

Tridion Docs für erstklassige Dokumentation im Außendienst



Wer kann davon profitieren?

Außendienst- und Wissensmanager:innen, die dafür sorgen müssen, dass Außendiensttechniker:innen einfachen Zugriff auf hochwertige und zuverlässige Dokumentation vor Ort haben.

Mit Tridion Docs können Organisationen sicherstellen, dass Techniker:innen schnell, effizient und sogar ohne Konnektivität alle benötigten Informationen und Antworten finden. Das ist einer der wichtigsten Faktoren für die Verbesserung der durchschnittlichen Reparaturzeit (mean time to repair, MTTR) und der Rate der beim Erstkontakt abgeschlossenen Reparaturen (first-time fix rate, FTFR).



Immer die richtige Antwort für Techniker:innen vor Ort

Wenn eine Maschine gewartet oder repariert werden muss, erwarten Kunden von ihrem Dienstanbieter schnelle, effektive Maßnahmen mit kurzen oder gar keinen Ausfallzeiten.

Für die Techniker:innen vor Ort sind Dokumente wie Handbücher, Ersatzteil-Kataloge und Montageanleitungen entscheidend dafür, wie schnell und effektiv die Arbeit erledigt werden kann. Die Qualität und Zugänglichkeit dieser Inhalte wirkt sich direkt auf die MTTR und FTFR und damit auf die Kundenzufriedenheit aus.

Das Problem: Was man nicht findet, kann man nicht nutzen

Herkömmliche Ansätze bei der Erstellung und Bereitstellung von Inhalten – sei es als gedruckte Handbücher oder als digitale PDF-Dateien – bringen zahlreiche Probleme beim Zugriff auf Informationen vor Ort mit sich.

Manche Organisationen erstellen „universelle“ Dokumente für verschiedene Versionen desselben Produkts. Andere stellen umfangreiche Sammlungen ähnlicher, aber nicht identischer Dokumente bereit. In beiden Fällen ist das Aktualisieren dieser Dokumente sehr zeitaufwendig – was zu Ungenauigkeiten führt –, und sie lassen sich schwer durchsuchen. Zudem erschweren formatbedingte Einschränkungen die Zugriffsmöglichkeiten vor Ort.

Als Resultat finden Techniker:innen nicht immer gleich alles, was sie brauchen – und dies führt zu Verzögerungen und höheren Reparaturkosten.

Das Entscheidende: Vermeidung unnötiger Risiken

Durch genauere Informationen, bessere Auffindbarkeit und sofortige Verfügbarkeit im Außendienst können Sie nicht nur die MTTR und FTFR verbessern, sondern verringern auch das Risiko bei Ihren Außeneinsätzen.

Schließlich können teure Maschinen beschädigt werden, wenn die Anweisungen veraltet oder schwer zu finden sind. Noch schlimmer ist, dass Außendiensttechniker:innen dadurch einem Unfall- und Verletzungsrisiko ausgesetzt sein können. Bei dieser Art von Vorfällen kann aus einem informationsbezogenen Problem schnell ein katastrophaler Rechtsstreit werden.

Die Lösung: eine einheitliche Wissensquelle

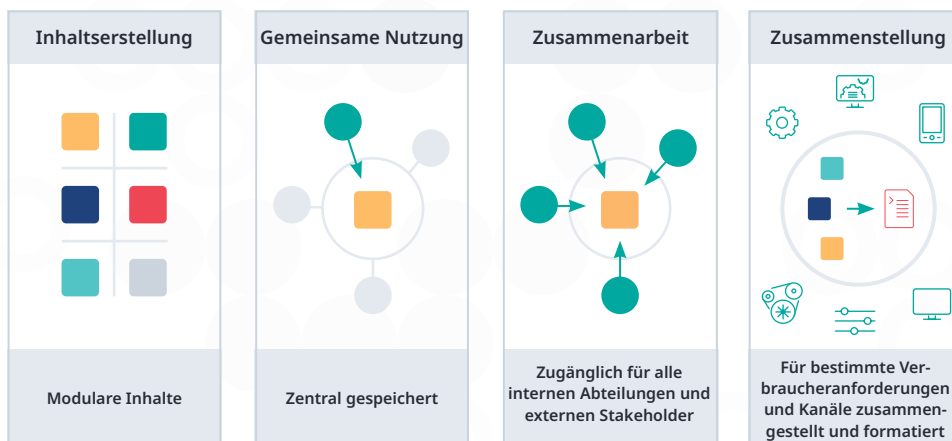
Tridion Docs verbessert die Genauigkeit, Verfügbarkeit und Auffindbarkeit von Außendienstdokumentation durch eine bessere Möglichkeit zum Erstellen, Verwalten und Bereitstellen von Inhalten. Drei wichtige übergeordnete Funktionen sind dabei besonders relevant.

Die erste ist die Möglichkeit, Inhalte modular zu erstellen und zu verwalten. So entsteht eine einheitliche Wissensquelle, die im Außendienst immer exakt, zuverlässig und auf dem neuesten Stand ist (Seite 4). Die zweite ist die Flexibilität, Inhalte in jedem beliebigen Format oder Kanal bereitzustellen und die Verfügbarkeit offline zu erhalten, sodass Techniker:innen jederzeit darauf zugreifen können (Seite 5). Und die dritte ist die semantische KI für optimale Durchsuchbarkeit Ihrer Außendienstinhalte. So finden Ihre Techniker:innen schnell genau das, was sie brauchen (Seite 6).

Modulare Inhalte gewährleisten Genauigkeit – und vieles mehr

Ein Content-Management-System (CMS) unterstützt Sie bei der Zentralisierung und Klassifizierung Ihrer Außendienstinhalte. Aber das ist nur der erste Schritt bei der Schaffung einer einheitlichen Wissensquelle, auf die Ihre Techniker:innen sich verlassen können.

Tridion Docs ist ein *Component*-Content-Management-System (CCMS): ein CMS, das Inhalte als einzelne Komponenten und nicht als vollständige Dokumente speichert. Eine Komponente kann ein Ausdruck, ein Absatz, eine Reihe von Absätzen, ein Bild, ein Video, eine Tabelle oder ein beliebiges anderes „Modul“ Ihrer Inhalte sein. In Tridion werden Dokumente oder andere Inhaltsformate erstellt, indem relevante Komponenten, sogenannte „Topics“, zu einem Ganzen zusammengefügt werden.



Einmal generieren, überall veröffentlichen

Mit einem CCMS müssen Sie nicht mehr denselben Inhalt 20 Mal in 20 ähnlichen Handbüchern aktualisieren (oder versuchen, diese Mühe durch schwer handhabbare „universelle“ Dokumente zu vermeiden). Stattdessen aktualisieren Sie die Inhaltskomponente nur einmal, und diese Änderung wird überall angezeigt, wo die jeweilige Komponente verwendet wird.

Dieser Ansatz nach dem Prinzip „einmal generieren, überall veröffentlichen“ gewährleistet, dass Inhalte jederzeit stimmen. Außerdem verbessert er die Auffindbarkeit, da die Klassifizierung und das Tagging der Inhalte auf Komponenten- und nicht auf Dokumentenebene erfolgen. So gelangen die Techniker:innen direkt zum gewünschten Thema – und können sich auf den Inhalt verlassen, wenn sie ihn gefunden haben.

Lokalisierung vereinfachen

Ein Component-Content-Management-System vereinfacht außerdem die Lokalisierung von Inhalten in verschiedene Sprachen. Mit Tridion Docs können Sie ganz einfach Inhalte direkt zur Übersetzung weiterleiten und die lokalisierten Versionen verwalten, wenn sie von der Übersetzung zurückkommen.

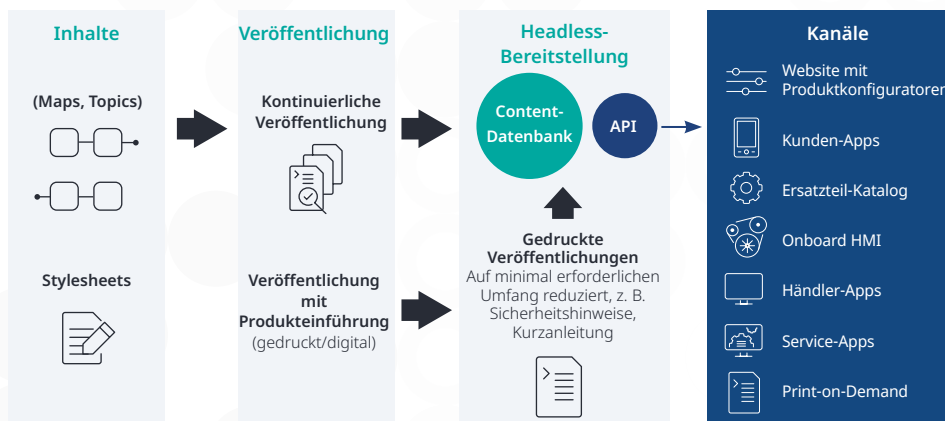
Flexible Content-Bereitstellung verbessert den Zugriff für alle

Tridion Docs ist mehr als nur ein CCMS, es ist ein *Headless CCMS*. Das bedeutet, dass es nicht an einen bestimmten Präsentationsmodus gebunden ist, sondern flexible Funktionen zur Content-Bereitstellung bietet.

In Tridion sind Ihre Inhalte formatfrei gespeichert und werden per API an jeden beliebigen Publikationskanal übertragen, wobei die entsprechende Formatierung automatisch angewendet wird.

Durch Headless-Inhalte für den Außendienst können Techniker:innen viel leichter auf Informationen zugreifen, denn diese sind für die jeweils verwendeten Geräte formatiert und vor Ort über diese abrufbar. Und das ist noch nicht alles. Mit einem Headless-Modell können Sie alle möglichen dynamischen Umgebungen für den Zugriff auf Inhalte erstellen, darunter:

- Apps
- Selfservice-Portale für Partner und Kunden
- Integration in Software für das Außendienstmanagement oder für Schulungssysteme
- Integration in andere Unternehmenssysteme wie PLM-, ERP- oder CRM-Systeme



Die Vorteile des Selfservice

Die Tatsache, dass Sie Selfservice-Lösungen für Kunden erstellen können, verleiht dem Außendienst eine weitere Dimension. Es bedeutet, dass Sie den Kunden Diagnoseinformationen auf Anfrage anbieten und vor dem Besuch einer Technikerin oder eines Technikers Empfehlungen zur Fehlerbehebung geben können. So erhalten Kunden die gewünschte Transparenz und Kontrolle, und das steigert die Kundenzufriedenheit insgesamt.

Offline-Verfügbarkeit

Tridion Docs unterstützt sowohl die Online- als auch die Offline-Präsentation und stellt damit sicher, dass Techniker:innen an Standorten ohne Konnektivität trotzdem auf die benötigten Informationen zugreifen können.



Semantische KI und andere clevere Methoden zur Verbesserung des Außendienstes

Tridion hält Sie bei der Bereitstellung von Inhalten für den Außendienst stets auf dem neuesten Stand der Technik.

Wie bereits erwähnt, verbessert das modulare Content Management in Tridion Docs sofort die Auffindbarkeit von Inhalten, weil Sie Content auf Komponentenebene anstatt auf Dokumentenebene klassifizieren und kennzeichnen können. Aber wir gehen noch viel weiter, um die Auffindbarkeit von Informationen zu verbessern.

Semantische KI schafft außergewöhnliche Sucherfahrungen

Die semantische KI ist eine Tridion-Funktion, die fortschrittliche Methoden zum Wissensmanagement mit maschinellem Lernen kombiniert, um die Klassifizierung von Inhalten weiter zu verbessern und Suchergebnisse zu transformieren.

Wenn Sie die semantischen KI-Funktionen von Tridion zum Organisieren und Klassifizieren von Feldinhalten verwenden, erhalten Techniker:innen im Außendienst – oder Selfservice-Kunden – eine reibungslose, Google-ähnliche Erfahrung bei der Suche nach Informationen. Ihre Suchvorgänge werden automatisch abgeschlossen. Sie müssen keine genaue Übereinstimmung finden, sondern erhalten Ergebnisse basierend auf Synonymen und Kontext. Sie können Vorschläge für verwandte Inhalte sehen. Diese Art von intuitiver, reaktionsschneller Suche verbessert deutlich die Produktivität von Techniker:innen (oder Kunden) und gibt ihnen größere Zuversicht bei der Erledigung ihrer Aufgaben.



Atlas Copco erkennt die Vorteile

„Mit Tridion Docs haben wir eine überzeugende Lösung gefunden, die unseren Ansprüchen gerecht wurde. So konnten wir unsere Ziele erreichen.“

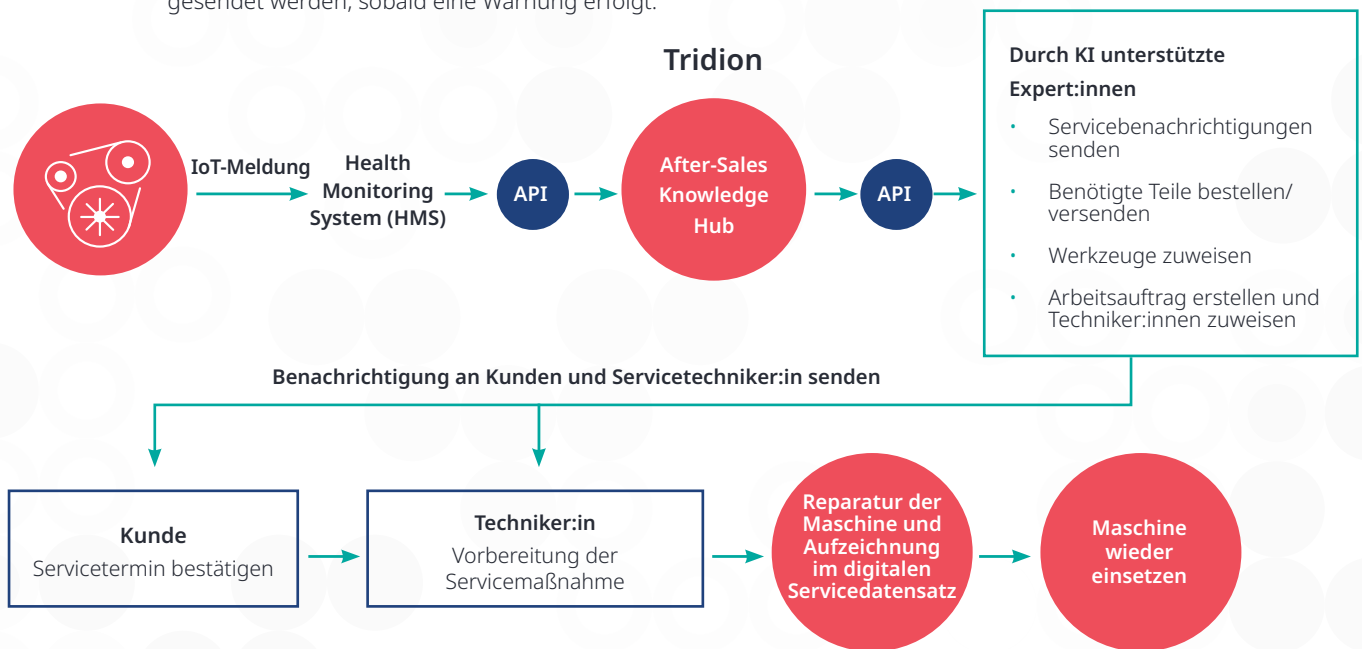
- Effizienzsteigerung um 50 %
- Erhöhte Kundenzufriedenheit
- Reduzierung falscher Ersatzteilbestellungen

Interaktive Formate heben den Außendienst auf die nächste Stufe

Als Headless CCMS ist Tridion Docs auch die ideale Lösung für die Integration mit Plattformen für erweiterte Realität (augmented reality, AR) und virtuelle Realität (virtual reality, VR). Sie können Ihre Außendienstinhalte also mit Simulationen, Animationen und mehr zum Leben erwecken. Wir arbeiten zu diesem Zweck mit AR/VR-Anbietern zusammen, und der Prozess wird dadurch vereinfacht, dass Ihre Inhalte als formatfreie, gut strukturierte Komponenten gespeichert sind.

IoT-Integration unterstützt zustandsbasierte Wartung (CBM)

Sie können mit Tridion Docs auch die Wartung optimieren. Stellen Sie einfach eine Verbindung mit Zustandsüberwachungssystemen (Health Monitoring Systems, HMS) her, die auf Warnungen von IoT-Sensoren (Internet of Things, Internet der Dinge) in Ihren Geräten reagieren. Auf diese Weise können Sie eine CBM-Strategie (condition-based maintenance, zustandsbasierte Wartung) implementieren, bei der automatisch Wartungsbenachrichtigungen und -anweisungen – einschließlich Selfservice-Beratung – gesendet werden, sobald eine Warnung erfolgt.



Leapmotor (Elektrofahrzeuge)

„Die Serviceinformationsplattform, die zusammen mit RWS entwickelt wurde, ist ein sehr erfolgreiches Projekt. Tridion Docs erfüllt alle Funktionen und kann an unsere eigenen Anforderungen angepasst werden.“

- Reduzierung der Kundenbeschwerden und der Kundenservice-Beratungen nach dem Kauf um 40 %

Mit jeder Kundeninteraktion die Erwartungen übertreffen

Transformieren Sie Ihren Außendienst mit Tridion Docs.



Erweitertes Content Management

- **Genauigkeit:** Eine einheitliche Wissensquelle
- **Verfügbarkeit:** Dynamische Bereitstellung auf jedem Kanal, in jedem Format – einschl. AR/VR
- **Auffindbarkeit:** Intelligente Klassifizierungs- und Suchoptionen



Überragender Außendienst

- **Qualität:** Gleich beim ersten Mal alles richtig machen
- **Produktivität:** Effizient arbeiten
- **Zusatzfunktionen:** Schulung vor Ort, interaktive Präsentation



Mehrwert

- **Selfservice:** Kontrolle und Zuversicht für Kunden
- **Integrationen:** Effizientere End-to-End-Prozesse
- **Lokalisierung:** Vereinfachtes Übersetzungsmanagement



Geschäftsergebnisse

- **MTMR:** Verkürzung der durchschnittlichen Reparaturzeit
- **FTFR:** Verbesserte Rate der beim Erstkontakt abgeschlossenen Reparaturen
- **Vertrauen:** Bessere Kundenbeziehungen

Meyn (Geflügelverarbeitung)

„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.“

- Höhere Konsistenz und Genauigkeit
- Erhöhte Kundenzufriedenheit
- Einhaltung der EU-Gesetzgebung

Erfahren Sie mehr

[rws.com/tridion/field-services](https://www.rws.com/tridion/field-services)

Über RWS

RWS Holdings plc ist ein einzigartiger, weltweit führender Anbieter von technologiegestützten Sprach-, Content- und schutzrechtlichen Dienstleistungen. Durch die Transformation von Inhalten und die mehrsprachige Datenanalyse – dank unserer einzigartigen Kombination aus Technologie und kulturellem Fachwissen – helfen wir unseren Kunden, ihre Reichweite auszudehnen und überall und in jeder Sprache verstanden zu werden.

Wir wollen die weltweite Verständigung ermöglichen. Dazu kombinieren wir ein tiefgreifendes Verständnis lokaler, kultureller Gegebenheiten, unsere Kenntnis der Kundenanforderungen und unser technisches Know-how. So helfen wir unseren Auftraggebern, mit unseren Dienstleistungen und Technologien Kunden zu gewinnen und zu binden, ansprechende Nutzererlebnisse zu schaffen, behördliche Auflagen einzuhalten und praktisch verwertbare Erkenntnisse aus ihren Daten und Inhalten zu gewinnen.

Zu unseren Kunden zählen 90 der Top 100 unter den internationalen Marken, die 20 führenden Pharmaunternehmen und 19 der 20 führenden Patentanmelder. Unser Kundenstamm erstreckt sich über Europa, den asiatisch-pazifischen Raum sowie Nord- und Südamerika. Wir arbeiten in den Bereichen Automobilindustrie, Chemie, Finanzdienstleistungen, Recht, Medizin, Pharmazie, Technologie und Telekommunikation und bedienen unsere Kunden über mehr als 80 Niederlassungen auf fünf Kontinenten.

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

© 2022 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 ihrer verbundenen Unternehmen und Tochtergesellschaften.