



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

MEYN

www.meyn.com

Hauptsitz: Amsterdam,
Niederlande

Größe: Fast 1.000 Mitarbeiter
weltweit

Gründungsjahr: 1959

Lösungselemente:

Tridion® Docs

Antenna House Formatter

Meyn beschleunigt seine Prozesse für die Benutzerdokumentation

Meyn, ein führender Original Equipment Manufacturer (OEM) für die Geflügelindustrie, stand vor einer großen Herausforderung beim Dokumentationsprozess. Das System zur Aktualisierung von Benutzerhandbüchern für sein gesamtes Portfolio war veraltet, was zu internen Ineffizienzen und ungenauen Inhalten führte.

Außerdem stellten neue EU-Vorschriften hohe Anforderungen an die Produktdokumentation. Deshalb wandte sich Meyn an RWS, um seinen gesamten Dokumentationslebenszyklus zu straffen und zu modernisieren.

Die 1959 gegründete Meyn Food Processing Technology B.V. hat sich als führender Anbieter von Geräten und Systemen für die Geflügelverarbeitung auf der ganzen Welt etabliert. Um einen globalen Kundenstamm in über 100 Ländern zu unterstützen, erstellt und veröffentlicht Meyn eine Reihe unterschiedlicher Benutzerhandbücher samt zugehöriger Dokumentation. Diese enthalten Informationen zu Sicherheit, Bedienung, Wartung, Fehlerbehebung, Installation und Transport. Obwohl Meyn Kunden auf der ganzen Welt beliefert, muss das Unternehmen sich an die EU-Richtlinien halten, die vorschreiben, welche Informationen dem Benutzer bereitgestellt werden müssen.

Die Unzufriedenheit des Kunden spricht Bände

Bis vor Kurzem arbeitete Meyn mit einem Dokumentationsprozess, dessen Grundlagen bereits in den 1990er-Jahren gelegt wurden. Technische Autoren erstellten und aktualisierten Benutzerhandbücher, oft ohne sich aus erster Hand über die dokumentierten Geräte und Systeme informieren zu können. Für Erstellung, Aktualisierung und Veröffentlichung der Handbücher wurden eine Vielzahl unterschiedlicher Microsoft Office- und Adobe-Anwendungen zusammen mit einem unflexiblen Dokumentprozessor eingesetzt. Diese Vorgehensweise führte zu Inkonsistenzen und Ungenauigkeiten in der Dokumentation sowie zu Verspätungen bei der Veröffentlichung, was Kundenbeschwerden zur Folge hatte.

Tom den Hertog, Leiter der Dokumentationsabteilung bei Meyn, erinnert sich, dass hierdurch immer wieder chaotische Zustände in seiner Abteilung entstanden, als seine Mitarbeiter versuchten, den Kundenbeschwerden auf den Grund zu gehen und gleichzeitig den Rückstand bei anderen Dokumentationsprojekten aufzuholen. Dies und die Notwendigkeit, die EU-Richtlinien für Produktdokumentation einzuhalten, bewegten Meyn schließlich dazu, sich nach einer maßgeschneiderten Lösung umzusehen, mit der sich der Dokumentationsprozess des Unternehmens gänzlich neu gestalten ließ.

Herausforderungen:

- Strenge Auflagen der neuen EU-Gesetzgebung
- Veraltete Dokumentation
- Fehler, Inkonsistenzen und ineffiziente Verfahrensweisen
- Schlechte Customer Experience

„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.“

Tom den Hertog, Manager
Dokumentationsabteilung

Ein vertrauenswürdiger Partner

Das Unternehmen nahm drei Kandidaten in die engere Wahl: HyperDock, Author-it und Tridion Docs. RWS hob sich aufgrund seiner Mitarbeiter, seiner Herangehensweise und der Tatsache, dass das Unternehmen seine Technologien eigenständig entwickelt und pflegt, von den Mitbewerbern ab. „Einer der Anbieter ließ die Standardfunktionen der RWS Suite vermissen. Bei anderen fehlte das intuitive Verständnis, das sich Benutzer unbewusst wünschen. Wir hatten das Gefühl, dass RWS uns als Partner auf Augenhöhe ansah“, sagt Tom den Hertog.

Effektive Wiederverwendung von Inhalten und mehr Konsistenz

Tridion Docs bietet alle wichtigen Funktionen, die Meyn benötigte, um den Erwartungen seiner Kunden gerecht zu werden. Die Unterstützung von Verfahren wie Darwin Information Typing Architecture (DITA) und Simplified Technical English (STE) stellt sicher, dass Tridion Docs sich nahtlos in die vorhandenen Prozesse bei Meyn einfügt. Eine Zusammenarbeit ähnlich dem Wiki-Prinzip hat das Erstellen, Verfassen, Überprüfen und Bearbeiten von Structured Content für Autoren und Experten vereinfacht. Deshalb können Tom den Hertog und seine Mitarbeiter sich mittlerweile auf die Genauigkeit ihrer Dokumentation verlassen.

Da Tridion Docs auf einem daten- statt einem dateibasierten Verfahren aufbaut – und die Speicherung, Organisation und Verwaltung von Structured Content in beliebigen Sprachen ermöglicht –, war die Dokumentationsabteilung von Meyn in der Lage, in puncto Geschwindigkeit, Qualität und Konsistenz neue Maßstäbe zu setzen.

Autoren können mittlerweile problemlos mit einem bestimmten Teil eines Handbuchs anstatt mit dem gesamten Dokument arbeiten und deshalb die Inhalte einfach und gezielt wiederverwenden. Tatsächlich rechnet Meyn damit, bis zu 25 % seiner Inhalte wiederzuverwenden und die Übersetzungskosten durch automatisiertes Publishing und die Vermeidung doppelter Arbeit um 30–50 % zu reduzieren. Hinzu kommt, dass für die Autoren auch die Einhaltung der EU-Richtlinien kein Problem mehr ist, wodurch Beanstandungen aus rechtlicher Sicht vermieden werden. All dies führt zu einer geringeren Abhängigkeit der Autoren von Experten und Technikteams.



Meyn beschleunigt seine Prozesse für die Benutzerdokumentation

Ergebnisse:

- Höhere Konsistenz und Genauigkeit der Dokumentation
- Höhere Kundenzufriedenheit
- Geringere Abhängigkeit von Experten
- Erwartete Wiederverwendung von bis zu 25 % der Inhalte
- Erwartete Reduzierung der Übersetzungskosten um 30–50 %
- Erfüllt die Anforderungen der EU-Richtlinie für Produktdokumentation
- Kommt mehreren Abteilungen zugute
- Bietet Kunden ein Selfservice-Publishing-Modell

Unternehmensweites Recycling von Inhalten und Selfservice für Kunden

Innerhalb weniger Monate nach der Einführung von Tridion Docs konnte die Abteilung von Tom den Hertog der Geschäftsführung bereits ein Muster für ein ganz neues Benutzerhandbuch vorlegen. Die Abteilung ist mittlerweile so weit, die gesamte Dokumentation umschreiben zu können.

Gleichzeitig lotet die Vertriebsabteilung das Potenzial der Lösung für die Verarbeitung von Angeboten und anderen Vertriebsdokumenten aus. Tom den Hertog erwartet, dass auch die Trainings- und Marketingabteilungen von der Lösung profitieren werden. Dies wird zu einer gesteigerten Wiederverwendung und Einheitlichkeit der Inhalte innerhalb des Unternehmens führen.

Für die Zukunft wünscht sich Meyn für seine Kunden die Option, Benutzerhandbücher bei Bedarf selbst zu generieren. Dies wird durch die dynamische Bereitstellungsfunktion von Tridion Docs ermöglicht. Sie befähigt den Kunden, ein für seine Bedürfnisse maßgeschneidertes, interaktives Handbuch zu generieren, das auf beliebigen Geräten bereitgestellt werden kann.

Weitere Kundenberichte finden Sie unter:

[rws.com/de/customers](https://www.rws.com/de/customers)

Über RWS

RWS Holdings plc ist der weltweit führende Anbieter für technologiefähige Sprachdienstleistungen, Content Management und schutzrechtliche Dienstleistungen. Wir unterstützen unsere Kunden bei der Vernetzung mit Menschen auf der ganzen Welt und bei der Entwicklung neuer Ideen, indem wir geschäftskritische Inhalte in großem Umfang kommunizieren und den Schutz und die Umsetzung ihrer Innovationen ermöglichen.

Wir möchten Unternehmen dabei unterstützen, mit Menschen überall auf der Welt effektiv zu interagieren, indem wir ihre Herausforderungen in Bezug auf Sprache, Inhalte und Marktzugang durch unsere kollektive globale Intelligenz, unsere umfassende Fachkompetenz und intelligente Technologie lösen.

Zu unseren Kunden zählen 90 der globalen Top 100 Marken, alle 10 führenden Pharmaunternehmen und rund die Hälfte der 20 weltweit führenden Patentanmelder. Unser Kundenstamm erstreckt sich über Europa, Asien-Pazifik sowie Nord- und Südamerika in den Bereichen Technologie, Pharmazie, Medizin, Recht, Chemie, Automobilindustrie, Behörden und Telekommunikation, die wir über Niederlassungen auf fünf Kontinenten bedienen.

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

© 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 seiner verbundenen Unternehmen und Tochtergesellschaften.