

Digitale Produktbibliothek für unterwegs mit TechCommToGo von Squidds.

Smartphones und Tablets haben sich mit großer Geschwindigkeit verbreitet. Damit stellt sich auch die Frage, ob und wie die Technische Kommunikation diese neuen Möglichkeiten für sich nutzen soll. Das „Ob“ ist für viele gar nicht mehr die Frage – das „Wie“ hingegen schon.

Der Service an Maschinen, Anlagen und Geräten erfordert umfangreiche technische Unterlagen. Diese Unterlagen stehen den Kunden aber auch Service-Technikern als Printversion, im Idealfall digital an der Maschine vor Ort zur Verfügung.

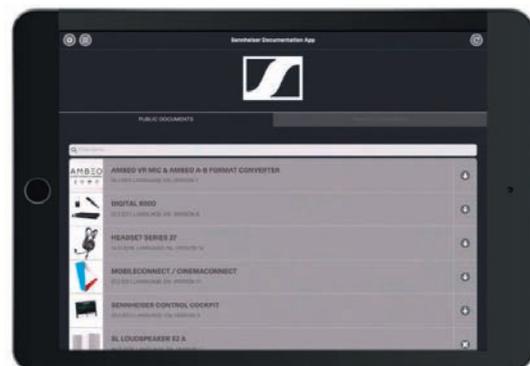
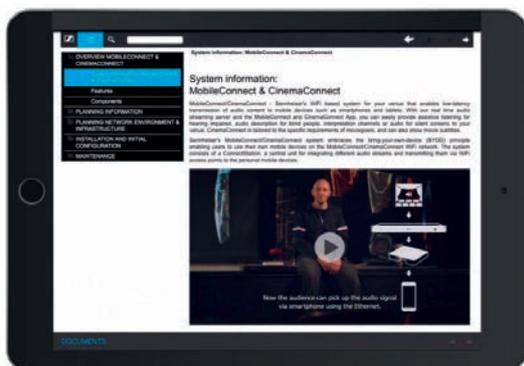
Immer mehr Unternehmen sind bestrebt, diese Unterlagen auch für Smartphones, Tablets & Co bereitzustellen. Die intelligente mobile Nutzung von technischen Informationen wird damit zum strategischen Verkaufselement. Aktuelle Informationen, die unabhängig von Ort und Zeit zugänglich sind, werden zu einem entscheidenden Wettbewerbsfaktor.

Die Nutzung von Apps in der Technischen Kommunikation liegt deshalb voll im Trend. Zahlreiche Unternehmen lassen spezielle Apps entwickeln, um ihre Kunden noch besser zu erreichen. Kostenintensive Programmierungen sind jedoch in vielen Fällen gar nicht nötig, da aus den vorhandenen Quellen (z. B. MS Word oder FrameMaker-Dokumenten) der notwendige Output erstellt werden kann.

Mit der Standard-Lösung von SQUIDDs – der TechCommApp – hat Sennheiser diese Lösung gefunden und mit der Enterprise-Version die Oberfläche an das eigene Firmenlayout angepasst und mit speziellen Funktionen erweitert.

Die Sennheiser electronic GmbH & Co. KG ist ein seit drei Generationen bestehendes Unternehmen in der Region Hannover, das bereits auf 70 Jahre Erfahrung in der Entwicklung und Produktion von Mikrofonen und Kopfhörern zurückblicken kann. Die Geschäftsfelder erstrecken sich über Kopfhörer aus den Bereichen Lifestyle, Sport, Hifi und High End über Headsets für PCs und Callcenter bis zu Mikrofonen und Drahtlostechnik für professionelle Anwendungen in den Bereichen Bühne, Tonstudio, Broadcast (Radio und Fernsehen) sowie Konferenztechnik und Besucherführungssystemen.

„Mit der neuen Sennheiser Documentation App geben wir unseren Kunden eine Lösung an die Hand, die sehr viel angenehmer ist als die bisher genutzten PDF-Handbücher“, so Sebastian Daube, Head of Documentation bei Sennheiser. „So stellen wir jegliche Produktinformationen im variablen HTML5 zur Verfügung und können zusätzlich Audio-, Video- und 3D-Elemente einbinden. Damit hebt die App unsere Dokumentation auf eine neue Stufe und bietet viel umfassendere Möglichkeiten, den Kunden genau die Informationen zur Verfügung zu stellen, die sie gerade benötigen.“



Dazu ein Interview mit Sebastian Daube, Head of Documentation bei Sennheiser

Auf welche Plattformen bieten Sie die neue Anwendung an?

Sowohl die iOS-Version als auch die Version für Android-basierte Geräte der Sennheiser Documentation App sind verfügbar.

Seit wann ist die mobile Dokumentation bei Ihnen und ihren Kunden produktiv?

Die beiden Plattformen stehen seit Dezember 2016 in den jeweiligen Shops zum Download bereit.

Wie viele Produkte/-gruppen werden in der App angeboten?

Wir befinden uns jetzt in der Zeit kurz nach der Pilotphase, mit der einige Produkte und Produktgruppen mit der App verteilt wurden. Im Laufe des Jahres werden wir viele weitere Inhalte in der App publizieren. Dabei konzentrieren wir uns hauptsächlich auf die professionellen Zielgruppen in den Bereichen Bühne, Broadcast und Konferenztechnik. In diesen Bereichen planen wir mittelfristig, die Dokumentation zum kompletten Produktportfolio in der App abzubilden.

Wer sind die Nutzer der Documentation App und wie viele Anwender benutzen die App?

Mit der neuen Documentation App bietet Sennheiser ab sofort einen interaktiven Zugang zu allen Handbüchern, Datenblättern und technischen Dokumenten seiner Produkte. Damit ermöglicht es der Audiospezialist B2B-Kunden, Systemintegratoren und Endnutzern, benötigte Informationen auch unterwegs innerhalb von Sekunden über ihr Smartphone oder Tablet abzurufen.

Die Situation vor Einführung der App

Wie wurde Technische Dokumentation vor Einführung der App verteilt, wurden PDFs versendet, hatten sie Druckausgaben in der Verpackung?

In der Regel lieferten wir eine Kurzanleitung in der Verpackung mit und haben die Gesamt-Inhalte als PDF zum Download auf der jeweiligen Produktseite angeboten. Je nach Produkt und Verpackungsgröße wurden auch vollständige Anleitungen gedruckt und versendet.

An wen konnte man sich darüber hinaus um Hilfe oder Support wenden?

Hilfe oder Support bekam man (und bekommt man natürlich immer noch) beim Sennheiser Kundenservice über die Homepage. Da wir viele B2B-Kunden im Professional-Bereich haben, können die sich auch an den Sennheiser-Vertrieb wenden.

Wie groß waren die Eingriffe in die Erstellung der zu verteilenden Inhalte?

Vorher haben wir alle Inhalte mit InDesign erstellt. Nun nutzen wir FrameMaker zur Erstellung der Inhalte. Dafür mussten wir erstmal wieder unsere FrameMaker-Kenntnisse vertiefen, da wir längere Zeit nicht mehr damit gearbeitet hatten. Wir mussten den ePublisher als neues Tool erlernen. Das Umlernen auf andere Tools war allerdings relativ schnell abgeschlossen.

Aufwändiger ist da das „Umlernen“ von klassischer zu mobiler Dokumentation. Die Inhalte müssen ganz anders konzipiert und aufbereitet werden. Dieser Lernprozess dauert länger und begleitet uns seit der Umstellung auf die App. Es tauchen immer wieder kleine Aspekte auf, von denen ich vorher nicht gedacht hätte, dass sie relevant sind. Es ist allerdings auch ein interessanter Prozess, der uns hilft, besser zu werden.

Gewinnbringende Ergebnisse mit der App

Welche Gründe hatten Sie für die Umstellung?

Wir waren auf der Suche nach einem einheitlichen Format zur Bereitstellung der Inhalte. Jetzt kann der Anwender Dokumentationen zu allen Produkten an einem Ort gesammelt finden und muss nicht auf der Sennheiser Webseite nach den einzelnen Produktseiten suchen, um fündig zu werden. Weiterhin können wir die Inhalte in einem einheitlichen Konzept und Layout veröffentlichen und darüber hinaus haben wir Mobile Dokumentation, die auf Smartphone und Tablets aufgerufen wird.

Worin besteht die größte Erleichterung, seitdem Sie die App einsetzen?

Gedruckt wird für jedes Produkt jeweils ein grafikbetonter Quick Guide. Darin befindet sich auch ein Hinweis auf die Anleitung in der Documentation App. Weiterhin wird ein Safety Guide mit den rechtlich erforderlichen Sicherheitshinweisen gedruckt sowie ein Heft mit Technischen Daten und Herstellererklärungen und Zertifizierungsinformationen. Alle anderen Inhalte werden wir im responsive HTML5 Format in der App anbieten. Die App kommt hier genau zum richtigen Zeitpunkt und ist ein Pfeiler, der diese Umstellung stützt.

Ein Vorteil ist es, dass Bereiche wie Marketing oder Vertrieb - ebenfalls Content in Form von Webadressen (News, Twitter,...), PDFs oder Videos in separaten Containern veröffentlichen können.



squidds.de

Donaustr. 36 | 90451 Nuremberg | Germany
Fon: +49 (0) 911/21 53 47-0 | www.squidds.de/en


SQUIDDs
PEOPLE.PRODUCTS.PASSION.

Haben Sie größere Einsparungen bezüglich Erstellung und Verteilung zu verzeichnen?

Einsparungen in der Erstellung der Inhalte haben wir dadurch, dass wir weniger externe Dienstleister beauftragen und mehr intern erledigen. Durch die Umstellung im gesamten Bereich Technische Dokumentation haben wir allerdings Einsparungen bei der Verteilung. Durch die Standardisierung und Reduzierung der Druckerzeugnisse kann Sennheiser Druckkosten einsparen.

Technische Aspekte

Welche Vorteile hat die App für ihre Benutzer?

Mit der neuen Sennheiser Documentation App geben wir unseren Kunden eine Lösung an die Hand, die sehr viel angenehmer als die bisher genutzten PDF-Handbücher ist, so stellen wir jegliche Produktinformationen im variablen HTML5 zur Verfügung und können zusätzlich Audio-, Video- und 3D-Elemente einbinden.

Wie werden die Inhalte erstellt?

Die Mitarbeiter aus der Technischen Dokumentation der Sennheiser GmbH erstellen ab sofort aus ihren FrameMaker Quelldokumenten mit Hilfe des WebWorks ePublishers einen HTML5 responsive Output. Dieser wird über einen Uploader dem Webportal als Container innerhalb der Sennheiser Documentation App bereitgestellt.

Die Sennheiser Documentation App nutzt ein responsives Design auf Basis von HTML5. Dabei beinhaltet die interaktive App neben Handbüchern, Datenblättern ebenso multimediale Produktdokumentationen mit Audio- und Video-Inhalten. Nutzer können jedes Dokument sowohl online als auch als Offline-Download sowie in verschiedenen Sprachversionen einsehen.

Unser französischer Mitarbeiter, der sich mit einem deutschen Tablet in Spanien einloggt, kann trotz Ländervorgaben sofort die französische Version der Dokumentation aufrufen.

Welche Techniken werden Sie in Zukunft bei der Erstellung berücksichtigen?

In Zukunft sollen die Inhalte modular aufgebaut werden. Zum Beispiel für die Wiederverwendung von Textbausteinen, die in vielen Produkten identisch vorkommen. Die strukturierte Texterfassung als XML- oder DITA-Baustein wäre für einen konsequenten Aufbau jeglicher Dokumentation die beste Wahl.

Für die mobile Ausgabe gibt es weiterhin den Trend zu insgesamt weniger Text. Dieser wird durch RichMedia, also Audio, Video, SVG ersetzt.

Ein Beispiel ist der Einsatz von intelligenten SVG-Grafiken. Dieses Vektorgrafik-Format eignet sich hervorragend für die mobile Dokumentation, es ist XML-basiert, erlaubt verlustfreies Skalieren für unterschiedlich große Bildschirme, unterstützt Animationen, ermöglicht Sprachumstellung und ist durchsuchbar.

Wie gelangt der Anwender an die Inhalte?

Der Aufruf der Inhalte erfolgt entweder durch Scannen eines QR-Codes oder durch die Eingabe eines Short-Codes.

Was tun die Anwender bei fehlendem Internet?

Die Offline-Funktion der TechCommApp bietet die Möglichkeit Inhalte auf dem Gerät zu speichern, so dass der Mitarbeiter die vor Ort benötigten Inhalte auch ohne Internet-Verbindung abrufen kann.

Teamarbeit, Freigabeprozesse, Verwalten

Kann der Zugriff auf die Inhalte der App gesteuert werden?

Durch Zugriffsrechte auf definierte Benutzer/-gruppen kann der Zugriff genau gesteuert werden. Das Konzept der Public- und Private-Bereiche erlaubt es, öffentliche und geschützte Bereiche zu trennen. Im Private-Bereich findet die Verwaltung der User-Rechte statt: Es können Zugriffs-Einschränkung für bestimmte Dokumente oder Zugriffs-Einschränkung auf bestimmte Kategorien und Gruppen definiert werden.

Dieser Beitrag ist urheberrechtlich geschützt. Sie wollen ihn für Ihre Zwecke verwenden? Infos finden Sie unter www.mycontentfactory.de (ID: 44662753 / Content Management)



squiddds.de

Donaustr. 36 | 90451 Nuremberg | Germany
Fon: +49 (0) 911/21 53 47-0 | www.squiddds.de/en


SQUIDDS
PEOPLE.PRODUCTS.PASSION.