



High-Tech am Himmel hat einen Namen: Eurofighter

EADS

Die EADS ist ein weltweit führendes Unternehmen der Luft- und Raumfahrt, im Verteidigungsgeschäft und den dazugehörigen Dienstleistungen. Die EADS ist der größte Partner im Eurofighter-Konsortium. Die EADS beschäftigt über 116.000 Mitarbeiter an mehr als 70 Produktionsstandorten, hauptsächlich in Deutschland, Frankreich, Großbritannien und Spanien, aber auch in den USA und in Australien. Ein weltweites Netzwerk von mehr als 30 Repräsentanzen hält engen Kontakt mit den Kunden.

EADS Deutschland GmbH

Engineering Support Systems
Military Aircraft
81663 München

Tel. (0 89) 6 07-0

www.eads.com

Unser Kunde

Der Eurofighter ist ein hochmodernes Mehrzweck-Kampfflugzeug, das vorrangig für die Luftüberlegenheitsrolle mit erweiterten Luft-Boden-Funktionen ausgelegt ist. Die Serienproduktion von 620 Flugzeugen – für Deutschland, Großbritannien, Italien, Spanien und Österreich – ist derzeit in vollem Gange. EADS ist dabei für die Konstruktion des Rumpfmittelteils, des Flugsteuerungssystems und der rechten Tragfläche verantwortlich. Zudem ist das Unternehmen für die Endmontage der 180 deutschen und 87 spanischen Eurofighter zuständig.

EADS ist auch für den Hard- und Software-Support des Ground Support System (GSS) des Eurofighters in Deutschland und Österreich verantwortlich. Eine besondere Rolle spielt hierbei auch der Produktionsstandort Manching, an dem mehrere GSS-Installationen von der Support-Abteilung betreut werden.

Was war zu tun?

Für die Support-Abteilung von EADS waren die bestehenden vertraglichen Prozesse in einer Schritt-für-Schritt-Dokumentation darzustellen. Die Dokumentation soll es den Mitarbeitern ermöglichen, die Support-Prozesse der Support-Verträge in allen Facetten zuverlässig bedienen zu können.

Hierzu mussten die bestehenden Support-Prozesse für den Hard- und Software-Support analysiert, geordnet und so aufbereitet werden, dass die darin enthaltenen Informationen für jeden Mitarbeiter übersichtlich und schnell verfügbar sind.

Die bei EADS im Einsatz befindlichen Tools sollten zusätzlich als fest abrufbarer Bestandteil in die Hilfefunktion integriert werden.

Unsere Lösung

Zunächst wurden die Dokumente der Support-Verträge analysiert und die für die Support-Abteilung relevanten Prozesse in einer Übersicht zusammengestellt und gruppiert. Anschließend erfolgte eine Einführung in die von den Mitarbeitern verwendeten Tools und eine Verknüpfung zwischen den Prozessen und den Tools: In welchem Prozess kommen die verschiedenen Tools zum Einsatz und welche Arbeitsschritte ergeben sich daraus?





Bei der Umsetzung mussten mehrere Bedingungen beachtet werden:

1. Die Hilfe soll online jedem Mitarbeiter der Support-Abteilung und auch externen Standorten zur Verfügung gestellt werden können.
2. Die Programmierung muss einfach und transparent gehalten sein, um eine spätere Weiterbearbeitung in eigener Verantwortung zu ermöglichen.
3. Die Bearbeitung muss mit Tools möglich sein, die in der Abteilung bereits im Einsatz sind.

Die Online-Hilfe ist daher aus einzelnen untereinander verlinkten HTML-Seiten aufgebaut. Der Quellcode ist ausschließlich in HTML und Javascript geschrieben. So können Seiten hinzugefügt oder in einem beliebigen HTML-Editor verändert werden. Auch die nachträgliche Einbindung in ein Websystem (z.B. durch Adobe Dreamweaver®, Adobe GoLive®, MS Frontpage®) und die Zuordnung von CSS-Style-Sheets ist dadurch möglich. Alle entscheidenden Prozesse sind durch Screenshots Schritt für Schritt dargestellt und werden mithilfe von Verweis-sensitiven Grafiken erläutert.

Was hat der Kunde davon?

Die grundlegenden Prozesse und Arbeitsanweisungen für die Support-Abteilung sind kompakt in einer umfassenden und anschaulichen Form zusammengefasst. Die einfache, offene und dadurch sehr transparente Programmierung ermöglicht dabei eine leichte Aktualisierung und Anpassung der Daten.

Innerhalb der Online-Hilfe ermöglicht eine komfortable Suchfunktion und Navigation ein schnelles Auffinden der Daten und Informationen. Besonders die Verknüpfung zwischen den Anwendungstools und den vorgegebenen Prozessabläufen bietet den Mitarbeitern ein hervorragendes Hilfesystem bei ihrer täglichen Arbeit.

cognitas gewinnt: einen rundum zufriedenen Kunden!

Ihr Ansprechpartner bei cognitas:

Dirk Wilke
Geschäftsführer
Vertrieb und Marketing
E-Mail: dirk.wilke@cognitas.de

cognitas. Gesellschaft für Technik-Dokumentation mbH
Alte Landstraße 6
D-85521 Ottobrunn
Telefon: +49 (0) 89 / 6 10 01-100

www.cognitas.de

cognitas finden Sie auch in:
Paderborn, Stuttgart, Immenstaad (Bodensee),
Bad Kreuznach, Dortmund, Kleve, Worms.