



Fallstudien

Xerox® Product Information
Management Services



Personalisiertes Handbuch unterstützt die Markenprofilierung

Globaler Automobilhersteller

Die Herausforderung

- Bereitstellung digitaler Handbücher mit Funktionen zum einfachen Finden von Informationen
- Kostensenkung bei gleichzeitiger Erfüllung der gesetzlichen Anforderungen
- Bereitstellung personalisierter Handbücher (gemäß FIN)
- Standardisierte Prozesse bei der Erstellung und Übersetzung von Handbüchern durch interne Mitarbeiter und spezialisierte externe Anbieter
- Standardisierung des Bereitstellungsverfahrens für Kunden und des Projektmanagements insgesamt

Die Lösung

- Neuer Dokumentensatz für digitale und gedruckte Materialien zur Erfüllung der gesetzlichen Anforderungen für Einzelpersonen und Autovermietungsunternehmen
- Implementierung eines cCMS sowie Transformation der Inhaltserstellung zur Förderung der Wiederverwendung von Inhalten und Verbesserung der Zusammenarbeit
- Umfassendes Management für Entwurf, Inhaltserstellung, Übersetzung, Druck und Auslieferung
- Entwicklung einer mobilen App mit Bilderkennung zur vereinfachten Suche nach Inhalten und verbessertem Zugang
- Implementierung einer Auftragsverwaltung für Händler und Hersteller

Das Ergebnis

- Optimierte Markenprofilierung
- Gemäß FIN personalisierte Inhalte
- Kostenoptimierung durch digitale Bereitstellung
- Verbesserte Kundenerfahrung

Neuer EU-konformer Dokumentensatz zur Einsparung von Druckkosten

Globaler Hersteller von Haushaltsgeräten



Die Herausforderung

- Reduzierung des Supportaufwands durch die Erstellung benutzerfreundlicher Produktinformationen
- Verbesserung der Einheitlichkeit von Original- und übersetzten Inhalten
- Verringerung des Druckvolumens um Kosten für BoM und die Verteilung zu reduzieren
- Reduzierung des Zeitaufwands für die Überprüfung von neuen/aktualisierten Inhalten
- Konformität mit EU-Vorgaben

Die Lösung

- Entwicklung eines neuen Dokumentensatzes mit klarem, kompaktem, auf Gebrauchstauglichkeit überprüfem Inhalt
- Maximierung der Wiederverwendung im Rahmen einer von Informationsarchitekten entwickelten Inhaltsstrategie in Kombination mit einem cCMS
- Implementierung einer Terminologieverwaltung zur Verbesserung der Verständlichkeit und höherer Wiederverwendung bei der Übersetzung
- Rationalisierung von Sprachclustern zur Ausrichtung am regionalen Marketingplan
- Entwicklung einer einfachen Vorlage für Produkt-SME zur Auswahl von Zubehör und Merkmalen für neue Produkte zur Verkürzung von Prüfzyklen

Das Ergebnis

- Terminologiedatenbank für alle Sprachen erstellt und durch nationale SME genehmigt
- Seitenformat aller Dokumente vereinheitlicht, um Druckkosten zu senken
- **30 %** geringere Seitenzahlen
- **15 %** geringere Wortzahlen
- Vollständige Konformität mit EU-Vorgaben

Bessere Erfüllung von Kundenanforderungen durch Verbesserung von Betriebs- und Wartungshandbüchern

Globaler Anbieter von Technologie zur Strom- und Wasserversorgung

Die Herausforderung

- Betriebs- und Wartungshandbücher (OMM) entsprechen nicht den Kundenanforderungen
- Unterschiedliche Quellen für Produktinformationen, darunter externe Anbieter und interne Techniker
- Inhalte des Dokumentenmanagementsystems nur zugänglich für interne Mitarbeiter
- Große Menge an irrelevanten und fehlerhaften Inhalten von Teilezulieferern
- Hohe Kosten für die Übersetzung irrelevanter Inhalte und Verlust der Vorteile von Übersetzungsdatenbanken durch die Nutzung verschiedener Anbieter

Die Lösung

- Überprüfung der aktuellen Prozesse bei Erhalt von externen Inhalten
- Beurteilung von Inhalt und Struktur von OMM durch Xerox Informationsarchitekten, um Möglichkeiten zur effektiveren Präsentation von Inhalten zu finden
- Empfehlung der Nutzung des vorhandenen Dokumentenmanagementsystems als Bestandteil des neuen Systems
- Überprüfung der aktuellen Inhalte in Bezug auf einfache Übersetzbarkeit und Möglichkeiten zur Maximierung der Wiederverwendung
- Beratung mit technischem Team, um möglichst effiziente Optionen zur Integration zusätzlicher Handbücher in das neue System zu finden

Das Ergebnis

- DITA XML-Lösung, bei der sämtliche Inhalte direkt ins cCMS übermittelt werden
- Entwicklung einer detaillierten OMM-Inhaltsspezifikation zur Vermeidung von irrelevanten Inhalten
- Gewährleistung der Einhaltung der OMM-Inhaltsspezifikation durch eine gültige DITA-Inhaltsstruktur
- Ein einziger Übersetzungsdienstleister pflegt Übersetzungsdatenbanken für sämtliche Inhalte und nutzt Fachwissen

Reduzierung von Kosten um 60 % bei gleichzeitiger Verbesserung der Einheitlichkeit von Produktinformationen

Globaler Hersteller von Freizeitfahrzeugen



Die Herausforderung

- Reduzierung von Kosten sowie Zeit- und Arbeitsaufwand bei der Aktualisierung von Produktdatenblättern
- Reduzierung der Produktionskosten für lokalisierte Produktdatenblätter
- Überarbeitung des Verfahrens für Aktualisierung und Lokalisierung von Produktdatenblättern; bisheriges Verfahren ist zu langsam und zeitaufwendig
- Verbesserung der markenweiten Einheitlichkeit von technischen Informationen
- Vermeidung von neuen Fehlern während der Prüfzyklen

Die Lösung

- Beratung in Bezug auf Veröffentlichungsstrategie, Content-Management und Informationsarchitektur
- Trennung von Inhalt und Layout/Design zur einfachen Implementierung von Einzelaktualisierungen
- Implementierung einer Master-Bibliothek mit technischen Informationen als ausschließliche Quelle für alle Dokumente
- Erstellung von Dokumentenvorlagen, die automatisch mit technischen Informationen aus der Master-Bibliothek gefüllt werden
- Implementierung von Kontrollfunktionen in der Master-Bibliothek, um neue Fehler zu verhindern
- Verbesserte Wiederwendung bei Übersetzungen durch die Optimierung der Master-Bibliothek

Das Ergebnis

- Plan und Empfehlungen zur Verbesserung der Verwaltung von Produktinformationen
- **60 %** Einsparungen bei Erstellung und Übersetzung von Produktdatenblättern
- Verbesserte Einheitlichkeit von Inhalten
- Verbesserte Wiederverwendung von übersetzten Inhalten
- Reduzierung des internen Zeitaufwands für Überprüfung und Genehmigung von Originalinhalten
- Schnellere Markteinführung

Reduzierung der Übersetzungskosten bei gleichzeitiger Verbesserung von Qualität und Markteinführungszeiten

Globaler Automobilhersteller



Die Herausforderung

- 1. Jahr: 1 Mio. Wörter in 4 neue Sprachen ohne vorhandene Übersetzungsdatenbank (TM), Auslieferung von 5 Ausgabeformaten in 8–12 Wochen; 2. Jahr: 10 Mio. Wörter in 7 Sprachen; 3. Jahr: 40 Mio. Wörter in 30 Sprachen
- Große Mengen von Text in Grafiken, was den Zeitaufwand für die Lokalisierung vergrößert
- Mangelhafte Internationalisierung von Kundenpublikationstools
- Zeitdruck darf Übersetzungsqualität nicht beeinträchtigen

Die Lösung

- Nutzung der Lean Six Sigma-Methoden zur Umstrukturierung von Prozessen, Entwicklung von Tools und Grafikintegration
- Automatisierung der Dateivorbereitung und Erstellung kleinerer Dateien, um das Gesamtvolumen auf mehrere Übersetzer aufzuteilen
- Bereitstellung von Xerox® Technologie und Prozessen zur Identifizierung von Dateien mit großen Mengen von Text, der im Rest des Projekts wiederholt wird
- Implementierung einer Terminologieverwaltung, um Einheitlichkeit zu gewährleisten (besonders wichtig bei neuen Sprachen ohne TM)
- Einrichtung von Übersetzungsteams für jede Sprache mit leitendem Übersetzer, der für Feedback und Qualitätsmanagement verantwortlich ist

Das Ergebnis

- **100 %** der Dateien pünktlich geliefert
- Verkürzung von Prüfzyklen dank Strategien zur Maximierung von Wiederverwendung
- Verkürzung der Bearbeitungszeit um **50 %** innerhalb von **24 Monaten**
- Verbesserung der Qualität neuer Dokumente durch Wiederverwendung von zuvor freigegebenen übersetzten Texten bei einer wachsenden Wiederverwendungsrate von 63 % im ersten auf **95 %** im vierten Jahr
- Reduzierung der Übersetzungskosten um **80 %**



Erfolgreiche Bereitstellung eines umfassenden globalen Übersetzungsprojekts

Globaler Hersteller von Konsumgütern

Die Herausforderung

- Übersetzung von umfangreichen Dokumenten in 39 Sprachen in kürzester Zeit, um Produkteinführungstermine einzuhalten
- Bereitstellung von einheitlichen und hochwertigen Übersetzungen trotz potenzieller Lieferkettenengpässe über die Weihnachtsferien
- Enge Zusammenarbeit mit globalen Kundenteams, um die Lieferung im Zeitrahmen zu ermöglichen

Die Lösung

- Standardisierte globale Produktionsplattform, die von globalen Teams aus Lokalisierungsexperten genutzt wird und eine effiziente Zusammenarbeit ermöglicht
- Einrichtung eines globalen Teams zur effektiven Kommunikation mit Kunden ohne Verzögerungen aufgrund von unterschiedlichen Zeitzonen
- Beschleunigte Prüfzyklen durch Bereitstellung eines Validierungsteams vor Ort, dessen Kenntnisse des projektspezifischen Prüfprozesses für maximale Effizienz aktualisiert wurde
- Automatische Lieferung von XML-Dateien direkt an die Xerox® Lokalisierungsplattform

Das Ergebnis

- **>10 Mio.** Wörter in über 6.000 Dateien innerhalb von 74 Tagen geliefert
- **100 %** pünktliche Lieferung
- **100 %** Kundenzufriedenheit

Reduzierung des Zeitaufwands für das Publishing von Benutzerinhalten

Globaler Hersteller von Hightech-Produkten

Die Herausforderung

- Reduzierung von Ausgaben aufgrund von zu komplizierten Benutzerhandbüchern
- Vermeidung von Zeitverschwendung beim Durchsuchen von FrameMaker®-Dateien auf Server oder Desktop nach Inhalten zur Wiederverwendung
- Vermeidung von hohen Übersetzungskosten aufgrund von Textduplizierung und Uneinheitlichkeit
- Ersatz des manuellen, fehleranfälligen Publishing Verfahrens von PDFs und JavaHelp™ -Hilfedateien
- Kontrolle des Publishing-Verfahrens, um ein einheitliches, markenkonformes Aussehen zu gewährleisten

Die Lösung

- Nutzung von Informationsarchitektur-Fachkenntnis zur Analyse von Publikationen und Minimierung von wiederholten Inhalten
- Implementierung eines cCMS zur Zentralisierung des Content-Managements und Trennung der Inhalte von der Publishing-Anwendung
- Erstellung einer DITA XML Content-Struktur zur Vereinfachung der Suche nach Inhalten und Maximierung der Wiederverwendung
- Entwicklung von Vorlagen für jedes Ausgabeformat zur Automatisierung des Publishing
- Überarbeitung von Inhalten vor der Migration, um Kosten für die Übersetzung von migrierten Inhalten zu reduzieren

Das Ergebnis

- **50 %** geringerer Zeitaufwand für das Publishing von Produktinformationen und JavaHelp-Hilfedateien
- **37 %** weniger verwaltete Wörter, was sich auf jede Sprache auswirkt
- Einheitliches, markenkonformes Aussehen
- Aufbewahrung von **85 %** der Übersetzungsdatenbanken für migrierte Inhalte

Reduzierung von Kosten und Verbesserung der Kundenzufriedenheit durch Fernsupport

Globaler Hersteller von Hightech-Produkten



Die Herausforderung

- Eine neue Rolle (Remote Support Specialist, RSS) wurde als erste Support-Anlaufstelle zur Reduzierung von Kundendienstanforderungen eingerichtet.
- Bisher bestanden Schulungen aus einer Mischung von Live-Schulungen und Praxis-Reparaturverfahren; ungeeignet für RSS.
- Schulungen für Kundendiensttechniker umfassten Informationen, die in der Praxis kaum benötigt wurden.
- RSS benötigten ständiges Auffrischen der Kenntnisse, um Probleme bei vielen verschiedenen Druckermodellen beheben zu können.

Die Lösung

- Verwendung eines völlig neuen Designs zur Online-Bereitstellung von benötigten Informationen per Fernzugriff
- Fokussierung von Schulungsinhalten auf die häufigsten Fehler und Bereitstellung von Videos, um dem RSS die Visualisierung des Drucksystems aus Kundensicht zu ermöglichen
- Nutzung von virtuellen Drucksystemen zum Trainieren der Problembehebung per Ferndiagnose ohne Zugriff auf die physischen Geräte
- Zugriff auf Materialien über PC und Mobilgeräte
- Bereitstellung von Support-Ressourcen, damit RSS bei Besuchen fehlende Informationen schnell recherchieren können

Das Ergebnis

- **50 %** mehr Problemlösungen per Ferndiagnose und dadurch Einsparungen von **ca. 100 GBP** pro Vor-Ort-Besuch
- Höhere Kundenzufriedenheit dank schnellerer Problembehebung und weniger Ausfallzeiten
- Besserer Know How Transfer durch effektivere Schulungen mit Schwerpunkt auf den häufigsten Problemen
- Vermeidung der bei Live-Schulungen anfallenden Reise- und Unterbringungskosten

Globale Bereitstellung von Online-Schulungen in höherer Qualität

Telemedia, führender Anbieter von Fortbildungsmaßnahmen

Die Herausforderung

- Steigerung der Verfügbarkeit von Online-Schulungen
- Erzielen von Einsparungen bei der Entwicklung von Kursen, um die Übersetzung von Materialien zu finanzieren und gleichzeitig das Budget zu schonen
- Vermeiden der erneuten Erstellung von Inhalten, die in mehreren Kursen verwendet werden
- Anwenden auf 140 Kurse in 27 Lehrplänen

Die Lösung

- Beratung durch Informationsarchitekten, um zu ermitteln, welche ähnlichen Inhalte in Kursen verwendet wurden
- Migration von Inhalten in ein Content-Management-System zur Trennung von Inhalt und Bereitstellungsformat
- Anwenden von Metadaten, damit Inhalte schnell und einfach von Autoren gefunden und aktualisiert oder in neue Kurse eingefügt werden können
- XML-Ausgabe als Grundlage sowohl für Online-Schulungen als auch für gedruckte Schulungsmaterialien
- Entwicklung von Standardvorlagen für jeden Kurstyp und Publishing-Kanal zur Vermeidung von Formatierungskosten

Das Ergebnis

- Fast **100 %** Produktivitätssteigerung bei Aktualisierung/Überprüfung von Inhalten in allen Kurstypen
- **Ca. 80 %** geringerer Formatierungs- und Publishing-Aufwand, was Zeit- und Kostenvorteile bringt
- Zeitgewinn fließt in die Erstellung neuer Schulungen für unternehmens- und kundenspezifische Kurse
- Einsparungen bei der Übersetzung durch verbesserte Nutzung von Übersetzungsdatenbanken

Schnellere Markteinführung für globale Produktinformationen sowie Einsparungen von über 600 Mio. USD

Globaler Hersteller von Hightech-Produkten

Die Herausforderung

- Geringe Kundenzufriedenheit aufgrund von übermäßigen Ausfallzeiten
- Eskalierende Kundendienstkosten aufgrund von wiederholten Besuchen und zu langer Behebungsdauer
- Hoher Ersatzteilverbrauch, da Techniker Teile ersetzen, wenn sie das Problem nicht beheben konnten
- Kundendienstinhalte veraltet und für Techniker der nächsten Generation zu umständlich abzurufen

Die Lösung

- Trennung von Inhalt und Layout/Design um Informationen einzeln zu aktualisieren und in nahezu jedem beliebigen Format auszugeben
- Migration von einem deduktiven Schulungsmodell zu einem einfachen eher direktiven Ansatz
- Einheitliches Aussehen sämtlicher Dokumente
- Implementierung eines einzigen Content-Management-Systems als zuverlässige Quelle für sämtliche Produktinhalte
- Maximale Wiederverwendung durch themenbasierte Inhalte
- Schnelles und einfaches Anwenden von Aktualisierungen auf alle relevanten Inhalte

Das Ergebnis

- **50 %** kürzere Markteinführungen für globale Produktinformationen
- **320 Mio. USD** Einsparungen bei der Erstellung und Bereitstellung von Produktinformationen, Schulungen und Wissensdatenbanken über 10 Jahre
- Höhere Kundenzufriedenheit dank höherer Erstlösungsrate, da Techniker auf die neuesten Kundendienstinformationen zugreifen können
- **350 Mio. USD** Einsparungen bei Supportkosten über 3 Jahre durch höhere Technikereffizienz und geringeren Ersatzteilverbrauch

