

BEGLEITUNG DES PRODUKTES HIN ZU SEINER VERWENDUNG

In der Industrie ist der Anteil des Umsatzes für Marketing und Kommunikation, verglichen mit anderen Bereichen äußerst gering; dennoch sind die Unternehmen um Präsentation und Verkauf ihrer Produkte sehr bemüht. Aber wie sieht es eigentlich nach dem Verkauf aus? Die technischen Kommunikationsmittel im Kundendienstbereich sind zwar nicht so augenfällig wie beispielsweise jene für die Markteinführung einer neuen Maschine, doch professionelle Lösungen gibt es.



Der Kundendienst bei Tornos hat für die Kommunikation mit seinen Kunden drei leistungsfähige Instrumente gewählt. Das erste ist die Servicebroschüre, ein 16-seitiges Dokument, in dem allen Kunden die verschiedenen Serviceleistungsarten vorgestellt werden, die Tornos für sie ausgearbeitet hat. Das zweite ist das Identifikations- und Bestelltool für Ersatzteile via Internet. Dieses System führt die Kunden durch die vielen verschiedenen Informationen, um Ersatzteile zweifelsfrei zu identifizieren und zu günstigen Preisen bestellen zu können, und zwar tagtäglich rund um die Uhr. Das dritte ist die technische Dokumentation, die Bedienungs-, Wartungs- und Reparaturanleitung sowie sonstige Dokumente, insbesondere zum Thema Sicherheit, umfasst.

Der Inhalt und die Gestaltung dieser Dokumente sind überaus wichtige Hilfsmittel in der Kommunikation zwischen Kundendienst und Kunden. Tornos verfügt über ein eigenes Team, das speziell für Erstellung und Verwaltung der technischen Dokumentationen

zuständig ist, allerdings arbeitet das Unternehmen seit vielen Jahren mit der Firma RédaTech zusammen, um die Qualität und die Wirkung der technischen Dokumentationen zu optimieren. Gespräch mit Yvon Cosandier, Geschäftsführer von RédaTech in La Chaux-de-Fonds.

Die Erstellung von technischen Dokumenten an externe Unternehmen zu vergeben, bleibt eine Randerscheinung und viele Unternehmen haben dies noch nie in Betracht gezogen. Was sind die Gründe? Herr Cosandier berichtet uns: „*Es gibt viele Vorurteile auf diesem Gebiet und oft sehen die Unternehmen einfach nicht den Mehrwert, den ihnen eine Agentur wie RédaTech bieten kann*“.

Rahmenbedingungen für das Projekt

RédaTech ist in erster Linie auf zwei Arten von Anforderungen ausgerichtet. Erstens arbeitet die Agentur unterstützend für interne Anleitungsabteilungen,

Vorstellung

um vorübergehende Arbeitsspitzen abzufangen, und zweitens als Komplettanbieter für die Erstellung technischer Dokumentationen für Unternehmen, die über keine derartigen internen Ressourcen verfügen (oder die ihre Entwicklungsingenieure nicht für diese Aufgaben einsetzen wollen, die zwar wichtig sind, jedoch im Innovationsprozess eine untergeordnete Rolle spielen). In beiden Fällen besteht der erste Schritt der Zusammenarbeit darin, die Rahmenbedingungen für das Projekt zu definieren. Welches Informationsniveau wird gewünscht, welche normativen Elemente sind zwingend erforderlich und welche Aufgabe hat jeder Einzelne?

Keine „Luxussekretäre“

Herr Cosandier berichtet uns: „Kunden, die zu RédaTech kommen, müssen sich voll und ganz auf uns verlassen können. Aus diesem Grund sind unsere Redakteure Ingenieure, die über eine Ausbildung im Bereich technische Redaktion verfügen. Ihre Aufgabe ist es, Informationen zu sammeln und die zu vermittelnden Botschaften abzuklären und in eine entsprechende Form zu bringen. Die Dokumente werden als Projekte verwaltet. Dem Kunden garantiert dies eine maximale Entlastung seiner eigenen Ingenieure“. Unsere technischen Redakteure begnügen sich also nicht damit, die Texte der Entwicklungsingenieure in eine Form zu bringen, sondern sie schaffen einen echten Mehrwert und entlasten dabei noch die Ressourcen des jeweiligen Unternehmens.



FÜR ALLE BEREICHE

RédaTech wird überall dort tätig, wo eine technische Dokumentation erforderlich ist. Die Kunden sind in folgenden Bereichen zu finden: Werkzeugmaschinen, Uhrmacherei, Gerätetechnik, Elektronik, Automatisierungstechnik, Medizintechnik, Messtechnik, neue Energien und Luftfahrttechnik.



Kundennähe: Eine besondere Stärke

Die geografische Nähe zum Kunden ist wichtig, aber die gedankliche Nähe ist nicht minder von Bedeutung. Die Ingenieure des Kunden müssen mit den technischen Redakteuren von RédaTech „in ihrer Sprache“ sprechen können. Die vorwiegend in der französischen Schweiz und im benachbarten Frankreich tätigen Redakteure sind flexibel und können ohne Weiteres ihre Kunden aufsuchen, um Fragen zu stellen, bestimmte Punkte zu klären oder selbst Bedienvorgänge an Maschinen auszuprobieren. Herr Cosandier fügt hinzu: *„Mitunter stellen wir in der Phase der Erstellung der technischen Dokumente fest, dass bestimmte Design- oder Ergonomiepunkte verbessert werden könnten. Wir bringen nicht nur unsere Erfahrung, sondern auch eine andere Sichtweise von außen auf die betreffenden Produkte ein. Somit sind wir auch direkt an der Verbesserung der Produkte beteiligt“.*

Know-how kombinieren

Während das Unternehmen am besten in der Lage ist, über sein Produkt zu sprechen, versteht sich RédaTech hervorragend darauf, die Botschaft im Sinne des Benutzers und der geltenden Normen aufzubereiten und sie, je nach technischem Kenntnisstand, der Zielgruppe entsprechend anzupassen. Gewiss kommen die technischen Grundlagen vom Unternehmen (meist in Form eines technischen Dossiers), doch die anschließende benutzerfreundliche Aufbereitung der Informationen ist Aufgabe der Spezialisten für technische Redaktion. Das Wissen, „was in das Dokument gehört und wie es gestaltet sein muss“, kommt schließlich den Kunden zugute. Für das Unternehmen Tornos, das bereits seit Jahrzehnten Anleitungstexte erstellt, bedeutet ein externer Dienstleister zusätzliche Sicherheit.

Die Norm als Rahmenvorgabe

Die Norm für die Struktur der Dokumente macht eine ganz bestimmte Vorgehensweise erforderlich, die dem Kunden die Gewissheit gibt, dass sein Dokument alle unerlässlichen Elemente enthält, doch wie jede Norm erfordert ihre Deutung und ihre Anwendung einen Lernprozess. RédaTech befreit den Kunden von diesem Schritt und liefert ihm normgerechte Dokumente.

Auch die technische Kommunikation wird exportiert

Die technische Dokumentation folgt den Produkten, für die sie bestimmt ist. Sie muss dementsprechend an die Publikationsformen und Sprachen angepasst werden, die für die Nutzung der Produkte und der Dokumentation in den verschiedenartigen Kontexten erforderlich sind.

DIE UNTERSCHIEDLICHEN DOKUMENTARTEN

Während die Bearbeitung von kommerziellen Dokumenten Werbeagenturen überlassen wird, ist RédaTech auf die Erstellung sämtlicher Dokumente spezialisiert, die nach dem Kauf benötigt werden, wie beispielsweise Handbücher oder Anleitungen für:

- Installation,
- Schulung,
- Inbetriebnahme,
- Nutzung,
- Programmierung,
- Wartung,
- Störungsbeseitigung für den Kundendienst.

Für die Erstellung dieser Dokumente verfügt RédaTech über vier Abteilungen:

- technische Redaktion (Ingenieure),
- 3D-Illustrationen und Lehrmaterial (Zeichner, Illustratoren),
- DTP und Layouterstellung (Setzer),
- Übersetzung (Kommunikationsingenieure und weltweites Netz von Fachübersetzern).

Bei Tornos bereitet RédaTech die entsprechenden Informationsmodule für die einzelnen Elemente einer Maschine vor. Anschließend erfolgt die eigentliche Anfertigung der Dokumente durch die Abteilung „technische Dokumentation“ individuell nach den jeweiligen Auftragsvorgaben der Kunden. Den gewählten Optionen und Wünschen der Kunden folgend, wird die Dokumentation erstellt.

Egal ob Papierversion, PDF-Datei oder Online-Hilfe – RédaTech sorgt dafür, dass die Angaben optimal auf den jeweiligen Kontext abgestimmt werden.

Auch bei der Übersetzung kommt den Benutzern die langjährige Erfahrung von RédaTech in technischen Bereichen zugute und ermöglicht eine effiziente Kommunikation durch den Einsatz professioneller Hilfsmittel, die dem Kunden Kosteneinsparungen bei

EXPRESSINTERVIEW

Einer der ersten Kunden bei der technischen Dokumentation ist der Kundendienst des Unternehmens; Gespräch mit Sandor Sipos, Kundendienstbeauftragter von Tornos.



decomagazine: Wie wichtig ist die Qualität der technischen Dokumentation für den Kundendienst?

Sandor Sipos: Eine gute technische Dokumentation ist die Visitenkarte des Kundendienstes und des Unternehmens insgesamt, es ist jedoch ebenso die Referenz für unsere Ausbilder, unsere Kundendiensttechniker, unsere Vertreter und unsere Kunden. Die Qualität der technischen Dokumentation ist also enorm wichtig.

dm: Wenn wir über den Inhalt sprechen, ist man vielleicht verleitet, alles hineinpacken zu wollen und so den Kunden zu viele Informationen zu geben; auf die Gefahr hin, dass sich die Lektüre schwierig gestaltet?

Sandor Sipos: In der Tat, zu viele Informationen sind für den informativen Gehalt tödlich. Der Inhalt muss ausreichend detailliert sein, darf sich jedoch nicht in unnötigen Einzelheiten verlieren. Die Personen, welche die Dokumentationen erstellen, müssen bei der Ausarbeitung der Dokumente stets die Sichtweise des Kunden (bzw. des Kundendienstes) im Hinterkopf haben. Erfreulicherweise besteht eine rege Kommunikation innerhalb des Unternehmens und mit unserem Partner RédaTech.

Ein weiterer wichtiger Punkt ist die Art und Weise, in der die Texte geschrieben werden. Sie müssen stets auf die Leserschaft, also auf Fachleute, ausgerichtet sein, indem ihre Sprache verwendet und ihre Bedürfnisse berücksichtigt werden.

dm: Mitunter ist zu lesen, dass technische Dokumentationen kaum genutzt werden und die Kunden lieber anrufen. Wie denken Sie darüber?

Sandor Sipos: Das ist nicht der Fall. Sicher ist das Telefon ein wichtiges Kommunikationsmittel zwischen Kundendienst und Kunden, doch unsere Statistik zeigt, dass unsere Kunden Fachleute sind, die die Dokumentation, die wir ihnen zur Verfügung stellen, auch tatsächlich nutzen. Das Onlinesystem zur Identifizierung und Bestellung von Ersatzteilen ist dabei ein besonders großer Erfolg.

dm: In wie vielen Sprachen fertigen Sie die technischen Dokumente an und in welchen Publikationsformen stellen Sie sie zur Verfügung?

Sandor Sipos: Alle Dokumente existieren auf Französisch, Deutsch, Englisch, Italienisch und Spanisch. Die Sicherheitsunterlagen werden in 25 Sprachen übersetzt. Gedruckt werden die Dokumente nach Bedarf bei der Versandvorbereitung der Maschine. Wir verwenden eine Datenbank, in der die Dokumente je nach genauer Konfiguration der jeweils gelieferten Maschinen zusammengestellt werden. Unser System umfasst mehr als 6.000 Dokumentationselemente.

Der Kunde erhält grundsätzlich die gesamte Dokumentation in Papierform und auf CD.

dm: Sie haben also keinen Bestand an Dokumentationen?

Sandor Sipos: Genau, alle Dokumentationen werden den jeweiligen Bedürfnissen entsprechend erstellt. Auf diese Weise stellen wir sicher, dass die mitgelieferten Dokumente stets den Maschinen entsprechen, zu denen sie gehören. Im Verlauf der Lebensdauer einer Maschine sind Änderungen und Weiterentwicklungen ganz normal, die Dokumentation muss also darauf eingehen.

dm: Sie sprachen gerade über Statistik, kontrollieren Sie die Qualität der technischen Dokumente oder ihren Nutzeffekt für die Kunden?

Sandor Sipos: Wir führen Befragungen zur Kundenzufriedenheit durch, bei denen auch die technische Dokumentation angesprochen wird. Bei der letzten Befragung unterstrichen die Kunden die Bedeutung der technischen Dokumentation für sie selbst und äußerten sich diesbezüglich zufrieden. Für uns ist dabei wichtig, dass wir auf diese Weise eine Bestätigung für unsere Kommunikationsmittel erhalten.

In Kürze wird eine neue Befragung durchgeführt und ich möchte die Leser von decomagazine schon jetzt einladen daran teilzunehmen.



Übersetzungen bieten. Die Agentur ist also in der Lage, einen vollständigen Service zu bieten, vom leeren Blatt zum mehrsprachigen Dokument.

Das Dokument ist da... und wie geht es weiter?

Ein technisches Dokument zu erstellen, die Informationen in eine entsprechende Form zu bringen sowie ansprechende und wirkungsvolle Textformen zu schaffen ist nur der erste Schritt für das Unternehmen. Anschließend geht es darum, das Dokument mit Leben zu erfüllen, die Wechselwirkungen der einzelnen Handbücher zu verwalten und die weitere Entwicklung des Produktes zu begleiten. Herr Cosandier berichtet uns: *„Wir bieten alle Möglichkeiten, je nach Anforderungen unserer Kunden: Manchmal möchten diese das Projektmanagement selbst übernehmen und manchmal werden Projektbetreuung und Verwaltung von Änderungen komplett von RédaTech ausgeführt. In jedem Fall erhalten die Kunden sämtliche Ausgangstexte und bleiben deren Eigentümer“*. Und er fügt hinzu: *„Je nach Produkt kann sich die zugehörige technische Dokumentation insgesamt auf mehrere hundert Seiten belaufen. Eine Änderung in einem Handbuch kann sich auf weitere Handbücher auswirken... und das multipliziert mit der Anzahl der Sprachen kann einem Unternehmen, das über keine spezielle Abteilung hierfür verfügt, großes Kopfzerbrechen bereiten. Auch in diesem Punkt profitieren unsere Kunden von unserem Know-how“*. In den 20 Jahren seit Bestehen der Agentur hat RédaTech grundsätzlich alle seine Arbeiten archiviert. Dadurch konnten wir bereits einige Male den Kunden aus einer misslichen Lage helfen, wenn sie alte Dokumente nicht wiederfanden oder Informationen zu Änderungen suchten.

Schlechte Dokumentation = schlechte Maschine?

Diese Aussage ist natürlich irreführend. Dennoch, wenn sich der Benutzer bei jedem Bedienvorgang über die Dokumentation ärgert oder wenn die Informationen nicht verständlich dargelegt werden, hat dies nicht nur eine Beeinträchtigung der Funktionsweise zur Folge, sondern sorgt auch für Frustration beim Bedienpersonal. Wenn der Grundsatz, dass die zweite Maschine nicht vom Verkäufer, sondern durch den Kundenservice (und den Benutzer der Maschine) verkauft wird, wahr ist oder aber zumindest in Teilen zutrifft, so ist die verkürzte Formel „schlechte Dokumentation = schlechte Maschine“ durchaus ernst zu nehmen.



RédaTech
 Rue Fritz-Courvoisier 40
 2302 La Chaux-de-Fonds
 Tel. +41 32 967 88 70
 Fax +41 32 967 88 71
 info@redatech.ch
 www.redatech.ch