

Informationen für alle:
Unternehmensweit, digital, mobil

White Paper

Von der Technischen Dokumentation zum Informationsraum mit DOCUFY



Unternehmen benötigen ein intelligentes Konzept, wie sie ihr gesammeltes Wissen allen Unternehmensbereichen zur Verfügung stellen: Auf Knopfdruck, aktuell, digital und mobil. DOCUFY, Hersteller professioneller Softwarelösungen zum Management von Produktinformationen und Produktwissen, hat dazu ein Lösungskonzept entwickelt: den Informationsraum. Unternehmen wie MAN Truck & Bus nutzen die Software von DOCUFY, um Informationen intelligent zusammenzustellen und mobil verfügbar zu machen.

Informationen für alle - unternehmensweit, digital, mobil

Früher hat ein Kunde im Katalog nach einem Produkt gesucht und wenn der Preis und die Features passten, wurde bestellt. Heute sucht ein Kunde nach Anwendungskriterien, stellt sich sein Produkt nach eigenen Vorstellungen zusammen, passt Ausstattungsdetails, Muster und Farbe an und bestellt dann „sein“ Produkt.

Was bei den Konsumenten immer selbstverständlicher wird, wirft auf Seiten der produzierenden Unternehmen Probleme auf, denn die Variantenvielfalt steigt enorm. Wie können die Prozesse so weit automatisiert werden, dass auch bei Stückzahl Eins noch produziert werden kann? Maschinen- und Anlagenbauer sind verpflichtet, zu jeder Maschine eine Technische Dokumentation auszuliefern. Wie gelingt das bei dieser hohen Variantenzahl? Wie weiß ein Servicetechniker noch, welche Maschine mit welchen Wartungsaufgaben er vor sich hat?

Die Anforderungen in einer modernen digitalen Welt sind nicht mehr zu vergleichen mit dem Sammeln von Informationen und der Erstellung eines hundertseitigen Word-Dokuments als Bedienungsanleitung. Die Technische Dokumentation muss sich neu erfinden: Der Informationsnutzer von morgen erwartet, dass ihm die richtige Information im Kontext seiner aktuellen Nutzung durch intelligente Informationssysteme quasi automatisch wie auf dem Silbertablett serviert wird. Selbstverständlich müssen die Informationen dabei mehrdimensional miteinander verknüpft sein. So will ein Kunde vielleicht vom Produktkonfigurator kurz zur ausführlichen Beschreibung einer Produktoption wechseln, dann die zugehörige Bedienungsinformation lesen, den Entsorgungshinweis einsehen, sinnvolles Zubehör sichten und zuletzt noch die Bewertungen anderer Käufer checken, bevor er seine Bestellung aufgibt.

Ähnliches gilt für den Service: Steht eine Reparatur oder Wartung an, sollte am besten zeitgleich mit dem Serviceauftrag die notwendige Dokumentation der anstehenden Serviceprozeduren mitgeliefert werden, idealerweise in der richtigen Reihenfolge. Und natürlich wären Tipps und Tricks der Kollegen sehr praktisch, wenn diese sich bereits zu einer bestimmten Tätigkeit oder Fragestellung geäußert haben.

Im privaten Alltag sind all diese genannten Dinge mit Facebook, Google, Amazon und Co. schon gelebte Realität. Nur im professionellen Arbeitsumfeld ist das vorherrschende Informationssystem heute noch oft die PDF-Datei.

Das klassische Dokument hat ausgedient

Um den zukünftigen Dokumentationsanforderungen gerecht zu werden, ist eine Abkehr vom bekannten Dokument unausweichlich. Denn die Strategie des Maximaldokuments, das alle Varianten und Optionen einer ganzen Produktreihe umfasst, führt immer öfter ins unbeherrschbare Chaos. In Zeiten, in denen konkrete Produkte sich immer mehr auflösen und zu einer Funktionswolke mutieren, aus der jeder Nutzer sein persönliches Produkt individuell zusammenstellen kann, ist ein dokumentorientierter Redaktionsprozess gänzlich undenkbar. Warum? Mit dem Verschwinden konkreter Produkte entfällt eben auch die Grundlage für einen dokumentorientierten Redaktionsprozess.

Der Informationsraum bündelt Wissensbausteine

Aber wie sieht die Lösung der zukünftigen Dokumentationsanforderungen aus? Wer übernimmt die Strukturierung, Bündelung und Zuordnung der Information, wenn es kein Dokument mehr gibt? Hier hat die Bamberger DOCUFY ein neues Konzept entwickelt: den Informationsraum. Der Informationsraum liefert eindeutige Adressen für alle relevanten Informationen eines Geschäftes. Die Einsatzmöglichkeiten gehen dabei weit über die klassische Technische Dokumentation hinaus. Dort können Informationen zum gesamten Produktlebenszyklus, von der Entwicklung über Marketing und Vertrieb, Installation, Betrieb, Wartung und schließlich Entsorgung verankert werden. Dabei ist der Informationsraum nicht als eigenständiges Softwaresystem zu verstehen, sondern vielmehr als Konzept, das die eindeutige Adressierung und Klassifizierung von Einzelinformationen ermöglicht.

Technische Dokumentation: Raus aus dem Nischendasein

Mit dem Konzept des Informationsraums von DOCUFY verlässt die Technische Dokumentation ihr Nischendasein. Das Redaktionssystem COSIMA von DOCUFY organisiert zwar nach wie vor die komplexen Prozesse der Technischen Dokumentation und unterstützt

Unternehmen bei der Erfüllung der rechtlichen Vorgaben. Das ist das Pflichtprogramm. Spannend wird nun die Kür: Denn durch die Kombination von COSIMA, der Klassifizierung von Informationen und der mobilen Publikationsplattform TopicPilot wird das Wertpotenzial der Inhalte aus der Technischen Dokumentation über deren Abteilungsgrenzen hinweg dem gesamten Unternehmen zur Verfügung gestellt. Ein intelligentes Klassifikationssystem sorgt dafür, dass jede relevante Information - jedes Topic - eine eindeutige Adresse in diesem Informationsraum erhält. So kann die mobile Publikationsplattform TopicPilot auf individuelle Suchanfragen von Nutzern sofort konkrete Antworten in Form passender Topics liefern: Als gedrucktes Dokument, mobil auf dem Smartphone oder in einer Augmented-Reality-Anwendung. Das Ausspielen von Informationen funktioniert dynamisch. Neue Topics können jederzeit im Informationsraum aufgenommen, zugeordnet oder erweitert werden.

Wissens-Grundstock kommt aus der Technischen Dokumentation

Der Grundstock für den Wissenspool kommt zunächst aus der Abteilung Technische Dokumentation. Sämtliche Daten einer Maschine, über ihre Risiken, ihre Bedienung, ihre unterschiedlichen Varianten, Datenblätter, Fotos, etc. - alles ist bereits im Unternehmen vorhanden und bei den meisten heutzutage längst digital und in schnittstellenfähigen Datenbanken gespeichert. Eine große Wissensdatenbank, die aber bislang NUR für die Technische Dokumentation genutzt wird. Diese sozusagen tief im Datenkeller verborgenen Schätze kann der Informationsraum ans Tageslicht bringen und für alle nutzbar machen.



Die Technische Dokumentation wird zum Wissenspool für alle Unternehmensbereiche

Diese Wissenssammlung, der Informationsraum, kann über Displays von Maschinen, über Webbrowser oder auch mittels mobiler Endgeräte wie z.B. Smartphone, Tablet oder auch AR-Brillen angezapft werden. Die Lösung, die die richtigen und wichtigen Informationen je nach Suchanfrage herausfiltert und zur Verfügung stellt, heißt bei DOCUFY TopicPilot. TopicPilot ist eine mobile Publikationsplattform, eine Out-of-the-box-Lösung, die den Import aus verschiedenen Quellen und die Ausgabe von Informationen verschiedenster Formate ermöglicht. Jeder unternehmensweit vorhandene Content wie Text-, Bild-, Grafik-, Audio- und Video-Daten, Tabellen oder PDF-Dokumente wird mit TopicPilot verfügbar und gerätespezifisch dargestellt, unabhängig vom Betriebssystem (z.B. für iOS, Android).



TopicPilot ermöglicht mobilen und benutzerspezifischen Zugriff auf alle unternehmensweiten Daten - auch verknüpft mit AR-Anwendungen

MAN Truck & Bus: Topic Pilot soll Betriebsanleitungen im Fahrzeugdisplay aufrufbar machen

Zukunftsorientierte Unternehmen wie MAN Truck & Bus planen bereits den Einsatz dieses mobilen Informationssystems: Topic Pilot soll Betriebsanleitungen im Fahrzeugdisplay aufrufbar machen und Virtual und Augmented Reality Anwendungen - gespeist durch TopicPilot - könnten bald in Service- und Reparaturwerkstätten zum Einsatz kommen.

Im ersten Schritt hat MAN Truck & Bus durch den Einsatz von DOCUFY-Software ein Problem gelöst, das banal klingen mag - die Verantwortlichen jedoch vor große Herausforderungen stellte: Betriebsanleitungen in "Right-to-Left" Schriften wie Hebräisch layoutkonform zu erstellen und die Dicke des Buchrückens

der gedruckten Dokumentation automatisch zu berechnen.

MAN Truck & Bus (MAN) ist einer der führenden europäischen Nutzfahrzeughersteller und Anbieter von Transportlösungen mit jährlich rund elf Milliarden Euro Umsatz (2019). Das Produktportfolio umfasst Transporter, Lkw, Busse, Diesel- und Gasmotoren sowie Dienstleistungen rund um Personenbeförderung und Gütertransport. MAN Truck & Bus ist ein Unternehmen der TRATON SE.

MAN Truck & Bus lieferte in 2019 über 104.000 Fahrzeuge aus. Alle diese Fahrzeuge benötigen eine Betriebsanleitung, dazu Reparaturanleitungen für Werkstätten und Wartungsdokumentationen. Die Abteilung Customer & Service Documentation (SASC) bei MAN Truck & Bus wird von Stefan Gobitz-Pfeifer geleitet und besteht aus 25 Mitarbeitern. Sie sind unter anderem verantwortlich dafür, dass die 500 bis 600 Seiten starken Betriebsanleitungen pünktlich zur Fahrzeugauslieferung fertig sind - und zwar in rund 30 Sprachen, darunter auch "Right-to-Left"-Schriften (RTL).

Stefan Gobitz-Pfeifer berichtet: „Bevor wir uns Anfang 2017 für den Einsatz des Redaktionssystems COSIMA enterprise von DOCUFY entschieden haben, wurden die Dokumentationen noch in einem eigens für MAN entwickelten System erstellt. Das Format der Betriebsanleitungen ist wegen der Handlichkeit und guten Übersichtlichkeit dreispaltig im Querformat A5 gehalten, was jedoch herkömmliche Redaktions- und Gestaltungssysteme vor arge Herausforderungen stellt. Das Layout für die Betriebsanleitungen musste stets aufwändig manuell nachbearbeitet werden. Eine Person war eine Woche lang mit der Gestaltung und exakten Bemessung der Umschlagseiten mit Buchrücken beschäftigt.“

Buchrücken-Berechnung und Layout selbst in Right-to-left-Schrift durch DOCUFY Layouter automatisiert

Durch den Einsatz von COSIMA enterprise und DOCUFY Layouter werden die Betriebsanleitungen nun automatisch ins richtige Layout gebracht und selbst die Umschlagseite mit Buchrücken passend für die Dicke der Handbücher berechnet und erstellt. Gobitz-Pfeifer sagt dazu: „Für mein Team ist es eine große Erleichterung, dass diese aufwändige Maßarbeit jetzt vom Layouter

übernommen wird. Sogar die große Herausforderung, die Betriebsanleitung in "Right-to-Left" Schriften layoutkonform zu erstellen, konnten wir in enger Zusammenarbeit mit dem DOCUFY-Team hervorragend lösen.“



MAN-Betriebsanleitung

Werkstattliteratur mobil über TopicPilot in Planung

Zudem ist in Planung, die Werkstattliteratur mit Reparatur- und Wartungsanleitungen für die Servicetechniker über TopicPilot anzubieten. Arbeitsgänge wie ein Motortausch oder die Erneuerung von Schmierstoffen können so als einzelne Informationspakete über das bei MAN bereits bestehende After Sales Portal aufgerufen werden. Gobitz-Pfeifer ergänzt: „Da die Informationen für die Werkstätten zentral über TopicPilot aus COSIMA kommen werden, sind die Anweisungen für die Servicetechniker stets auf dem aktuellsten Stand. Nachfragen und potentielle Sicherheitsrisiken durch veraltete Informationen gehören damit der Vergangenheit an.“

Vom Maschinenbauer zum digitalen Unternehmen

Diese intelligente Nutzung von Wissen hilft Unternehmen wie MAN Truck & Bus, einen schnellen Zeitenwandel herbeiführen: Sie werden so auf einen Schlag zum modernen digitalen Unternehmen. Nun kann beispielsweise der Vertriebler vor Ort beim Kunden mit dem Smartphone oder Tablet alle technischen Details aufrufen, bei Bedarf Fotos oder Filme zeigen, Gerätevarianten anbieten und erläutern etc. Der Servicetechniker kann auf dem Display der zu wartenden Maschine die Beschreibung von Funktionen oder die Spezifikation von Ersatzteilen herausuchen. Die Schulungsunterlagen für die Technikeinweisung wird je

nach benötigtem Umfang auf Knopfdruck zusammengestellt – genauso wie die Technische Dokumentation zu jeder Maschinenvariante. Die Marketingabteilung entnimmt Fotos und Beschreibungen zur Gestaltung eines Produktflyers.

Es sind viele Bereiche, die von der schönen neuen Informationswelt profitieren. Und die große Herausforderung unserer digitalen Zeit, bei der Flut von Informationen die richtige und passende sofort verfügbar zu haben, ist gelöst.

Infos und Film unter www.informationsraum.de

Video zu TopicPilot:

<https://www.youtube.com/watch?v=YGTweugMkyk>

Video zu COSIMA:

<https://www.youtube.com/watch?v=llj9hJqItSs>