

COSIMA enterprise

„Komplizierte Layouts mit Right-to-Left-Schrift und Buchrücken sind im Handumdrehen fertig und Informationen bald mobil über TopicPilot verfügbar.“



Stefan Gobitz-Pfeifer,
Abteilungsleiter Customer & Service Documentation
(SASC) bei MAN Truck & Bus



Bisher:

- Betriebsanleitungen in 30 Sprachen - darunter Right-to-Left-Schriften
- Umschlagseiten und Buchrücken wurden aufwändig manuell erstellt
- Gestaltung dreispaltig in DIN A5 Querformat stellt hohe Ansprüche an das Layout-Tool

Jetzt:

- Bedienungsanleitungen werden nun mit COSIMA enterprise und DOCUFY Layouter erstellt
- Die Dicke des Buchrückens für die Umschlagseiten wird mit DOCUFY Layouter anhand der verwendeten Papierstärke automatisch berechnet
- Werkstattliteratur mobil über TopicPilot in Planung

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).

Bevor MAN Truck & Bus sich Anfang 2017 für den Einsatz des Redaktionssystems COSIMA enterprise von DOCUFY entschied, 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. Stefan Gobitz-Pfeifer sagt: „Das Layout für die Betriebsanleitungen musste stets aufwändig manuell nachbearbeitet werden. Eine Person war eine Woche lang mit der Gestaltung und exakten Bemaßung 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 DOCUFY 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.“



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 Motor-tausch 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.“

Ausblick: Betriebsanleitung im Fahrzeugdisplay und VR-/AR-Einsatz

Abteilungsleiter Gobitz-Pfeifer denkt allerdings noch weiter in die Zukunft und freut sich auf den nächsten Schritt in der Modernisierung seines Angebotes: „Wir planen bereits, unsere Betriebsanleitungen im Fahrzeugdisplay und als mobile App zur Verfügung zu stellen. Dies würde die Betriebskosten weiter reduzieren, durch Einsparung der Papierbücher die Umwelt schonen und die Benutzerfreundlichkeit steigern.“ Auch das Einbinden von Videos oder auch Virtual- und Augmented- Reality-Anwendungen über TopicPilot kann Gobitz-Pfeifer sich nutzenbringend vorstellen.

Sein Fazit über die Zusammenarbeit: „Mit DOCUFY haben wir einen Dienstleister auf Augenhöhe gefunden, mit dem wir selbst anspruchsvollste Herausforderungen gemeistert haben.“

