwischen mehreren Stufen zugleich.

- **Erste Stufe (Word und PDF):** Erstellen, Drucken, Veröffentlichen
- **Zweite Stufe (CCMS — Component Content Management System):** Wiederverwendung, Varianten, Übersetzung
- **Dritte Stufe (Knowledge Management):** Ontologien / Wissensnetze, Self Service, Wissensdatenbanken
- **Vierte Stufe (CDP — Content Delivery Platform):** Suche, Personalisierung, Analytics, Integration, Self Service, KI

Viele Unternehmen betreiben heute bereits ein Redaktionssystem (CCMS), erfassen Inhalte und vergeben Metadaten, sammeln Wissen in Datenbanken — haben aber häufig keine moderne Delivery-Schicht. Dadurch entsteht eine Lücke zwischen Content-Erstellung und Content-Nutzung.

Genau diese Lücke adressiert Cobrili CDP.

Warum Content Delivery Platforms benötigt werden

Vier Kräfte treiben diese Entwicklung:

Supportkosten: Supportorganisationen bearbeiten täglich Anfragen, deren Antworten bereits existieren. Die Informationen sind vorhanden — sie werden nur nicht gefunden.

Produktkomplexität: Produkte werden komplexer. Software-Releases werden häufiger. Dokumentation wächst schneller als jemals zuvor.

Globale Märkte: Unternehmen müssen Inhalte bereitstellen für Länder, Sprachen, Produkte und Zielgruppen.

Künstliche Intelligenz: KI verändert nicht die Information. KI verändert den Zugang zur Information. Ein Chatbot ist nur so gut wie das Wissen dahinter.

Deshalb werden Content Delivery Platforms (CDP) zur Grundlage zukünftiger KI-Lösungen.

Die strategische Bedeutung von Content Delivery

Die meisten Unternehmen investieren sehr viel Geld in die Erstellung von Content — deutlich weniger in die Bereitstellung. Das führt zu einem paradoxen Zustand.

Millionen Euro fließen in Dokumentation, Übersetzung, Redaktion und Wissensmanagement — aber der Nutzer findet die Information trotzdem nicht.

Die nächste große Produktivitätssteigerung entsteht nicht durch mehr Content. Sie entsteht durch besseres Content Delivery.

Fragen oder Interesse?

Bei Fragen und für weitere Informationen wenden Sie sich gerne an **acolada**:

- **E-Mail:** info@acolada.de
- **Telefon:** Auf Anfrage / Website
- **LinkedIn:** acolada GmbH
- **Web:** www.acolada.de