



SIEMENS

Siemens Home and Office
Communication Devices

Siemens Home and Office Communication Devices GmbH & Co. KG ist eine 100-prozentige Tochtergesellschaft der Siemens AG. Der Fokus der Gesellschaft liegt auf dem Design, der Produktion und der Distribution der gesamten Siemens Gigaset Produktpalette, wie Schnurlostelefone, traditionelle Festnetztelefone und Voice-over-IP-Telefone (VoIP), als auch Breitbandprodukte und Home Media Endgeräte. Das Unternehmen agiert weltweit und erzielte im Geschäftsjahr 2005 (30. September) einen Umsatz von rund 1 Milliarde Euro.

Siemens Home and Office
Communications Devices
GmbH & Co. KG

Sankt-Martin-Straße 47
81541 München

www.siemens.com/gigaset

Gigaset Cordless Phones: Bedienungsanleitung zum ersten Festnetz/VoIP-Hybrid-Schnurlostelefon

Unser Kunde

Siemens Home and Office Communication Devices ist ein führender Hersteller von hochwertigen Telekommunikationsendgeräten für Unternehmen und Privatanwender. Das Unternehmen wurde am 1. Oktober 2005 gegründet und führt die Tätigkeiten des Geschäftsgebiets „Customer Premises Equipment“ des Geschäftsbereichs Communications der Siemens AG fort.

Die Siemens Home and Office Communication Devices GmbH & Co. KG gliedert sich in drei Sparten:

- Cordless Voice (Gigaset Cordless Phones)
- Broadband (DSL-Router, WLAN-Devices etc.)
- Home Media (DVB-T-Set-Top-Boxen, digitale Videorekorder etc.)

Seit der Gigaset 4000er Generation im Jahr 2001 erstellt cognitas Bedienungsanleitungen für Gigaset Cordless Phones – früher für die Siemens AG, jetzt für die Siemens Home and Office Communication Devices GmbH & Co. KG.

So hat cognitas u.a. den Master für die Gigaset-Telefon-Bedienungsanleitung erstellt, auf deren Basis fast alle Bedienungsanleitungen zu den Cordless Phones ab der Gigaset-5000-Reihe erstellt werden.

Der Master garantiert die komplette und kompakte Beschreibung in Form von Schritt-für-Schritt-Anweisungen.

Aufgrund der straffen Beschreibungsform im Master konnte der Umfang der Bedienungsanleitungen gesenkt werden. Standardtexte für die Bedienschritte senken die Übersetzungskosten.

In der aktuellen Gigaset-Generation startet Siemens Home and Office Communication Devices eine neue Produktreihe für Voice-over-IP-Telefonie. Eines dieser Telefone ist das Gigaset C450 IP – das erste Hybrid-Schnurlostelefon auf dem Markt. Mit dem Gigaset C450 IP kann man sowohl über das herkömmliche Festnetz als auch über das Internet (VoIP) telefonieren – und das sogar parallel.

Die Bedienungsanleitungen zum C450 IP und weiteren Gigaset VoIP-Geräten wurden von cognitas erstellt.





Was war zu tun

Die Zeiten, in denen man das Telefon mit dem Telefonnetz verbindet und gleich telefonieren kann (plug&talk), sind mit VoIP erst einmal vorbei. Vor dem Telefonieren muss der Benutzer das Telefon für die Anbindung an einen Router und einen VoIP-Provider im Internet konfigurieren.

Zwar machen es Siemens und die VoIP-Provider den Kunden durch herunterladbare Provider-Profile und durch die Integration eines Web-Servers ins Telefon leichter, aber trotzdem sind einige Hürden zu überwinden.

Damit ändern sich auch die Erwartungen an die Bedienungsanleitung: Sie soll wie bisher die Bedienung der Telefonfunktionen beschreiben, muss aber auch den Benutzer bei der Anbindung des Telefons an das lokale Netzwerk und einen VoIP-Provider im Internet unterstützen.

Unsere Lösung

Für die VoIP-Geräte hat cognitas Kurzanleitungen erstellt, in denen auf wenigen Seiten die Inbetriebnahme (erste Schritte bis zum ersten Telefonat) ausführlich und der Einstieg in die wichtigsten Telefonfunktionen kurz beschrieben sind.

Zusätzlich wurde eine ausführliche Bedienungsanleitung erstellt, in der – wie bei Gigaset-Produkten gewohnt, die für Gerät und Bedienungsanleitungen in der Regel sehr gute Testergebnisse erhalten – alle Funktionen des Telefons im Schritt-für-Schritt-Format beschrieben sind.

Neu ist im Bereich der Gigaset-Telefone, dass die Telefon-Software einen Web-Server enthält, über den man das Telefon „komfortabel“ über den Web-Browser des PC konfigurieren kann. Die Schnittstelle des Web-Servers ist ebenfalls in der ausführlichen Bedienungsanleitung beschrieben.

Für andere VoIP-Geräte – z.B. die Gigaset WLAN-Mobilteile, die in Bezug auf Sicherheit im WLAN noch anspruchsvoller sind – wurde zusätzlich eine kontextsensitive Online-Hilfe erstellt, die den Benutzer bei der Konfiguration über den Web-Server unterstützt.

Aufgrund des engen Zeitrahmens mussten die Bedienungsanleitungen parallel zum Entwicklungs- und Qualitätssich-

erungsprozess der Telefone erstellt werden. Das erforderte eine enge Zusammenarbeit und „kurze Wege“ zwischen Redaktion, Entwicklung und Test – nicht zuletzt auch, weil wir alle Neuland betreten haben.

Dank der engen Zusammenarbeit konnte schnell reagiert werden. So konnten in der Bedienungsanleitung Probleme behandelt werden, auf die der Benutzer infolge besonderer Einstellungen der Infrastruktur treffen kann.

Was hat der Kunde davon

Nur die Kurzanleitungen (ca. 30 Seiten) werden den Geräten gedruckt beigelegt. Die geringe Seitenzahl senkt die Produktionskosten beim Kunden. Der Benutzer eines VoIP-Telefons findet auf wenigen Seiten – ohne langes Suchen – alles, was er für die Inbetriebnahme des Geräts braucht.

Die ausführlichen Bedienungsanleitungen werden im Internet zur Verfügung gestellt. Das hat den Vorteil, dass die Bedienungsanleitungen, wenn erforderlich, bei Updates der Software (werden ebenfalls zum Download ins Internet gestellt) schnell aktualisiert wieder beim Kunden sind.

Für den Kunden ist dieses Vorgehen zumutbar, denn eine Internet-Verbindung mit Flatrate oder Volumerate braucht er ja für VoIP sowieso.

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.