

Konstant hohe Qualität bei deutlich niedrigeren Kosten am Beispiel Dokumentation für die IT-Branche

Da der Markt im Bereich „Industrie Standard Server“ heiß umkämpft ist, sind die Hersteller zu erhöhtem Kostenbewusstsein gezwungen. Für die Technische Dokumentation von Servern sollte cognitas deshalb Einsparungspotenziale identifizieren und entsprechende Maßnahmen umsetzen.

Zur Dokumentation gehören Fertigungsanleitungen für das Montage-Personal, Installations- und Betriebsanleitungen für Endkunden sowie Serviceanleitungen und visuelle Retrieval-Systeme für die Wartung. Alle Dokumente sind reich an Abbildungen.

Ebenso unterschiedlich wie die Zielgruppen sind die Anforderungen an die Lokalisierung: Einige Dokumente entstehen zeitgleich in Deutsch und Englisch, die bereits in der Review-Phase beide verfügbar sein müssen. Betriebsanleitungen werden zusätzlich noch in 36 Sprachen übersetzt – bis hin ins Hochchinesische.

Ein Teil der Dokumente muss vor Fertigungsbeginn verfügbar sein, deshalb sind die Technischen Redakteure bereits zu einem sehr frühen Zeitpunkt in den Entwicklungsprozess eingebunden. In den Dokumentationsteams arbeiten Redakteure von unterschiedlichen Standorten zusammen.

Unsere Lösung

Zur Kostensenkung wurden unterschiedliche Ebenen angegangen: Die Prozesse wurden neu ausgerichtet, die Dokumentation konsequent modularisiert und die Redaktionstechnik modernisiert. Ziel war eine hohe Wiederverwendbarkeit und Automatisierung.

cognitas-Mitarbeiter arbeiten beim Kunden vor Ort in den Entwicklungsabtei-

lungen und bilden die Schnittstelle zu den Redaktionsteams. Sie stellen Input zusammen, machen Produktfotos, geben Informationen weiter. Um ohne organisatorischen Aufwand und ohne Zeitverzögerung hoch-qualitative Produktfotos anfertigen zu können, hat cognitas vor Ort im System Engineering ein Fotostudio eingerichtet. Die Prototypen müssen so den Entwicklungsbereich nicht mehr verlassen.

Durch Arbeitsteilung zwischen Redakteuren mit Fachwissen und Kräften mit weniger Produkt-Know-how, erhöhte sich der „Durchsatz“ bei den fachlich qualifizierten Redakteuren.

Für Service-Techniker auf der ganzen Welt wurde ein Utility-Film als Ersatz für eine Montageanleitung erstellt. Dieser ist schnell übers Internet verfügbar und da er weitgehend auf sprachliche Mittel verzichten kann, ist er weltweit verständlich und es fallen keine Übersetzungskosten an.

Für die gesamte Dokumentation wurde ein modulares Konzept erarbeitet und eingeführt. Textpassagen, die in mehreren Dokumenten vorkommen, wurden als Bausteine definiert, die durch Vereinheitlichung von Terminologie und verständliches und übersetzungsgerechtes Schreiben sowie den konsequenten Einsatz von Variablen in das Bausteinkonzept integriert werden konnten. cognitas entwickelte interaktive Prüftools, die helfen, die Konsistenzrichtlinien bei der Erstellung neuer Texte einzuhalten.

Um aus den Bausteinen schnell und einfach Dokumente modellieren zu können, wurde das XML-basierte Dokumenten-Management-System (DMS) TIM-RS (Fischer Computer Technik) eingeführt, da sich die bereits eingesetzte FrameMaker SGML-Lösung optimal in dieses System integrieren ließ. Aus der

gewohnten FrameMaker+SGML-Umgebung heraus lassen sich XML-Bausteine einbinden und bearbeiten. So waren die Initialaufwände niedrig und Überarbeitungsaufwände gehen deutlich zurück.

Die daraus resultierenden Vorteile

cognitas hat durch die vorgenommenen Maßnahmen eine Ersparnis von bis zu 30% erreicht, bei weiterhin hoher Dokumentationsqualität.

Durch die Einführung des DMS müssen die Informationen nur einmal erstellt und jeder Baustein kann für verschiedene Dokumentationsarten genutzt werden. Der Aktualisierungsaufwand ließ sich bedeutend reduzieren.

Die Produktionszeiten für die Dokumentation haben sich erheblich verkürzt und die Entwicklungsteams werden entlastet, da sie sich um die Schnittstelle „Technische Dokumentation“ nicht kümmern müssen.

Die Kunden in aller Welt erhalten aktuellere Informationen, die auch das Image des Unternehmens heben, und durch die gute Dokumentation lassen sich Wettbewerbsvorteile gegenüber den Mitbewerbern erzielen.

Bei cognitas erhalten Sie alles aus einer Hand: Erstellung von verschiedenen Dokumentationsarten, DMS, Übersetzungs- und Terminologiemanagement, Erstellung von Utility-Filmen, Beratungsleistungen rund um das Thema Technische Dokumentation und eine optimale Kundenbetreuung.

Kontakt:

cognitas.
Wissen auf den Punkt gebracht

cognitas Gesellschaft für
Technik-Dokumentation mbH
Frau Christiane Aigle
Alte Landstr. 6
85521 Otterbrunn
Telefon: 089 61001-0
E-Mail: christiane.aigle@cognitas.de
www.cognitas.de