

Special Innovation

Punktgenaue Dokumentationen

Gedruckte Informationen sind in der sich ständig verändernden Geschäftswelt schnell veraltet. Das musste auch das irische Unternehmen FG Wilson bei der Erstellung der Dokumentationen für seine Stromgeneratoren erfahren. Erst die Umstellung auf einen Print-on-Demand-Prozess konnte dieses Problem dauerhaft lösen.

Gerhard Scholz

Wenn eine große Maschine auf die Reise zum Kunden geht, wird sie meist von einem umfangreichen Dokumentationspaket begleitet. Dieses enthält alle Informationen für den Betrieb und die Wartung des Gerätes. Das irische Unternehmen FG Wilson, eine Tochtergesellschaft des Maschinenbau-Kon-

zerns Caterpillar, produziert Stromgeneratoren – 99 Prozent davon gehen in den weltweiten Export. Deshalb muss FG Wilson seine Handbücher in den unterschiedlichsten Sprachen drucken; so besteht eine gesetzliche Verpflichtung, die Handbücher in allen EU-Sprachen zu erstellen; aber es werden auch Versionen in Arabisch und Russisch aufgelegt.

Der komplizierte Prozess der Erzeugung dieser Dokumentationen verursachte immer wieder Probleme: Oft fehlten ganze Teile, oft waren die Versionen veraltet oder lagen in der falschen Sprache bei. Die Sache wuchs FG Wilson langsam über den Kopf, wie auch Projektmanager John Stewart einräumte: „Es gab ein Qualitätsproblem, das wir beheben mussten, um

unseren hohen Kundendienststandard aufrechtzuerhalten.“ Insgesamt zehn Mitarbeiter waren mit der Herstellung der Handbücher beschäftigt. Allerdings wurden die einzelnen Materialien extern im Offsetdruck produziert, von bis zu 17 verschiedenen Firmen geliefert und erst dann von den eigenen Mitarbeitern manuell zu Einzeldokumentationen zusammengestellt. Wegen der hohen Auflagen im Offsetdruck blieb viel veraltetes Material ungenutzt liegen. Der ganze Vorgang war kompliziert, zeitaufwendig und teuer.

Print-on-Demand

Zur Verbesserung seines Dokumenten-Managements holte FG Wilson Rat und Angebot von mehreren Spezialisten ein. Nur die von Xerox Global Services vorgeschlagene Lösung erfüllte die Grundbedingung: die Produktion im eigenen Haus. Dazu erklärt Stewart: „Eine externe Produktion kam für uns nicht mehr in Frage. Hier bei uns können wir die oft notwendigen Änderungen sofort vornehmen.“ Auf Vorschlag von Xerox wurde der gesamte Produktionsprozess der Dokumentationen auf ein intern ablaufendes Just-in-Time-System umgestellt. Zwei Xerox-Digitaldrucksysteme des

Typs Docu Tech 6135 ermöglichen jetzt Print-on-Demand: Gedruckt wird das, was gerade benötigt wird – und zwar in der tatsächlich erforderlichen Menge ohne Restposten. Damit wurde auch das Problem veralteter Lagerbestände gelöst. Bestellungen werden direkt über das SAP-System abgewickelt; dabei wird die Stückliste nach Bestellnummer, Typ der Handbuch-Komponente und Sprache sortiert. Heute kümmern sich fünf Xerox-Mitarbeiter bei FG Wilson vor Ort um die gesamte Abwicklung bis hin zur Endfertigung.

John Stewart ist mit dem Ergebnis mehr als zufrieden: „Unsere Aufträge wachsen ständig. Mit unserem alten System hätten wir neue Mitarbeiter einstellen und den Lagerbestand erhöhen müssen; doch jetzt produzieren wir 1200 Handbücher pro Woche statt wie früher 600. Unser Kundendienst hat sich deutlich verbessert: Da wir den Inhalt einer Dokumentation mittels der SAP-Stückliste kontrollieren, gibt es die Probleme des alten Systems nicht mehr. Und nicht zuletzt konnten wir schon im ersten Jahr 360.000 Euro einsparen, das sind 60 Prozent mehr, als wir erwartet haben.“

www.xeroxglobalservices.com



Mit einem digitalen Drucksystem im eigenen Haus können Dokumente just in time in der tatsächlich benötigten Stückzahl ohne kostspieligen Überschuss produziert werden. Foto: Xerox

Am Pulsschlag des Tagesgeschehens

Die maßgeschneiderte Medien-Recherche unterstützt ein aktuelles und effizientes Informationsmanagement.

Selbst die aktuellste Meldung ist nichts wert, wenn keiner sie liest. Doch wie in dem Überangebot an gedruckten und gesendeten Nachrichten den Überblick behalten? Wo in diesem Wust an Informationen stehen die für mich wichtigen und relevanten? Der Manager, der mit der zusammengefalteten Zeitung unterm Arm ins Büro strebt, ist ein Bild von vorgestern. Heute werden Nachrichten wie Daten behandelt – sie werden gefiltert, selektiert und ausgewertet.

Nachrichtenfilter

APA-Defacto ist eine hundertprozentige Tochterfirma der Austria Presse Agentur (APA); sie ist der größte Medien- und Fachdatenbank-Anbieter Österreichs. Die Datenbanken der APA-Defacto beinhalten derzeit mehr als 70 Mio. Files. Medien, Unternehmen, politische Parteien, Verbände und Institutionen nutzen diesen Fundus. Im



Fast in Echtzeit liefert APA-Defacto Kunden elektronische Informationen über firmenrelevante Nachrichten. Foto: APA-DeFacto

Auftrag ihrer Kunden filtert die APA-Defacto spezifische Informationen aus dem medialen Tagesgeschehen und stellt sie den Kunden in individuell aufbereiteter Form zur Verfügung. Dafür recherchiert APA-Defacto

in 15 internationalen Agenturen und den wichtigsten internationalen Medien, in praktisch allen österreichischen Zeitungen und Fachpublikationen, in Radio- und TV-Sendungen, auf Websites und in Börsencharts.

Die Aufbereitung der Informationen erfolgt auf zweierlei Art. Mit dem Defacto-Online-Pressespiegel liegt pünktlich zum Morgenkaffee eine Auswahl aller aktuellen Medienberichte auf dem Tisch: je nach Wunsch über das eigene Unternehmen, die ganze Branche, den Wettbewerb. „Auf dem Tisch“ bedeutet heutzutage, dass die elektronisch erfassten Informationen auf den PC gesendet, in das firmeneigene Intranet gestellt oder an mobile Endgeräte ausgegeben werden. Welche Medien (Print, Radio, Fernsehen, Internet) gescannt werden sollen, bestimmt der Kunde.

Frühwarnsystem

Wem der 24-Stunden-Zyklus zu lange dauert, der kann sich mit dem Defacto-Produkt „Select“ die benötigten Informationen auch zum frühestmöglichen Zeitpunkt liefern lassen. Auf Basis des vereinbarten Themenprofils werden alle Tages-

meldungen laufend durchgekämmt und Treffer sofort an den Kunden weitergegeben. Damit eignet sich Defacto-Select als Frühwarnsystem für kritische Unternehmensinformationen.

Durch die elektronische Aufbereitung der Meldungen als PDF oder Multimedia-File können beide Defacto-Produkte in der Folge als erweiterte Informationsplattform des Kunden genutzt werden – optisch an die bestehende Corporate Identity angepasst. Denn auch firmeninterne Inhalte wie Presseauswertungen, Produktbeschreibungen, Kundenberichte, Präsentationen, Bilder, Grafiken oder Videos können eingebaut werden. Einzelne Meldungen kann das Kundenmanagement sofort mit eigenen Kommentaren versehen. Damit können alle Firmenmitarbeiter ständig über neueste Entwicklungen auf dem Laufenden gehalten werden. *gesch*

www.apa-defacto.at