

Außergewöhnliche Außendienstdokumentation mit Tridion Docs und KI





Wer kann davon profitieren?

Außendienst- und Wissensmanager:innen, die dafür sorgen müssen, dass Außendienst-techniker:innen einfachen Zugriff auf hochwertige und zuverlässige Dokumentation vor Ort haben.

Mit Tridion Docs können Organisationen sicherstellen, dass Techniker:innen schnell, effizient und sogar ohne Konnektivität alle benötigten Informationen und Antworten finden. Das ist einer der wichtigsten Faktoren für die Verbesserung der durchschnittlichen Reparaturzeit (mean time to repair, MTTR) und der Rate der beim Erstkontakt abgeschlossenen Reparaturen (first-time fix rate, FTFR).





Immer die richtige Antwort für Techniker:innen vor Ort

Wenn eine Maschine gewartet oder repariert werden muss, erwarten Kunden von ihrem Dienstanbieter schnelle, effektive Maßnahmen mit kurzen oder gar keinen Ausfallzeiten.

Für die Techniker:innen vor Ort sind Dokumente wie Handbücher, Ersatzteil-Kataloge und Montageanleitungen entscheidend dafür, wie schnell und effektiv die Arbeit erledigt werden kann. Die Qualität und Zugänglichkeit dieser Inhalte wirkt sich direkt auf die MTTR und FTFR und damit auf die Kundenzufriedenheit aus.

Das Problem: Was man nicht findet, kann man nicht nutzen

Herkömmliche Ansätze bei der Erstellung und Bereitstellung von Inhalten – sei es als gedruckte Handbücher oder als digitale PDF-Dateien – bringen zahlreiche Probleme beim Zugriff auf Informationen vor Ort mit sich.

Manche Organisationen erstellen „universelle“ Dokumente für verschiedene Versionen desselben Produkts. Andere stellen umfangreiche Sammlungen ähnlicher, aber nicht identischer Dokumente bereit. In beiden Fällen ist das Aktualisieren dieser Dokumente sehr zeitaufwendig – was zu Ungenauigkeiten führt –, und sie lassen sich schwer durchsuchen. Zudem erschweren formatbedingte Einschränkungen die Zugriffsmöglichkeiten vor Ort.

Als Resultat finden Techniker:innen nicht immer gleich alles, was sie brauchen – und dies führt zu Verzögerungen und höheren Reparaturkosten.

Das Entscheidende: Vermeidung unnötiger Risiken

Durch genauere Informationen, bessere Auffindbarkeit und sofortige Verfügbarkeit im Außendienst können Sie nicht nur die MTTR und FTFR verbessern, sondern verringern auch das Risiko bei Ihren Außeneinsätzen.

Schließlich können teure Maschinen beschädigt werden, wenn die Anweisungen veraltet oder schwer zu finden sind. Noch schlimmer ist, dass Außendiensttechniker:innen dadurch einem Unfall- und Verletzungsrisiko ausgesetzt sein können. Bei dieser Art von Vorfällen kann aus einem informationsbezogenen Problem schnell ein katastrophaler Rechtsstreit werden.

Die Lösung: eine einheitliche Wissensquelle

Tridion Docs verbessert die Genauigkeit, Verfügbarkeit und Auffindbarkeit von Außendienstdokumentation durch eine bessere Möglichkeit zum Erstellen, Verwalten und Bereitstellen von Inhalten. Drei wichtige übergeordnete Funktionen sind dabei besonders relevant.

Die erste ist die Möglichkeit, Inhalte modular zu erstellen und zu verwalten. So entsteht eine einheitliche Wissensquelle, die im Außendienst immer exakt, zuverlässig und auf dem neuesten Stand ist ([Seite 4](#)). Die zweite ist die Flexibilität, Inhalte in jedem beliebigen Format oder Kanal bereitzustellen und die Verfügbarkeit offline beizubehalten, sodass Techniker:innen jederzeit darauf zugreifen können ([Seite 6](#)). Und die dritte ist KI für die optimale Durchsuchbarkeit Ihrer Außendienstinhalte. So finden Ihre Techniker:innen schnell genau das, was sie brauchen ([Seite 8](#)).



Modulare Inhalte gewährleisten Genauigkeit – und vieles mehr

Ein Content-Management-System (CMS) unterstützt Sie bei der Zentralisierung und Klassifizierung Ihrer Außendienstinhalte. Aber das ist nur der erste Schritt bei der Schaffung einer einheitlichen Wissensquelle, auf die Ihre Techniker:innen sich verlassen können.

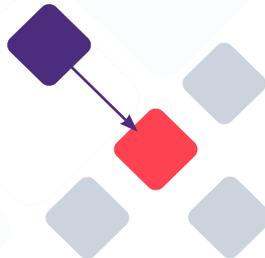
Tridion Docs ist ein Component-Content-Management-System (CCMS): ein CMS, das Inhalte als einzelne Komponenten und nicht als vollständige Dokumente speichert. Eine Komponente kann ein Ausdruck, ein Absatz, eine Reihe von Absätzen, ein Bild, ein Video, eine Tabelle oder ein beliebiges anderes „Modul“ Ihrer Inhalte sein. In Tridion Docs werden Dokumente oder andere Inhaltsformate erstellt, indem relevante Komponenten, sogenannte „Topics“, zu einem Ganzen zusammengefügt werden.

Erstellung



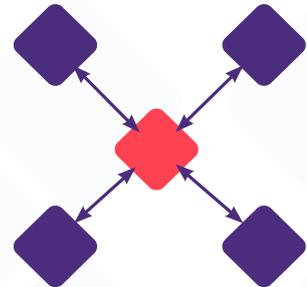
Inhalte werden in modularen Komponenten erstellt

Zentralisierung



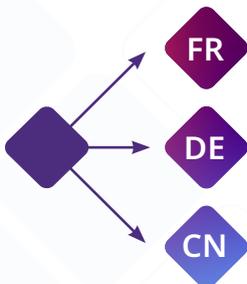
Komponenten werden an einem zentralen, gemeinsam genutzten Speicherort aufbewahrt

Zusammenarbeit



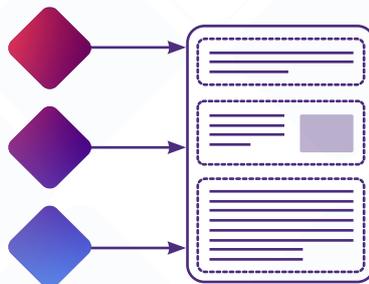
Inhalte werden von internen und externen Beteiligten verfasst und geprüft

Übersetzung



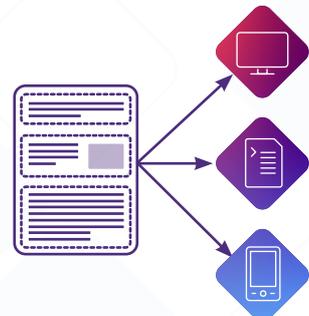
Workflows stützen automatisch die Übersetzung von Inhaltskomponenten

Zusammenführung



Komponenten werden dynamisch zusammengesetzt und in ein lieferbares Ergebnis umgewandelt

Veröffentlichung



Inhalte werden gemäß den Anforderungen von Zielgruppen und Kanälen formatiert und veröffentlicht

Einmal generieren, überall veröffentlichen

Mit einem CCMS müssen Sie nicht mehr denselben Inhalt 20 Mal in 20 ähnlichen Handbüchern aktualisieren (oder versuchen, diese Mühe durch schwer handhabbare „universelle“ Dokumente zu vermeiden). Stattdessen aktualisieren Sie die Inhaltskomponente nur einmal, und diese Änderung wird überall angezeigt, wo die jeweilige Komponente verwendet wird.

Dieser Ansatz nach dem Prinzip „einmal generieren, überall veröffentlichen“ gewährleistet, dass Inhalte jederzeit stimmen. Außerdem verbessert er die Auffindbarkeit, da die Klassifizierung und das Tagging der Inhalte auf Komponenten- und nicht auf Dokumentenebene erfolgen. So gelangen die Techniker:innen direkt zum gewünschten Thema – und können sich auf den Inhalt verlassen, wenn sie ihn gefunden haben.

Lokalisierung vereinfachen

Ein Component-Content-Management-System vereinfacht außerdem die Lokalisierung von Inhalten in verschiedene Sprachen. Mit Tridion Docs können Sie ganz einfach Inhalte direkt zur Übersetzung weiterleiten und die lokalisierten Versionen verwalten, wenn sie von der Übersetzung zurückkommen.





Flexible Content-Bereitstellung verbessert den Zugriff für alle

Tridion Docs ist mehr als nur ein CCMS, es ist ein Headless CCMS. Das bedeutet, dass es nicht an einen bestimmten Präsentationsmodus gebunden ist, sondern flexible Funktionen zur Content-Bereitstellung bietet.

In Tridion Docs sind Ihre Inhalte formatfrei gespeichert und werden per API an jeden beliebigen Publikationskanal übertragen, wobei die entsprechende Formatierung automatisch angewendet wird.

Durch Headless-Inhalte für den Außendienst können Techniker:innen viel leichter auf Informationen zugreifen, denn diese sind für die jeweils verwendeten Geräte formatiert und vor Ort über diese abrufbar. Und das ist noch nicht alles. Mit einem Headless-Modell können Sie alle möglichen dynamischen Umgebungen für den Zugriff auf Inhalte erstellen, darunter:

- Mobile Apps
- Selfservice-Portale für Partner und Kunden
- Integration in Software für das Außendienstmanagement oder für Schulungssysteme
- Integration in andere Unternehmenssysteme wie PLM-, ERP- oder CRM-Systeme



Die Vorteile des Selfservice

Die Tatsache, dass Sie Selfservice-Lösungen für Kunden erstellen können, verleiht dem Außendienst eine weitere Dimension. Es bedeutet, dass Sie den Kunden Diagnoseinformationen auf Anfrage anbieten und vor dem Besuch einer Technikerin oder eines Technikers Empfehlungen zur Fehlerbehebung geben können. So erhalten Kunden die gewünschte Transparenz und Kontrolle, und das steigert die Kundenzufriedenheit insgesamt.

Offline-Verfügbarkeit

Tridion Docs unterstützt sowohl die Online- als auch die Offline-Präsentation und stellt damit sicher, dass Techniker:innen an Standorten ohne Konnektivität trotzdem auf die benötigten Informationen zugreifen können.





Semantische KI und andere clevere Methoden zur Verbesserung des Außendienstes

Tridion Docs hält Sie bei der Bereitstellung von Inhalten für den Außendienst stets auf dem neuesten Stand der Technik.

Wie bereits erwähnt, verbessert das modulare Content Management in Tridion Docs sofort die Auffindbarkeit von Inhalten, weil Sie Content auf Komponentenebene anstatt auf Dokumentenebene klassifizieren und kennzeichnen können. Aber wir gehen noch viel weiter, um die Auffindbarkeit von Informationen zu verbessern.

Semantische KI schafft außergewöhnliche Sucherfahrungen

Die semantische KI ist eine Tridion Docs-Funktion, die fortschrittliche Methoden zum Wissensmanagement mit maschinellem Lernen kombiniert, um die Klassifizierung von Inhalten weiter zu verbessern und Suchergebnisse zu transformieren.

Wenn Sie die semantischen KI-Funktionen von Tridion Docs zum Organisieren und Klassifizieren von Feldinhalten verwenden, erhalten Techniker:innen im Außendienst – oder Selfservice-Kunden – eine reibungslose, Google-ähnliche Erfahrung bei der Suche nach Informationen. Ihre Suchvorgänge werden automatisch abgeschlossen. Sie müssen keine genaue Übereinstimmung finden, sondern erhalten Ergebnisse basierend auf Synonymen und Kontext. Sie können Vorschläge für verwandte Inhalte sehen. Diese Art von intuitiver, reaktionsschneller Suche verbessert deutlich die Produktivität von Techniker:innen (oder Kunden) und gibt ihnen größere Zuversicht bei der Erledigung ihrer Aufgaben.

Atlas Copco erkennt die Vorteile

„Mit Tridion Docs haben wir eine überzeugende Lösung gefunden, die unseren Ansprüchen gerecht wurde. So konnten wir unsere Ziele erreichen.“

- **Effizienzsteigerung um 50 %**
- **Höhere Kundenzufriedenheit**
- **Weniger falsche Ersatzteilbestellungen**

Leapmotor (Elektrofahrzeuge)

„Die Serviceinformationsplattform, die zusammen mit RWS entwickelt wurde, ist ein sehr erfolgreiches Projekt. Tridion Docs erfüllt alle Funktionen und kann an unsere eigenen Anforderungen angepasst werden.“

- Reduzierung der Kundenbeschwerden und der Kundenservice-Beratungen nach dem Kauf um **40 %**



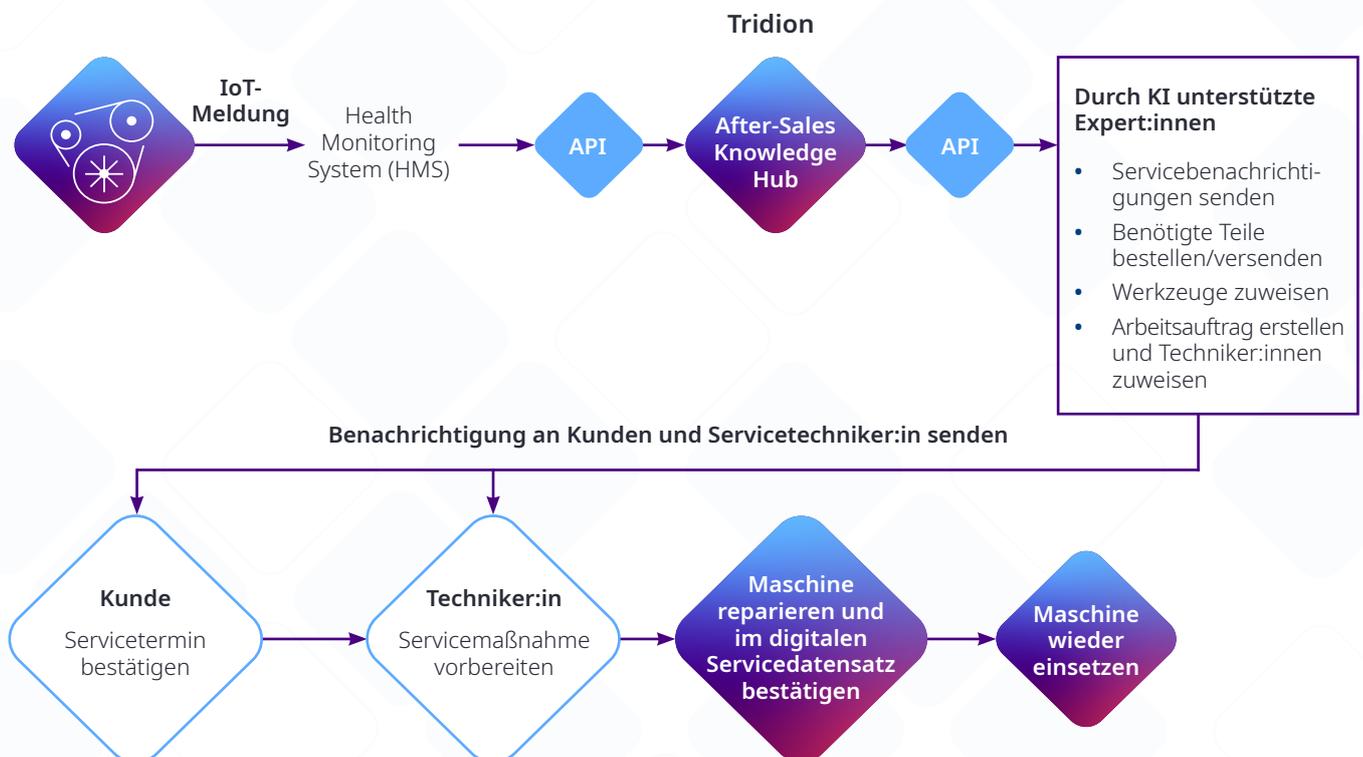
Interoperabilität

Interaktive Formate heben den Außendienst auf die nächste Stufe

Als Headless CCMS ist Tridion Docs auch die ideale Lösung für die Integration mit Plattformen für erweiterte Realität (augmented reality, AR) und virtuelle Realität (virtual reality, VR). Sie können Ihre Außendienstinhalte also mit Simulationen, Animationen und mehr zum Leben erwecken. Wir arbeiten zu diesem Zweck mit AR/VR-Anbietern zusammen, und der Prozess wird dadurch vereinfacht, dass Ihre Inhalte als formatfreie, gut strukturierte Komponenten gespeichert sind.

IoT-Integration unterstützt zustandsbasierte Wartung (CBM)

Sie können mit Tridion Docs auch die Wartung optimieren. Stellen Sie einfach eine Verbindung mit Zustandsüberwachungssystemen (Health Monitoring Systems, HMS) her, die auf Warnungen von IoT-Sensoren (Internet of Things, Internet der Dinge) in Ihren Geräten reagieren. Auf diese Weise können Sie eine CBM-Strategie (condition-based maintenance, zustandsbasierte Wartung) implementieren, bei der automatisch Wartungsbenachrichtigungen und -anweisungen – einschließlich Selfservice-Beratung – gesendet werden, sobald eine Warnung erfolgt.





Genius: Die nächste Stufe der intelligenten Auffindbarkeit von Inhalten

Basierend auf unseren semantischen KI-Funktionen verändert Tridion Docs Genius die Art und Weise, wie Außendienstmitarbeiter:innen Inhalte finden und mit ihnen interagieren.

Beim Einrichten komplexer Geräte oder bei der Lösung vielschichtiger Probleme benötigen Techniker:innen mehr als nur detaillierte Anleitungen. Sie müssen ein umfassendes Verständnis entwickeln, das sich aus der Kombination verschiedener Informationen ergibt. Tridion Docs Genius fungiert als intelligenter Leitfaden und hilft Techniker:innen dabei, benötigtes Wissen schnell zu finden, um komplexe Aufgaben effizient erledigen zu können.

Hexahops: Intuitive Inhaltsnavigation

Hexahops bieten einen innovativen Ansatz für die Auffindbarkeit von Inhalten. Während Techniker:innen sich mit Topics befassen, liefern Hexahops intelligente Vorschläge und führen sie durch relevante Inhalte. Dieses intuitive System deckt klare Verbindungen zwischen Topics auf und stellt sicher, dass Techniker:innen auf dem richtigen Weg bleiben und die benötigten Informationen schnell und effizient finden.

Erweiterte Fehlerbehebungstechniken
CMOS zurücksetzen: Hiermit werden die BIOS-Einstellungen (Basic Input/Output System) des Geräts auf die Werkseinstellungen zurückgesetzt. So können bestimmte Konfigurationsprobleme behoben, aber auch Übertaktungseinstellungen gelöscht werden oder ...

Presla X5000-V765H Firmware aktualisieren
Laden Sie Firmware-Updates nur von der Presla-Herstellerseite herunter, um Kompatibilitätsprobleme oder Malware zu vermeiden.
• Erstellen Sie Sicherungskopien Ihrer Daten, bevor Sie eine Firmware-Aktualisierung starten, da der Prozess ...

Fehlermeldungen
„Fehler beim Lesen des Datenträgers“
– Dies könnte auf ein Problem mit dem internen Speicher des Geräts oder einem daran angeschlossenen Speichergerät hinweisen
„System überhitzt“ – Diese Meldung warnt, wenn das Gerät zu heiß wird ...

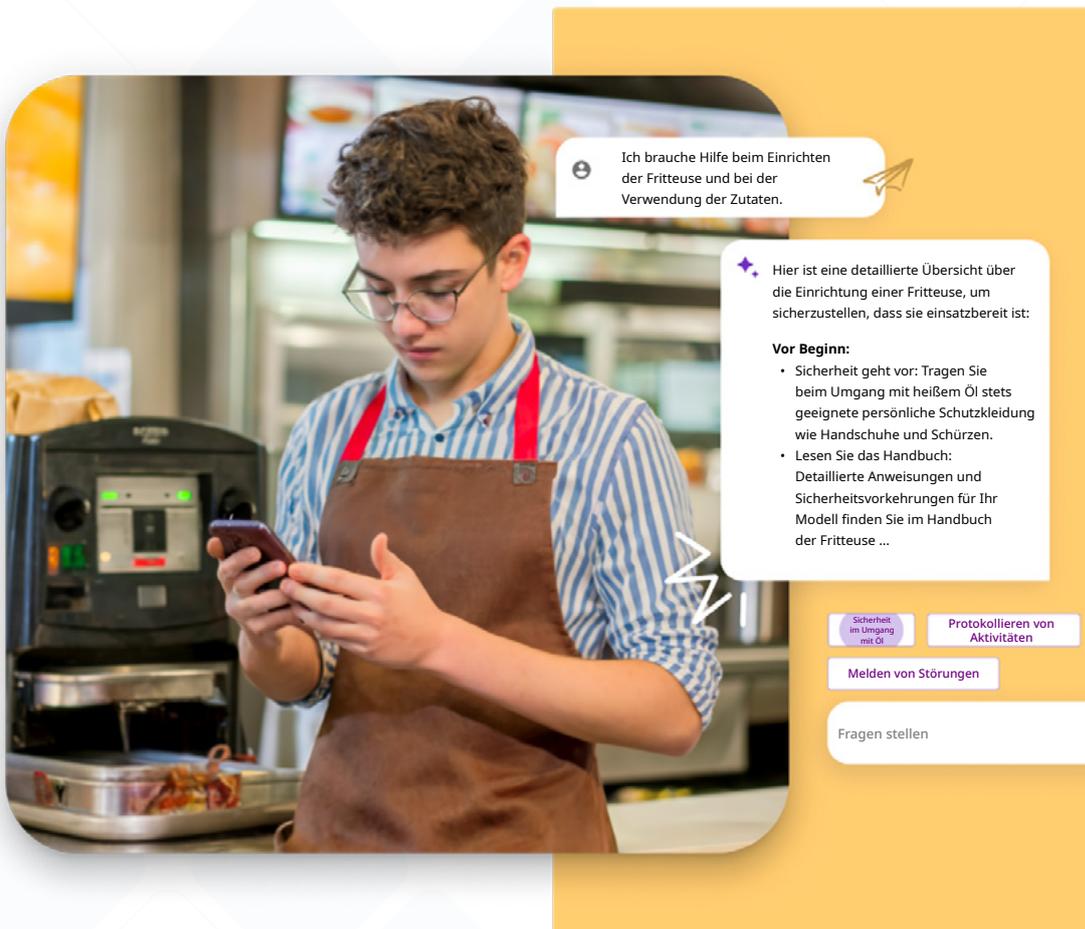
Sicherheitsvorkehrungen
Vermeiden Sie internen Zugang (sofern nicht qualifiziert); der X5000-V765H verfügt wahrscheinlich über empfindliche elektronische Komponenten. Wenn Sie keine Erfahrung mit der Reparatur elektronischer Geräte haben, öffnen Sie das Gerät nicht selbst. Wenn es geöffnet wird, ...

Trustable Chat: Zuverlässige KI-basierte Unterstützung

Genius verfügt außerdem über eine Trustable Chat-Funktion – einen KI-Assistenten, der Techniker:innen bei ihrer Informationssuche begleitet. Im Gegensatz zu generischen Chatbots zeichnet sich dieses System durch Folgendes aus:

- Antworten werden ausschließlich aus Ihren vertrauenswürdigen Inhaltsquellen bezogen
- Verweise auf Originalquellen werden zur Überprüfung bereitgestellt
- Benutzer:innen können sich tiefer in Themen einarbeiten, indem sie auf den vollständigen Kontext zugreifen

Diese Kombination aus kommunikativer KI und zuverlässigen Informationen sorgt dafür, dass Techniker:innen schnell genaue Antworten erhalten und so zuversichtlicher und produktiver arbeiten können.





Mit jeder Kundeninteraktion die Erwartungen übertreffen

Transformieren Sie Ihren Außendienst mit der Leistungsstärke von Tridion Docs und KI.



Erweitertes Content Management

- **Genauigkeit:** Eine einheitliche Wissensquelle
- **Verfügbarkeit:** Dynamische Bereitstellung auf jedem Kanal, in jedem Format – einschl. AR/VR
- **Auffindbarkeit:** Intelligente Klassifizierung, Suchoptionen und KI-gestützte Tools für die Suche



Mehrwert

- **Selfservice:** Kontrolle und Zuversicht für Kunden
- **Integrationen:** Effizientere End-to-End-Prozesse
- **Lokalisierung:** Vereinfachtes Übersetzungsmanagement
- **Anpassung:** Maßgeschneiderte Wissensportale für spezifische Anforderungen



Überragender Außendienst

- **Qualität:** Gleich beim ersten Mal alles richtig machen
- **Produktivität:** Effiziente Arbeit mit KI-gestütztem Auffinden von Informationen
- **Zusatzfunktionen:** Schulung vor Ort, interaktive Präsentation und intelligente Inhaltsnavigation



Geschäftsergebnisse

- **MTMR:** Verkürzung der durchschnittlichen Reparaturzeit
- **FTFR:** Verbesserte Rate der beim Erstkontakt abgeschlossenen Reparaturen
- **Vertrauen:** Bessere Kundenbeziehungen

Meyn (Geflügelverarbeitung)

„Mit Tridion Docs konnten wir die Konsistenz, Genauigkeit und Einheitlichkeit unserer Dokumentation bereits erheblich verbessern. Der nächste Schritt besteht darin, mithilfe der Lösung ein Selfservice-Publishing-Modell anzubieten.“

- **Höhere Konsistenz und Genauigkeit**
- **Erhöhte Kundenzufriedenheit**
- **Einhaltung der EU-Gesetzgebung**

Tridion Docs – Verlässliche Inhalte in einer komplexen Welt

Weitere Informationen finden Sie unter
[rws.com/de/tridion/field-services](https://www.rws.com/de/tridion/field-services)

Über RWS

RWS Holdings plc ist ein einzigartiger, weltweit führender Anbieter für technologiegestützte Sprachdienstleistungen, Content und schutzrechtliche Dienstleistungen. Mit unserer Kombination aus KI-gestützter Technologie und menschlicher Fachkompetenz, mit der wir Content-Transformation und mehrsprachige Datenanalyse verbinden, helfen wir unseren Kunden zu wachsen, indem wir sicherstellen, dass sie überall und in jeder Sprache verstanden werden.

Unser Ziel ist es, das globale Verständnis zu fördern. Durch die Kombination von kulturellem Verständnis, Kundenverständnis und technischem Verständnis helfen unsere Dienstleistungen und Technologien unseren Kunden, Kunden zu gewinnen und zu binden, ansprechende Nutzererlebnisse zu bieten, die Einhaltung von Vorschriften zu gewährleisten und verwertbare Erkenntnisse über ihre Daten und Inhalte zu gewinnen.

In den letzten 20 Jahren haben wir unsere eigenen KI-Lösungen weiterentwickelt und unseren Kunden dabei geholfen, mehrsprachige KI-Anwendungen zu erforschen, zu entwickeln und zu nutzen. Mit mehr als 45 Patenten im Bereich KI und mehr als 100 von Expert:innen begutachteten Veröffentlichungen verfügen wir über die Erfahrung und das Know-how, um Kunden bei der Integration von KI zu unterstützen.

Über 80 % der weltweiten Top 100 Marken, mehr als drei Viertel der renommiertesten Unternehmen der Fortune 20 und fast alle führenden Pharmaunternehmen, Investmentbanken, Anwaltskanzleien und Patentanmelder vertrauen auf unsere Dienstleistungen. Unser Kundenstamm erstreckt sich über Europa, den asiatisch-pazifischen Raum, Afrika sowie Nord- und Südamerika. Mit mehr als 65 Niederlassungen auf fünf Kontinenten bedienen wir unsere Kunden weltweit in den Bereichen Automobilindustrie, Chemie, Finanzdienstleistungen, Recht, Medizin, Pharmazie, Technologie und Telekommunikation.

RWS, gegründet 1958, mit Hauptsitz in Großbritannien ist am AIM, dem selbstregulierten Markt der Londoner Börse, notiert (RWS.L).

Weitere Informationen erhalten Sie unter: www.rws.com/de

© 2024 Alle Rechte vorbehalten. Die hierin enthaltenen Informationen sind vertraulich und geschützte Informationen der RWS Group*.

* RWS Group bezeichnet RWS Holdings plc im Auftrag und im Namen ihrer verbundenen Unternehmen und Tochtergesellschaften.