



Diese Fallstudie wurde in Zusammenarbeit mit einem Kunden von SDL (jetzt ein Unternehmen von RWS Holdings plc) entwickelt



www.atlascopco.com

Branche: Industrieanlagen

Hauptsitz:
Stockholm, Schweden

Größe: 100 Produktionsstandorte
in über 20 Ländern,
44.695 Mitarbeiter

Umsatz: 101 Mrd. SEK (2016)

Lösungen:

Tridion Docs mit Collective Spaces

Translation Management

Antenna House Formatter

Atlas Copco bietet globalen Kunden technische Dokumentation auf Anfrage

Durch den Einsatz von Tridion® Docs kann der Geschäftsbereich Kompressortechnik Herstellung- und Lokalisierungskosten einsparen und vermeiden, dass Kunden und Außendienstmitarbeiter versehentlich die falschen Ersatzteile bestellen.

In dieser Fallstudie erfahren Sie, wie ein weltweit führendes Unternehmen für industrielle Lösungen die Verwaltung technischer Informationen im Geschäftsbereich Kompressortechnik neu gestaltet.

Hintergrund

Atlas Copco ist ein weltweit führender Anbieter von industriellen Produktivitätslösungen. Das Unternehmen entwickelt und produziert industrielle Werkzeuge, Druckluftgeräte, Bau- und Bergbauausrüstungen sowie Montagesysteme und ist weltweit auf 160 Märkten vertreten. Dies bedeutet, dass die Bereitstellung von Produktinformationen in mehreren Sprachen für zahlreiche Kunden in unterschiedlichsten Branchen von hoher Bedeutung ist.

Der Geschäftsbereich Kompressortechnik liefert Industriekompressoren, Vakuumlösungen, Gas- und Prozesskompressoren, Expander, Luft- und Gasaufbereitungsanlagen sowie Luftmanagementsysteme.

Herausforderung: Verwaltung globaler technischer Informationen

Vor der Einführung von Tridion Docs musste der Geschäftsbereich Kompressortechnik bei der Verwaltung von technischen Informationen immer mehr Herausforderungen bewältigen. Da mehr als fünfhundert verschiedene Optionen für Verdichter vorlagen und viele verschiedene Marken verwaltet und konform gehalten werden mussten, wurde es für das Dokumentationsteam immer schwieriger, bei mehr als 10 % Inhaltswachstum im Jahr mit Produktfreigaben Schritt zu halten.

Darüber hinaus musste das Unternehmen stets aktuelle Informationen für globale Kunden in mehr als zwanzig Märkten und Sprachen bereitstellen. Besonders schwierig war es, die Veröffentlichungen für Kunden entsprechend den 500 Varianten anzupassen, die für den jeweils erworbenen Verdichter verfügbar sind. Bei jedem auf die Spezifikationen des Kunden zugeschnittenen Verdichter war die Gruppe der technischen Autoren für 500 mögliche Kombinationen der technischen Dokumentation verantwortlich.

Lösungsanforderungen

Das Unternehmen brauchte eine Lösung, die den technischen Autoren Folgendes ermöglichte: Gemeinsame Nutzung der Inhalte in allen Veröffentlichungen, Handhabung der umfangreichen Bedingungen und Variationen sowie Verwaltung der Übersetzung von laufend überarbeiteten Ausgangstexten in bis zu vierundzwanzig Sprachen.

Die Dokumentierungsgruppe wünschte sich außerdem eine Lösung, welche die Verwaltung der Ersatzteilbücher erleichtern würde. Alle Bücher wurden manuell erstellt, und jede Publikation enthielt eine Reihe von Teilen für eine gesamte Modellfamilie. Dieser Ansatz erwies sich als teuer und verwaltungsintensiv. Selbst geringfügige Änderungen führten zu bedeutenden Kosten in der manuellen Herstellung (Layout) und Lokalisierung (Desktop-Publishing). Doch das größte Risiko bei der Strategie bestand darin, dass Außendienstmitarbeiter und Kunden die falschen Ersatzteile bestellen könnten.

Herausforderungen

- Weitergabe und Wiederverwendung von Inhalten gestaltet sich schwierig
- Hohe Kosten für Desktop-Publishing und Übersetzung
- Keine einfache Aktualisierung von Inhalten
- Verwaltung von 500 Varianten und vielen verschiedenen Marken

Einführung von DITA

Um dieses Risiko einzugrenzen und die Produktions- und Lokalisierungskosten zu reduzieren, entschloss sich Atlas Copco zu einem themenbasierten Inhaltserstellungs- und Publishing-Prozess mit DITA-XML. Die Zielsetzung umfasste die Erstellung kleinerer Informationseinheiten, die schneller, einfacher und auf Grundlage festgelegter Bedingungen zusammengestellt werden konnten.

Nach dem Vergleich der verfügbaren Lösungen auf dem Markt entschied sich das Unternehmen für Tridion Docs. „Wir suchten einen Weg, die unterschiedlichen Inhalte unserer verschiedenen Marken und Produkte zu verwalten und die Kunden mit den jeweils passenden Informationen zu versorgen“, erklärte Louis De Jaegher, Aftermarket Process Development Manager. „Wir haben uns auf dem Markt umgeschaut und haben mit Tridion Docs eine überzeugende Lösung gefunden, die unseren Ansprüchen gerecht wurde. So konnten wir unsere Ziele erreichen.“

Seit 2001 setzt der Geschäftsbereich Kompressortechnik Tridion Docs für das komponentenbasierte Content Management ein. Vor Kurzem migrierte das Unternehmen erfolgreich von der proprietären XML-Lösung zu DITA-XML und integrierte Arbortext Editor für die Erstellung, Antenna House für die Veröffentlichung und Translation Management für die Lokalisierung.

