

# Revolution der Serviceinformationen: Die richtigen Produktinformationen zum richtigen Zeitpunkt bereitstellen

## Übersicht

Jedes Jahr investieren Unternehmen viel Geld in Systeme und Prozesse, um den Produkt-Support, Kundendienst und After-Market-Bereich im Hinblick auf eine bessere Leistung des Produkts während des gesamten Lebenszyklus zu verbessern. Eine bessere Produkt-Performance sorgt für ein insgesamt besseres Kundenerlebnis sowie für höhere Einnahmen und einen optimierten Betrieb. Diese Investitionen konzentrieren sich üblicherweise auf Spezialsysteme wie Call Center-Abläufe, Außendienstmobilität, Produktschulungs- oder eLearning-Systeme sowie größere Enterprise-Anwendungen wie CRM (Customer Relationship Management), ERP (Enterprise Resource Planning) und PLM (Produktlebenszyklus-Management) – all das in dem Bemühen, sämtliche Prozesse im Rahmen des Produkt-Supports zu automatisieren und miteinander zu verknüpfen.

Trotz dieser Ausgaben kämpfen die Unternehmen weiter mit Problemen bei Produkt-Support und -Performance, z. B. geringer Akzeptanz, falschem Betrieb oder Einsatz der Geräte, hoher Reparaturdauer, langen Problemlösungszyklen und einer geringen Erfolgsquote beim ersten Korrekturversuch. Diese Herausforderungen entstehen durch Serviceinformationen, die entweder veraltet bzw. mangelhaft sind oder zu höheren Kosten für den Produkt-Support, zu Anlagenausfällen, Umsatz- und Gewinneinbußen sowie negativen Kundenerfahrungen führen.

Selbst die effizientesten Unternehmen müssen sich genauer mit der Qualität und Bereitstellung ihrer Serviceinformationen sowie deren Auswirkungen auf die Produktleistung während des gesamten Lebenszyklus auseinandersetzen. Stellen Sie sich bei der Bewertung Ihrer Produkt-Support- und Serviceinitiativen folgende Fragen:

- Verschenden meine Call Center- und Kundendienstmitarbeiter wertvolle Arbeitszeit für die Suche nach Informationen, die sie benötigen, um ein Kundenproblem oder einen Geräteausfall zu beheben?
- Arbeiten die Techniker meines Händlers bei Serviceanfragen nach der Versuch-und-Irrtum-Methode, weil meine Produktdaten zu kompliziert und unzuverlässig sind?
- Enthalten meine Schulungs- und Serviceunterlagen leicht verständliche Angaben und Grafiken mit aktuellen Verfahren und klar gekennzeichneten Ersatzteilen?
- Stimmen die in meinen Bedienungs- und Servicehandbüchern veröffentlichten Verfahren mit den Echtzeit-Produktdaten überein?
- Haben meine Kunden Zugang zu Informationen in der Sprache und dem Kontext, die sie benötigen, um meine Produkte optimal einsetzen zu können?



In diesem White Paper wird ein Best Practice-Ansatz zur Erstellung, Verwaltung und Bereitstellung von Serviceinformationen vorgestellt. Außerdem beschreibt es einige wichtige Voraussetzungen für die erfolgreiche Definition und Bereitstellung einer intelligenten, interaktiven Lösung für Serviceinformationen. Die ideale Lösung sollte aktuelle Produkt-, Support- und Kundendaten nutzen – die sich meist in verschiedenen Unternehmenssystemen befinden – und genau das Wissen vermitteln, das erforderlich ist, um die Produktleistung und die Einnahmen im Zusammenhang mit der Montage, Schulung, dem Betrieb, der Wartung und Reparatur eines Produkts während seines Lebenszyklus zu maximieren.

**Mehrwert von Serviceinformationen**

**Entwicklung von Strategien für den Produkt-Support**

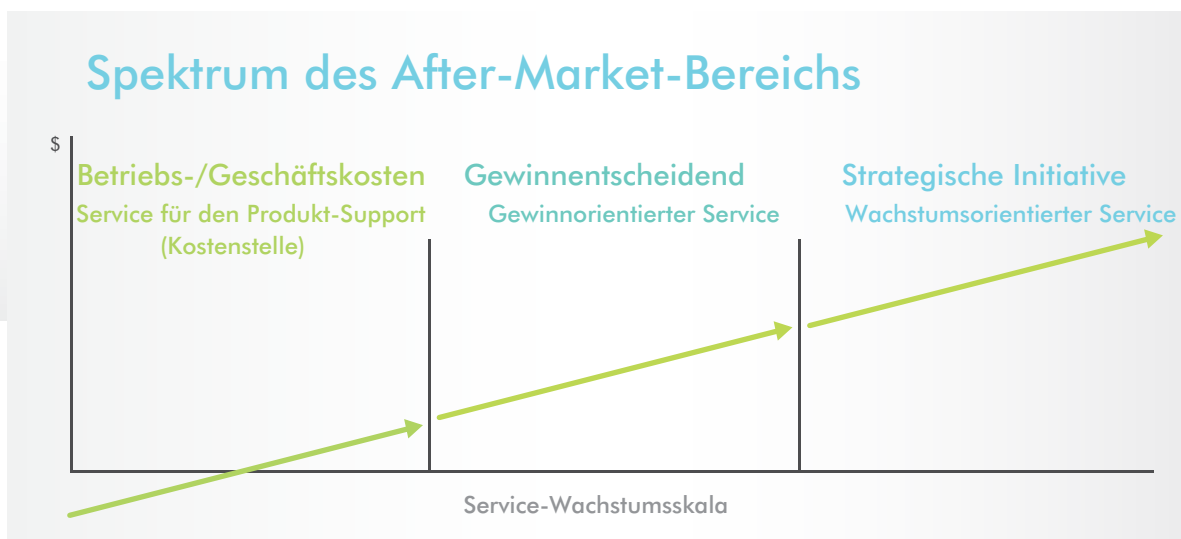
Im Allgemeinen verfolgen Unternehmen beim langfristigen Support ihrer Produkte unterschiedliche Strategien. Bisher galten Support und Service für ein Produkt nicht als strategische Aufgaben, sondern wurden als Geschäftskosten verbucht. Innovative Unternehmen haben mittlerweile jedoch erkannt, dass ein strategischer Ansatz beim Produkt-Support dauerhafte, planbare Ertragschancen bietet, und dies häufig mit höheren Margen als beim Verkauf neuer Produkte. Sie berücksichtigen nicht mehr nur, welche Einnahmen sie aus dem Verkauf neuer Produkte erzielen können, sondern betrachten vielmehr den Erlös über die geschätzte Gesamtlebensdauer eines Produkts durch lukrative Support-Verträge, den Verkauf von Ersatz- und Zubehörteilen, Geräte-Upgrades sowie Erneuerungen.

Es gibt bestimmte Produkte und Branchen, bei denen sich Unternehmen durch innovative Serviceangebote wirklich von der Konkurrenz abheben können, beispielsweise bei Produkten mit langem Lebenszyklus, kapitalintensiven Produkten oder Produkten, bei denen Ausfallzeiten oder ein falscher Umgang kostspielig sind oder zu Schäden führen können. Zu diesen Branchen zählen Luftfahrt- und Verteidigungsindustrie, Bauwesen, Bergbau- und Landwirtschaftsmaschinen, Fertigungs- und Bearbeitungsmaschinen, Automobil- und Fahrzeugbau, große wissenschaftliche und medizinische Geräte sowie andere Industriemaschinen und -anlagen, bei denen sich Ausfallzeiten oder ein falscher Umgang negativ auf die Umsatzchancen Ihrer Kunden auswirken und diesen möglicherweise rechtliche Verpflichtungen aufbürden.

Die meisten Unternehmen durchlaufen bei der Entwicklung ihrer Support-Strategie für den Produktlebenszyklus die folgenden Phasen:

**Phase I: Services für den Produkt-Support**

In dieser Phase reagiert die Serviceorganisation nur und konzentriert sich hauptsächlich darauf, defekte Produkte zu reparieren oder zu ersetzen. Daher liegt das Hauptaugenmerk der Servicemanager auf der Minimierung der Kosten. Diese Art des Produkt-Supports eignet sich für einige Branchen wie günstige Unterhaltungselektronik und Wegwerfprodukte und ist für bestimmte nicht erfolgskritische Produkte der richtige Ansatz. In dieser Phase werden Serviceinformationen hauptsächlich bei der Auslieferung in Form von Gebrauchsanweisungen verwendet, um die Produktakzeptanz zu fördern und zu beschleunigen.



### Phase II: Gewinnorientierte Services

Immer mehr Unternehmen nutzen die Bereitschaft ihrer Kunden, in präventive oder proaktive Wartungsverträge und Produkt-Upgrades zu investieren, und wandeln ihre Produkt-Support- und Serviceorganisationen in Profitcenter um. Gleichzeitig haben diese Unternehmen ihre Support-Prozesse optimiert, CRM-Funktionen entwickelt und die Ressourcen- und Ersatzteilmutzung mithilfe von ERP- oder Spezialsystemen verbessert. Dank dieser Investitionen können sie Serviceverträge, Mitarbeiter und Anlagen bzw. Maschinen planbar verwalten und dadurch die Rentabilität und Kundenbindung maximieren. In dieser Phase werden den Kunden Serviceinformationen während des gesamten Produktlebenszyklus in Form von Bedienungsanleitungen, Reparaturverfahren und Wartungshandbüchern zur Verfügung gestellt, damit die Geräte erfolgreich genutzt und gewartet werden können.

### Phase III: Wachstumsorientierte Services

Schließlich entwickeln sich Organisationen, die langfristigen Produkt-Support und Services als zentrales Unterscheidungsmerkmal begreifen, zu serviceorientierten Unternehmen, bei denen Services über 50 Prozent des Gesamterlöses ausmachen. Diese Umwandlung ergibt sich daraus, dass 1.) die Qualität von Service und Support oft das Verhalten des

Produkts während des gesamten Lebenszyklus bestimmt, 2.) hochwertige Serviceangebote Chancen eröffnen, sich langfristig von Konkurrenten abzuheben und Kunden stärker zu binden, und 3.) der After-Market-Vertrieb und die After-Market-Services für gewöhnlich höhere Gewinnspannen bieten als der Vertrieb neuer Produkte. Hier wird produktorientiert auf Serviceinformationen zugegriffen, um den dauerhaften Support der Geräte und Anlagen während des gesamten Lebenszyklus sicherzustellen und Ausfälle und Fehler zu verhindern, denn eine lange Betriebszeit sorgt für rentable Verträge und hohe Einnahmen.

### Die Chance zur Verbesserung der Serviceinformationen

Leider sind die Serviceinformationen in den meisten heutigen Produkt-Support- und Kundendienstorganisationen unzuverlässig, kompliziert und schwer zu finden. Stellen Sie sich vor, Sie wären einer Ihrer Kundendienst- oder Support-Mitarbeiter: Welche Schritte müssen Sie für jede Serviceanfrage durchlaufen? Manche Unternehmen haben sich sehr darum bemüht, dafür zu sorgen, dass ihre Servicemitarbeiter wissen, was zu tun ist, viele Organisationen haben jedoch wenig oder gar nichts getan, um die Zugänglichkeit, Korrektheit und Relevanz der Informationen sicherzustellen, die ihre Servicemitarbeiter benötigen, um ihre Aufgaben erfolgreich zu erledigen.

Verbesserung der Informationsqualität	Betriebliche Vorteile	Finanzielle Vorteile
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bereitstellung präziser, übersichtlicher und relevanter Service-, Bedienungs- und Ersatzteilinformationen</li> <li>• Verknüpfung aktueller Originalprodukt-daten, um für alle nachgeordneten Produktprozesse einheitliche Serviceinformationen bereitzustellen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Weniger Produkt-Support- und Serviceanfragen</li> <li>• Kürzere Reparaturzeiten im Außendienst</li> <li>• Schnellere Lösung im Call Center</li> <li>• Bessere Nutzung der Support-Tools für Kunden (überall und jederzeit Zugriff)</li> <li>• Höherer Anteil der beim ersten Versuch erfolgreichen Service- oder Reparatüreinsätze</li> <li>• Weniger Servicefehler aufgrund falscher oder veralteter Informationen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Geringere Servicekosten</li> <li>• Geringere Call Center-Kosten</li> <li>• Höhere Erträge aus dem Verkauf von Ersatzteilen</li> <li>• Weniger kostenlose Einsätze der Servicemitarbeiter</li> <li>• Planbare und rentable Serviceleistungen</li> <li>• Chancen, höherwertige Produkte zu verkaufen</li> </ul>

Tabelle 1: Beispiele für die Vorteile, die durch eine Verbesserung der Qualität von Serviceinformationen erzielt werden können.



## Effiziente Suche nach Informationen

Produkt-Support- und Kundendienstmitarbeiter müssen für gewöhnlich zahlreiche Papierdokumente, elektronische Quellen und Datenbanken durchforsten, um die Informationen zu finden, die sie für eine bestimmte Service- oder Support-Aktivität benötigen. Die Kundenhistorie zeigt, dass Servicetechniker und Call Center-Mitarbeiter durchschnittlich 40 Prozent ihrer Zeit damit verbringen, nach Informationen zu suchen, die bereits veröffentlicht wurden, aber schwer zu finden sind. Stellen Sie sich vor, wie viele zusätzliche Serviceanrufe diese Mitarbeiter bearbeiten könnten, wenn sie mühelos auf relevante, präzise und übersichtliche Informationen zugreifen könnten, um die ihnen zugewiesenen Serviceaktivitäten zu erledigen. Wie wäre es, wenn die beim Call Center eingehenden Anrufe um 41 Prozent verringert werden könnten, die Bearbeitungsdauer um 40 Prozent verkürzt oder die Zufriedenheit um 38 Prozent gesteigert werden könnte? Wenn korrekte Serviceinformationen leichter zugänglich sind, verbessert das zweifelsohne die Reaktionszeit bei Serviceanfragen.

## Bewertung der Informationsqualität

Die Qualität und Korrektheit der Support- und Serviceinformationen spielen eine wichtige Rolle für den Erfolg Ihrer Produkt-Support- und Kundendienstorganisationen. Häufig sind Serviceinformationen jedoch, wenn sie erst einmal gefunden wurden, veraltet oder widersprüchlich, was zu Servicefehlern oder wiederholten Kundenbesuchen führt. Korrekte, relevante und aktuelle Informationen erhöhen die Produktivität der Servicemitarbeiter, steigern die Erfolgsquote beim ersten Korrekturversuch und senken den Ressourcenbedarf und die Kosten für den Produkt-Support während des Lebenszyklus. Für den jeweiligen Serviceanruf maßgeschneiderte Informationen ermöglichen einen kürzeren Servicezyklus, wodurch die Ausfallzeit des Produkts verringert wird.

Eine bessere Qualität der Serviceinformationen hat noch viele andere positive Auswirkungen auf eine Organisation. Insbesondere bei komplexen Produkten können hochwertige Servicerichtlinien, Wartungsverfahren und Betriebshandbücher Kaufentscheidungen positiv beeinflussen. In der Luftfahrt- und Verteidigungsindustrie nutzen Unternehmen ihre Service- und Betriebsinformationen z. B., um zusätzliche Umsatzpotenziale zu erschließen. Wenn übersichtliche Teilekataloge zur Verfügung stehen, ist es viel wahrscheinlicher, dass Kunden ihre Ersatz- und Zubehörteile vom OEM beziehen. Im Gegensatz dazu führen mangelhafte, statische Handbücher zu unzufriedenen Kunden und dazu, dass mehr Anrufe im Call Center eingehen. Infolgedessen sinken die Ertragszahlen und steigen die Support-Kosten.

## Serviceinformationslösungen

### Hauptgründe, warum Serviceinformationen den Gewinn und die Produkt-Performance beeinträchtigen

Bevor wir uns die Merkmale einer optimalen Serviceinformationslösung ansehen, befassen wir uns zunächst mit den häufigsten Problemen von veröffentlichten Serviceinformationen. In der Regel sind die Handbücher, die mit Produkten ausgeliefert werden, zu umfangreich, komplex und unverständlich. Manchmal ist es schier unmöglich, die gesuchten Informationen zu finden. Die meisten Benutzer und Techniker sind deshalb versucht, das Handbuch zu ignorieren und die Lösung nach der Versuch-und-Irrtum-Methode selbst zu finden.

Die nachfolgenden Beispiele beschreiben die häufigsten Herausforderungen, mit denen sich die Endbenutzer technischer Dokumente auseinandersetzen müssen.

- Statische, seitenbasierte Handbücher, die separat verwaltet werden. Servicehandbücher sind häufig an ein einziges, seitenbasiertes Format (Papierdokument oder PDF) gebunden, und Benutzer müssen enorme isolierte Inhaltmengen durchforsten, um die erforderlichen Informationen zu finden. Im Branchendurchschnitt werden ca. 40 Prozent der gesamten Servicezykluszeit für solche Suchen verschwendet. Wenn der Benutzer die gewünschte Information endlich gefunden hat, wird er meist auf andere Stellen wie Servicemitteilungen und Ersatzteilkataloge verwiesen, an denen er weiter suchen und zwischen mehreren Seiten hin- und herblättern muss. Stellen Sie sich vor, wie praktisch es wäre, wenn Sie die Informationen in einem Format bereitstellen könnten, das den Benutzer direkt zu den zentral verwalteten Informationen führt, die er benötigt, sodass der Zeitaufwand für die Suche entfällt.
- Komplex oder mit zu viel Text, mangelhafte und statische Illustrationen, keine dynamischen Links. Es ist wirklich ermüdend, ganze Absätze mehrmals lesen zu müssen, um die Absicht des Verfassers zu durchschauen. Noch frustrierender ist es, wenn Illustrationen unverständlich sind oder nicht zum Text passen. Da ein Bild bekanntlich mehr sagt als 1.000 Worte, wäre es doch besser, ein Verfahren mithilfe von hochwertigen Grafiken, Illustrationen und Animationen zu beschreiben anstatt mit langatmigem Text. Stellen Sie sich die Kosteneinsparungen vor, die sich aus den Serviceverbesserungen, der korrekten Ermittlung von Ersatzteilen sowie den niedrigeren Übersetzungskosten ergeben, wenn große Textmengen durch leicht verständliche Grafiken ersetzt werden.

- Unvollständige, ungenaue oder veraltete Informationen zu Teilen und Verfahren. Häufig enthält die Dokumentation nicht die ausführlichen Informationen, die Servicemitarbeiter benötigen, oder sie passen nicht zum jeweiligen Produkt. Durch die Verknüpfung der Serviceinformationen mit den ursprünglichen Produktentwicklungsdaten werden sie bei Produktänderungen automatisch aktualisiert und spiegeln die exakte Konfiguration des zu wartenden Produkts wider. Dieser Ansatz lässt sich meist nur schwer erreichen, da Handbücher für neue Produktversionen üblicherweise nur mithilfe herkömmlicher DTP-Tools aktualisiert werden. Durch die Wiederverwendung von PLM-Daten stellen Unternehmen sicher, dass Servicehandbücher und Ersatzteile dem jeweiligen Produktstand entsprechen.
- Servicehandbücher und Support-Informationen sind nicht in der benötigten Sprache verfügbar. Fragen Sie sich einmal selbst: Wie viel Zeit wenden Ihre Support-Mitarbeiter und Kunden für den Versuch auf, Produktinformationen zu verstehen und damit zu arbeiten, die nicht in ihrer Muttersprache zur Verfügung stehen? Stellen Sie sich die Auswirkungen auf die Servicezykluszeiten, die Erfolgsquote beim ersten Korrekturversuch und die Kundenzufriedenheit vor, wenn Ihre Techniker und Kunden bei Bedarf die sprachspezifischen Informationen, die sie für ihre Serviceaktivitäten benötigen, erhalten würden?

#### Aus der Sicht des veröffentlichenden Unternehmens

##### Herausforderungen beim Einsatz herkömmlicher Methoden zur Erstellung und Veröffentlichung technischer Dokumente

Wenn es um die schlechte Qualität von Servicehandbüchern geht, herrscht die Meinung vor, dass dafür die Abteilung für technische Dokumentationen allein verantwortlich sei. Die Realität sieht in vielen Fällen aber so aus, dass diese Abteilung eine beeindruckende Leistung erbringt, da ihre Arbeit durch viele Faktoren behindert wird. Unternehmen integrieren und optimieren zwar weiterhin interne Prozesse wie die Produktentwicklung, Fertigung, Schulung und den Produkt-Support, aber die Erstellung der technischen Dokumente ist nach wie vor ein manueller Prozess, der unabhängig von den anderen Prozessen durchgeführt wird. Und da die Informationsmenge und -komplexität wächst, lässt sich das Problem nicht einfach durch weitere technische Redakteure oder Veröffentlichungsmanager lösen. Erfolgreiche Manager beschäftigen sich mit dem gesamten Informationsbereitstellungszyklus und den Technologien, die dem Dokumentationsteam zur Verfügung stehen.

Die nachfolgenden Beispiele beschreiben die häufigsten Herausforderungen, die sich den technischen Redakteuren bei der Verfassung von technischen Dokumenten stellen. Sie betreffen zahlreiche Produktentwicklungsunternehmen in den verschiedensten Branchen.

- Rechtzeitige Weiterleitung aktueller Produktinformationen aus der technischen Entwicklung. Damit die Redakteure mit ihrer Arbeit beginnen können, benötigen sie zunächst Produktinformationen aus der technischen Entwicklung, die sie dann im von den nachgeordneten Prozessen benötigten Kontext neu zusammenstellen müssen. Darüber hinaus erfahren sie meist erst spät im Dokumentationsprozess von Änderungen, die dann in letzter Minute implementiert werden müssen, wodurch Qualitätsprobleme und Verzögerungen entstehen. Kleine Änderungen werden häufig nicht mitgeteilt oder bemerkt. Die Folge davon sind Ungenauigkeiten oder Unstimmigkeiten in den Servicehandbüchern.
- Auffinden von veralteten Informationen, die ersetzt oder gestrichen werden müssen. Wenn die technischen Redakteure doch von einer Änderung erfahren, müssen sie alle betroffenen Dokumente manuell suchen und aktualisieren. Und da die häufigste Methode zur Aktualisierung von Dokumenten das Kopieren und Einfügen ist, müssen sie alle Dokumente suchen, in denen sie Inhalte wiederverwendet haben. Möglicherweise wurden diese Inhalte aber noch von weiteren Redakteuren in andere Dokumente kopiert, von denen sie nichts wissen. Diese unzusammenhängenden Prozesse führen zu Dokumenten, in denen oft wichtige Aktualisierungen fehlen, und zu veralteten Informationen, die während des gesamten Lebenszyklus genutzt werden.
- Manuelle Informationserstellung. Technische Daten wie Teilleisten, Baugruppen, Spezifikationen, Toleranzen oder andere relevante Informationen spielen eine entscheidende Rolle für den erfolgreichen Abschluss von Serviceaktivitäten. Diese Informationen, die gewöhnlich in Datenbanken oder Unternehmenssystemen vorliegen, ändern sich häufig. Technische Redakteure müssen in der Regel in den Datenbanken nach den erforderlichen Informationen suchen und diese in den Dokumenten erneut eingeben – ein Prozess, der äußerst fehleranfällig ist. Meistens erfahren die Redakteure nicht, wann die Informationen in der Datenbank geändert werden und welche Änderungen die Dokumente betreffen.
- Neu schreiben ist einfacher als wiederverwenden. Da die meisten Servicehandbücher als monolithische Dokumente erstellt werden, können technische Redakteure wiederverwendbare Komponenten nicht ohne weiteres identifizieren. Meist dauert es länger, die Dokumente zu durchsuchen, als den Text neu zu schreiben, was inkonsistente Informationen und Verfahren zur Folge hat.

- Langer, manueller Genehmigungsprozess. Der Prozess für die Prüfung und Genehmigung der technischen Dokumente ist in der Regel unkoordiniert und veraltet. Die technischen Redakteure senden ihre Entwürfe zur Prüfung an die jeweiligen Fachleute und arbeiten anschließend alle Änderungen manuell in das Originaldokument ein. Da dieser Prozess nicht automatisiert ist, kommt es häufig zu Verzögerungen, und übersehene Änderungen sind keine Seltenheit.
- Redundante Bearbeitungs- und Genehmigungsverfahren für jedes Medienformat. Üblicherweise müssen Serviceinformationen in mehreren Formaten (gedruckt, PDF, HTML usw.) veröffentlicht werden. Infolgedessen müssen Veröffentlichungsmanager die Erstellung, Prüfung und Genehmigung für jedes Medienformat getrennt und redundant vornehmen, wobei sie keine Möglichkeit haben, die Konsistenz formatübergreifend sicherzustellen. Auch dies führt zu inkonsistenten Informationen in den verschiedenen Publikationen, was zur Verwirrung der Benutzer beiträgt.
- Steigende Lokalisierungskosten. Serviceinformationen müssen in mehreren Sprachen veröffentlicht werden, um die globalen Produktertragsziele zu erreichen. Die Produktentwicklungszyklen werden immer kürzer und die weltweite Zielgruppe wächst, aber den Unternehmen gelingt es nicht mehr, den steigenden Übersetzungsbedarf zu bewältigen. Und wenn technische Redakteure manuell kleinste Änderungen an den Dokumenten nachverfolgen müssen, verschärft sich dieses Problem exponentiell. Die meisten Zulieferer nutzen zwar moderne Übersetzungstechniken, erkennen jedoch häufig die Chance nicht, die sich durch die Automatisierung der Informationserstellungs- und -bereitstellungsprozesse in Bezug auf die Lokalisierung ergibt, z. B. durch den Einsatz von Dynamic Publishing statt manuellem DTP.
- Manuelle Anpassung der Informationen für verschiedene Zielgruppen. Serviceinformationen sind am nützlichsten, wenn sie nicht nur auf das exakte Verfahren zugeschnitten sind, sondern auch auf die Bedürfnisse eines bestimmten Lesers im Hinblick auf dessen Fachkenntnisse, Tätigkeitsbereich und Region. Da technische Redakteure keine Möglichkeit haben, ein Master-Dokument zu erstellen, das an das Profil der jeweiligen Zielgruppe angepasst wird, erstellen sie stattdessen allgemein gehaltene Servicehandbücher in der Hoffnung, dass diese den Anforderungen aller Zielgruppen gerecht werden. Generische Informationen sind jedoch meist für niemanden besonders nützlich.

### Bewältigung der Herausforderungen mithilfe intelligenter, automatisierter Serviceinformationslösungen

Wenn Sie zu dem Schluss gekommen sind, dass die Qualität Ihrer Serviceinformationen verbessert werden muss, werden Sie sich fragen, wo Sie beginnen sollen. Denken Sie daran, dass die Bereitstellung von Serviceinformationen aus einer Reihe von Prozessen besteht, die eng mit den Produktentwicklungsprozessen während des Lebenszyklus eines Produkts verknüpft sind. Sie müssen bestimmte Prozessherausforderungen erkennen und überwinden, um kurzfristige Gewinne und langfristige Vorteile zu erzielen.

Damit Sie die richtigen Entscheidungen treffen können, müssen Sie zunächst Ihre aktuellen Prozesse bewerten und die besten Wertschöpfungsmöglichkeiten für den neuen Prozess priorisieren (Tabelle 2). Sie sollten eine Reihe von Zielen mit hoher Priorität festlegen, um den Rückhalt der Geschäftsleitung zu gewinnen, und sicherstellen, dass Ihre Projekte auf diese Prioritäten ausgerichtet sind. Nachdem Sie Ihre Ziele identifiziert und den Wert der Verbesserungen in den einzelnen Kategorien quantifiziert haben (Tabelle 3), sollten Sie 1.) den neuen Prozess definieren, 2.) die Umsetzung planen und durchführen und 3.) durch Fortbildungsmaßnahmen für allgemeine Akzeptanz bei den Benutzern sorgen.

Tabelle 2: Beispielziele

Verringerung der Anrufe beim Call Center
Verkürzung der Bearbeitungszeiten durch den technischen Support und Außendienst
Verbesserung der Reaktionszeiten im Kundendienst
Sicherstellung planbarer Serviceleistungszyklen
Verringerung der Servicefehler und wiederholten Besuche/Anrufe
Verringerung des Zeitaufwands für den Abschluss von Serviceanfragen
Reduzierung der Support-Kosten während des Produktlebenszyklus
Senkung der Kosten für die Erstellung, Implementierung und Pflege von Serviceinformationen
Beschleunigung der Bereitstellung neuer Serviceinformationen
Steigerung des Verkaufs von Ersatzteilen und Services
Steigerung der Kundenzufriedenheit

**Tabelle 3: Messbare Vorteile der verbesserten Serviceinformationen<sup>2</sup>**

#### Höhere Serviceeffizienz

- Verringerung des Zeitaufwands für die Suche nach Inhalten um 20 %
- Verringerung des Zeitaufwands für die Inhaltsanpassung an bestimmte Serviceverfahren um 23 %
- Reduzierung der Servicefehler aufgrund ungenauer Informationen um 30 %
- Beschleunigung der Lösung von Kundenproblemen um 38 %
- Verringerung des Anruaufkommens im Call Center um 41 %
- Erhöhung der Ersatzteilbestellungen um 5 %
- Verringerung der Erstellungskosten in der Quellsprache um 43 %
- Reduzierung des Arbeitsaufwands für die manuelle Formatierung um 35 %

#### Erstellung und Bereitstellung von Serviceinformationen

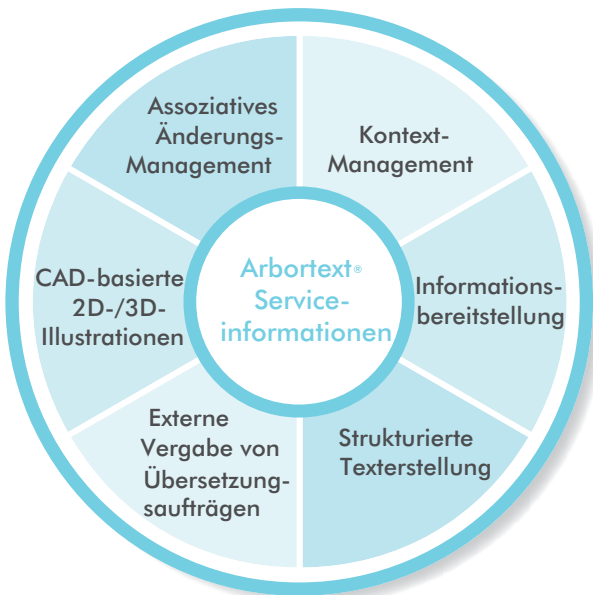
- Verringerung des Aufwands für die Aktualisierung redundanter Informationen um 30 %
- Verkürzung der Erstellungszeit um 26 % durch die Wiederverwendung von Inhalten
- Reduzierung des Zeitaufwands für die Erstellung animierter oder interaktiver Inhalte um 58 %
- Wegfall der DTP-Kosten (30 % der gesamten Veröffentlichungskosten)

#### Adoption Roadmap

Die bewährten Best Practices für Serviceinformationen in der Adoption Roadmap dienen Ihnen als Leitfaden zur Ermittlung, Umsetzung und Verwendung der Prozesse, die Ihnen die größten betrieblichen Vorteile bieten. Auf Ihren Fall treffen möglicherweise eine, mehrere oder alle der im Folgenden vorgeschlagenen Verbesserungen zu.

- Strukturierte Texterstellung sowie automatisierte Zusammenstellung und Veröffentlichung. Sorgen Sie für eine strukturierte Erstellung wiederverwendbarer Informationskomponenten, um die Veröffentlichung personalisierter produkt- und sprachspezifischer Inhalte zu automatisieren.
- CAD-basierte technische 2D- und 3D-Illustrationen. Erstellen Sie aus 3D-CAD-Modellen automatisch hochwertige, intelligente technische 2D- und 3D-Illustrationen und -Animationen. Behalten Sie die Assoziativität zur ursprünglichen CAD-Zeichnung bei, um bei Konstruktionsänderungen automatische Aktualisierungen zu ermöglichen.
- Zentrales Content- und Workflow-Management. Sorgen Sie für eine zentrale Verwaltung strukturierter Dokumentkomponenten, 2D- und 3D-Grafiken sowie Verknüpfungen zu ähnlichen Unternehmensdaten, um die Arbeitsabläufe bei der Bearbeitung, Prüfung, Genehmigung und beim Änderungs-Management zu automatisieren.
- Verwaltung der externen Vergabe von Übersetzungsaufträgen. Kennzeichnen Sie automatisch Dokumentkomponenten, die übersetzt werden müssen. Erstellen Sie Übersetzungspakete, um die Übersetzungsprozesse von Sprachdienstleistern oder Übersetzungssystemen zu lenken und zu verwalten. Achten Sie bei Lieferung der Übersetzungen auf die Integrität der Verknüpfungen zwischen lokalisierten Komponenten und den Quelldokumenten.
- Assoziatives Änderungs-Management für Produktinformationen. Verknüpfen Sie technische Produktinformationen, einschließlich Text und Grafiken, intelligent mit Echtzeit-Produktkonstruktionsdaten, und rationalisieren Sie die Übernahme von Produktänderungen in Illustrationen und Produktinformationen für alle Arten der Informationsbereitstellung.
- Interaktive Bereitstellung von Produktinformationen. Stellen Sie den Benutzern nach Bedarf interaktive, aufgabenorientierte Produktinformationen zur Verfügung, um die Benutzerfreundlichkeit, Relevanz und Aktualität der Inhalte sicherzustellen.

<sup>2</sup> Durchschnittliche Vorteile von Kunden, die die Dynamic Publishing-Lösung PTC Arbortext verwenden (unabhängige IDC-Umfrage unter 438 Kunden)



Beachten Sie, dass letztendlich jede Prozessänderung mehr oder weniger starke Störungen von betrieblichen Abläufen verursacht. Es wird sicherlich immer Personen geben, die sich Änderungen widersetzen. Wahrscheinlich ziehen sie die alten Prozesse trotz ihrer Ineffizienzen vor, weil sie mit ihnen vertraut sind. Daher ist es wichtig, vor Beginn eines Projekts zur Implementierung neuer Software einen Sponsor bzw. eine Arbeitsgruppe festzulegen, der/die Probleme lösen und das Projekt unterstützen kann. Ihr Team muss klare Ziele für das Implementierungsprojekt festlegen und einhalten.

PTC verfügt über jahrelange Erfahrung in der Implementierung von Serviceinformationslösungen. Wir sind uns bewusst, dass der Erfolg jeder neuen Lösung von der Fähigkeit und Bereitschaft Ihres Unternehmens abhängt, sie auch zu nutzen. Daher umfasst unsere Methodik einen pragmatischen Einführungsansatz, der Ihnen hilft, die kulturellen und geografischen Herausforderungen zu überwinden, mit denen Unternehmen häufig konfrontiert werden, wenn sie neue Lösungen implementieren.

### Zusammenfassung

In diesem White Paper wurden die Herausforderungen und Best Practices für die Bereitstellung von Serviceinformationen präsentiert. Während des gesamten Produktlebenszyklus werden Serviceinformationen verwendet, um ein Produkt zu bedienen, zu warten, zu reparieren und zu entsorgen. Nur PTC bietet eine mit den Produktdaten verknüpfte Komplettlösung für Serviceinformationen, die Folgendes sicherstellt:

- Ihre Call Center- und Servicemitarbeiter finden verständliche Informationen zur richtigen Zeit und können so ihre Aufgaben beim ersten Versuch erfolgreich erledigen.
- Ihre Händler und Kunden verfügen über zuverlässige, konsistente Produktinformationen und machen so bessere Erfahrungen mit Ihren Produkten.
- Ihre Schulungs- und Serviceunterlagen enthalten leicht verständliche Angaben und Grafiken mit aktuellen Verfahren und klar gekennzeichneten Ersatzteilen.
- Die in Ihren Bedienungs- und Servicehandbüchern veröffentlichten Verfahren stimmen mit den Echtzeit-Produktdaten überein.
- Ihre Kunden haben Zugang zu Informationen in der Sprache und dem Kontext, die sie benötigen, um Ihre Produkte optimal einsetzen zu können.

Die Arbortext® Serviceinformationslösung von PTC dient dazu, die Erstellung und Bereitstellung von Produkt-Support- und Serviceinformationen zu automatisieren, damit Sie Ihre Produkt-Performance-Ziele erreichen. Mit PTC Global Services als Partner können Sie auf diese sofort einsetzbare Anwendung aufbauen und Funktionen für verschiedenste Servicedokumente (Bedienungsanleitungen, Installationshandbücher, Servicemitteilungen, Schulungsunterlagen, Teilelisten und -kataloge usw.) hinzufügen.

PTC verfügt über mehr als 20 Jahre Erfahrung in der Zusammenarbeit mit branchenführenden Unternehmen und kann auch Sie dabei unterstützen, zur Umsatz- und Gewinnsteigerung die Bereitstellung von Serviceinformationen zu verbessern und Ihre Produkt-Support- und Serviceorganisationen effektiver zu gestalten.

Weitere Informationen zu Arbortext:

[www.PTC.com/go/arbortext](http://www.PTC.com/go/arbortext)

Copyright 2011, Parametric Technology Corporation (PTC). Alle Rechte vorbehalten. Die Inhalte dieser Seiten werden ausschließlich zu Informationszwecken bereitgestellt. Sie können ohne Vorankündigung geändert werden. Die Gewährleistungen für PTC Produkte und Dienstleistungen sind in den ausdrücklichen Gewährleistungsangaben der jeweiligen Produkte und Dienstleistungen festgelegt, und die hierin enthaltenen Informationen enthalten keinerlei zusätzliche Gewährleistung. Verweise auf die Erfolge von Kunden basieren auf den Erfahrungen eines Einzelbenutzers und auf Nachweisen von Kunden. Analytische oder zukunftsorientierte Aussagen über PTC Produkte und Services oder die Märkte, auf denen PTC agiert, sind Aussagen von Analysten, und PTC macht keine Zusicherungen hinsichtlich deren Genauigkeit. PTC, das PTC Logo und alle PTC Produktnamen und Logos sind Warenzeichen oder eingetragene Warenzeichen von PTC und/oder Tochterunternehmen in den USA und anderen Ländern. Alle anderen Produkt- oder Firmennamen sind Eigentum ihrer jeweiligen Besitzer. Releasetermine sowie Funktions- oder Leistungsumfang können nach Ermessen von PTC geändert werden.

6348-RSI-WP-0311-de