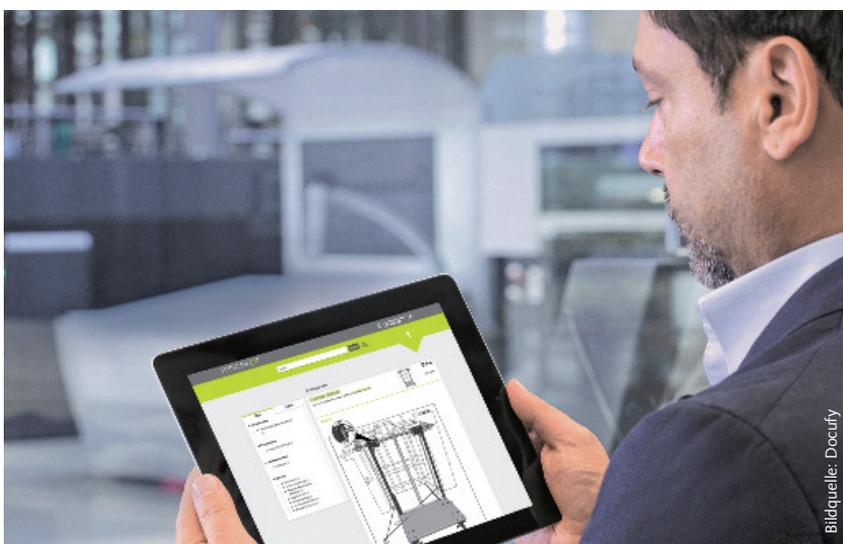


Unternehmensweit, digital, mobil: Informationen für alle

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?



Von Petra Erner*

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.

Das klassische Dokument hat ausgedient

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 bereits Realität. Nur im professionellen Arbeitsumfeld ist das vorherrschende Informationssystem heute noch oft die PDF-Datei.

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 Produkte sich immer mehr in ihre Komponenten auflösen und zu einer Funktionswolke mutieren, aus der jeder Nutzer sein persönliches Produkt individuell zusammenstellen kann, ist ein dokumentorientierter Redaktionsprozess gänzlich undenkbar. Denn 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 können die Verantwortlichen mit einem neuen Konzept arbeiten – dem „Informationsraum“. Der Informationsraum liefert eindeutige Adressen für alle relevanten Informationen eines Produktes. 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. Mit dem Konzept des Informationsraums von Docuify verlässt die Technische Doku- ►►

*Petra Erner ist freie Fachautorin in Utting.

mentation ihr Nischendasein. Das Redaktionssystem Cosima organisiert nach wie vor die komplexen Prozesse der Technischen Dokumentation und unterstützt Unternehmen bei der Erfüllung der rechtlichen Vorgaben. Das ist das Pflichtprogramm. Spannend wird die Kür: Die Informationen werden klassifiziert und auf der mobilen Publikationsplattform Topicpilot bereitgestellt. Die Inhalte aus der Technischen Dokumentation stehen so über die Abteilungsgrenzen hinweg allen Mitarbeitern des Unternehmen zur Verfügung gestellt.

Wissensgrundstock der Technischen Dokumentation

Ein intelligentes Klassifikationssystem sorgt dafür, dass jede relevante Information – jedes „Topic“ – eine eindeutige Adresse in diesem Informationsraum erhält. So kann die Publikationsplattform 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.

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 oder auch Fotos, – alles ist bereits im Unternehmen vorhanden und bei den meisten heutzutage längst digital und in schnittstellenfähigen Datenbanken gespeichert. Eine große Wissensdatenbank, die aber bislang ausschließlich für die Technische Dokumentation genutzt wird. Diese tief im Datenkeller verborgenen Schätze kann der Informationsraum an die Arbeitsplätze bringen und für alle nutzbar machen. Diese Wissenssammlung, der Informationsraum, kann über Displays von Maschinen, über Webbrowser oder auch mittels mobiler Endgeräte wie Smartphone, Tablet oder AR-Brillen angezapft werden.

Vom Maschinenbauer zum digitalen Unternehmen

Diese Nutzung von Wissen hilft Unternehmen, einen schnellen Image- und Zeitenwandel herbeiführen: Sie werden so auf einen Schlag zum modernen digitalen Unternehmen. Nun kann beispielsweise der Vertriebler vor Ort beim

Gerüstet für die digitale Zukunft



Die Aerzener Maschinenfabrik ist ein Anbieter von zweiwelligen Drehkolbenmaschinen. Im Unternehmen werden pro Jahr etwa 15.000 Betriebsanleitungen in rund 30 Sprachen erstellt. Nach Einführung der Redaktionssoftware „Cosima go!“, die mit dem Produktkonfigurator und dem SAP-System der Aerzener Maschinenfabrik verlinkt ist, werden die Betriebsanleitungen nun sowohl automatisiert wie auch teilautomatisiert erstellt.

Ihre Qualität sei damit gestiegen und Herstell- sowie Lagerkosten der Dokumentationen extrem gesunken, heißt es beim Anwender. Die Anzahl der Standard-Betriebsanleitungen wurde von 90 Stück auf 33 Stück reduziert und die Druckerei liefert die Betriebsanleitungen nun „just in time“ mit dem Inverkehrbringen der Maschine.

Grundlage sind Dokumente im Redaktionssystem, die inhaltlich eine große Anzahl an Varianten darstellen. Bei der Übergabe der Produktkonfiguration an das Redaktionssystem werden Inhalte gefiltert und mit Dokumenten aus SAP ergänzt.

Die so entstandene Betriebsanleitung wird als PDF erzeugt und für weitere Prozesse bereitgestellt. Dazu gehören die automatisierte Bestellung und Fertigung in der Druckerei, die automatisierte Archivierung im SAP zu dem jeweiligen Auftrag und die ebenfalls automatisierte Bereitstellung in einer Cloud für den Download durch den Kunden.

Die Aerzener Maschinenfabrik gehört laut Docufy zum Kreis der mehr als 350 Unternehmen, deren Technische Dokumentationsabteilungen mit der Software des Herstellers arbeiten und die so für ihre Betriebsanleitungen den Sprung ins digitale Informationszeitalter bewältigt haben. Und die Weichen für eine mobile Zukunft seien durch diesen Einsatz bereits gestellt: Denn im System ist standardmäßig schon eine Schnittstelle zur Publikationsplattform programmiert. So wäre auch der nächste Schritt – der Bereitstellung des Wissens über die Abteilungsgrenzen hinweg – unkompliziert und schnell zu bewältigen. (cr)

Kunden mit dem Smartphone oder Tablet alle technischen Details aufrufen, bei Bedarf Fotos oder Filme zeigen, Gerätevarianten anbieten und erläutern. Der Servicetechniker kann auf dem Display der zu wartenden Maschine die Beschreibung von Funktionen oder die Spezifikation von Ersatzteilen heraus-

chen. 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. (cr) @