

# UND WENN DIE DOKUMENTATION EIN WERKZEUG ZUR WETTBEWERBSFÄHIGKEIT WÄRE?

Im Idealfall wünscht sich ein Unternehmen, das eine Produktionsmaschine erwirbt, dass die damit arbeitenden Mitarbeiter bestmöglichst geschult und effizient sind. Neben Schulungen hat auch die Maschinendokumentation Auswirkungen auf diese Effizienz. Ein Treffen mit Francis Petithory, dem Verantwortlichen für die Erstellung dieser Dokumente bei Tornos.



Bei über 7000 Betriebsanleitungen in 25 Sprachen müssen die Erstellung und die weitere Bearbeitung der technischen Dokumentation bei Tornos absolut professionell organisiert sein. Immer mehr rechtliche Aspekte sind mit der Dokumentation verbunden und bringen zahlreiche Auflagen mit sich. Hinzu kommt, dass der Wissensstand der Benutzer sehr unterschiedlich ist und die Dokumentation folglich für sämtliche Kompetenzniveaus interessant und nützlich sein muss. Und gleichzeitig müssen diese Werkzeuge benutzerfreundlich und einfach sein. Ist diese Herausforderung gelungen?

## Ein leistungsstarkes Werkzeug

Die Verwendung von Betriebsanleitungen erfolgt nicht „automatisch“ und man muss zugeben, dass diese Dokumente im Allgemeinen trocken sind und nicht gerade dazu einladen, sich darin zu vertiefen.

„Wir haben ein großes Projekt zur Neugestaltung unserer Dokumentationen gestartet und die Struktur und Form unserer Handbücher überdacht. Unser Ziel ist es, die „Lust zum Lesen“ zu wecken und die Benutzung der Anleitungen interessant und effizient zu machen – sowohl in gedruckter als auch in digitaler Form,“ erklärt uns Petithory.

Die Dokumentation sollte den Wert der Maschine steigern und nicht als unliebsames Stiefkind betrachtet werden.

## Einfacher, kompakter, effizienter

„In der Vergangenheit waren unsere Dokumente sehr technisch. Was die Ausführlichkeit der Informationen betrifft, waren wir perfekt, aber diese Qualität ging zu Lasten der Zugänglichkeit und der Qualität der Erfahrungen im Umgang mit den Anweisungen. Heute arbeiten wir mit einem Konzept, das dem der

*KFZ-Industrie ähnelt: Der KFZ-Nutzer hat ein sehr kompaktes und reich illustriertes Handbuch, in dem er sich schnell zurecht findet. Der Automechaniker hat darüberhinaus gehende Informationen vorliegen.“ Mit diesem Ansatz kann Tornos den Zugang zu nützlichen und passenden Informationen sicherstellen. Und es gibt noch mehr Parallelen zur Automobilindustrie: Die Betriebsanleitungen ab 2012 werden richtige Bücher sein (siehe Kasten).*

### **Auf geradem Weg zum Ziel**

Im besten Fall greift der Benutzer auf die Betriebsanleitung zurück, wenn er eine Frage hat, im Schlimmsten Fall, wenn „nichts mehr geht“. Daher nützt es nichts, nützliche Informationen unter einer Masse von Angaben zu begraben, die in den meisten Situationen nicht zutreffen. Aus diesem Grund sind die Dokumente mit einem kundenorientierten Ansatz



### **EIN ÜBERARBEITETES FORMAT**

*„Wir haben uns intensiv ausgetauscht mit Benutzern von Dokumentationen für Maschinen, aber auch für andere technische Produkte, um die Probleme und die Einschränkungen bei der Verwendung technischer Dokumentationen zu analysieren und das Projekt hat sich zur Umsetzung in Form von „echten Büchern“ hin entwickelt“, erklärt Petithory. Dieses neue Publikationsformat ist ab 2012 für die neuen Maschinenreihen des Herstellers erhältlich. Benutzer der Anleitungen können selbstverständlich diese neue Version bestellen. Für weitere Informationen wenden Sie sich bitte an den für Sie zuständigen Tornos-Vertriebsmitarbeiter*

gestaltet und basieren auf einfachen Fragen: Wer ist der Benutzer? (Bediener oder Techniker?) Zu welchem Zeitpunkt des Lebenszyklus oder der Benutzung der Maschine tritt das Problem auf? (Informationen nach Themen und abhängig vom Kontext) Wo werden die Informationen gesucht?

### **Kunden-Feedback**

Um eine effiziente Dokumentation zu erhalten, wird sie von Redakteuren verfasst, die in direktem Kontakt mit den Entwicklern stehen und mithilfe eines „roten Fadens“ ein effektives Konzept zur Klassifizierung von Informationen umsetzen. Nach der Erstellung werden die Dokumente „Testkunden“ vorgelegt, die bereits mit den ersten Maschinen gearbeitet haben und diese geben einen „Praxis-Input“, der für die Verbesserung der Dokumentationen von großer Bedeutung ist.



### Technologie im Dienste der Benutzer

Die Dokumentation ist einfach und klar verfasst, die Informationen sind essentiell und werden durch möglichst viele Abbildungen veranschaulicht. So wichtig diese Elemente für die gedruckte Dokumentation sind, so sind sie es auch für modernere Einsatzweisen der Dokumente, zum Beispiel als CD (grundsätzlich mit der gedruckten Dokumentation mitgeliefert) und seit Kurzem auch im Speicher der Bordcomputer der Maschinen. Petithory sagt: „Wenn die Dokumente von Anfang an gut erstellt sind, können wir den Kunden über computerisierte Systeme noch sehr viel mehr bieten. Bei Suchfunktion werden die Ergebnisse nach Kontext sortiert. Wenn Sie zum Beispiel Informationen zur Spindel suchen, dann wird Ihnen für das Suchergebnis sofort die Wahl zwischen Dokumenten für die Wartung oder Dokumenten für die Bedienung angeboten. Der Zugang zu den Informationen wird wirklich vereinfacht.“

### Leistungstarkes Identifikationswerkzeug

Diese Logik ermöglicht auch eine einfache Ersatzteilidentifikation. Für den Kunden bedeutet das die Sicherheit, „zur richtigen Zeit das richtige Teil“ zu bestellen. Petithory erläutert: „Wir arbeiten eng mit den Kundendiensten zusammen, mit dem Ziel, die Kontaktaufnahme zu vereinfachen und Wartezeiten zu verkürzen, um dem Kunden zu mehr Effizienz zu verhelfen. Eine Maschine sollte so kurz wie möglich stillstehen.“ Ebenfalls zur Störungsbehebung auf

## EINE EINFACHE VORGEHENSWEISE

Dokumentationen zu erstellen, die allen Bedürfnissen gerecht werden, ist eine anspruchsvolle Aufgabe. Sie müssen rechtliche Aspekte berücksichtigen, alle Einsatzmöglichkeiten und -niveaus abdecken und gleichzeitig interessant und effizient sein. Dazu hat das Unternehmen folgende Vorgehensweise etabliert:

- Beschreibung der Maschine
- Umsetzung eines Prototyps
- Risikoanalyse
- Erstellung der Dokumentation Version 1
- Validierung durch unternehmensinterne Abteilungen
- Freigabe/Modifikation durch den/die Testkunden
- Produktion
- Weiterverfolgung und Aktualisierung in Echtzeit gemäß der Erfahrungsberichte von Schulungsabteilung, Kundendienst und Kunden

Dokumentationen befinden sich stets im Wandel; solange eine Maschine im Katalog ist, verändert sich ihre Dokumentation. Petithory präzisiert: „Ein Kunde, der vor zwei Jahren eine Maschine gekauft hat und das gleiche Modell noch einmal kauft, kann ohne Weiteres erkennen, dass unsere Dokumentationen einem kontinuierlichen Verbesserungsprozess unterliegen.“

