



Intralox steigert mit Tridion Docs seine Produktivität und senkt seine Kosten für Desktop-Publishing um 99 %

www.intralox.com/de

Gründungsjahr: 1971

Abteilung: Technische Kommunikation

Branche: Industrielle Fertigung

Hauptsitz: New Orleans, Louisiana, USA

Mitarbeiter:innen: Über 2.000

Kunden: Über 60.000

Länder mit direktem Service: Über 100

Unterstützte Sprachen: 18

Intralox ist der weltweit führende Anbieter von Förderanlagen und hat sich auf modulare Kunststoffförderbänder mit den zugehörigen Dienstleistungen und Komponenten spezialisiert. Zu den innovativen Technologien des Unternehmens gehören modulare Kunststoffförderbandtechnik, ThermoDrive®-Technologie, DirectDrive™-Spiralförderlösungen und Activated Roller Belt™ (ARB™)-Systeme.

Die Technical Communications Group von Intralox ist für die Erstellung und Pflege der internen und kundenorientierten Dokumentation für alle Produkte verantwortlich. Dazu gehören Produktliteratur, Designrichtlinien, Benutzerhandbücher, Wartungshandbücher, technische Handbücher, Richtlinien und Verfahren.

Situation

Mit dem Unternehmensslogan „Reliably Inventive“ (Immer innovativ) ist es kein Wunder, dass Intralox ständig nach Möglichkeiten sucht, alles noch besser zu machen. Als weltweit führender Hersteller von Förderbändern arbeitet Intralox kontinuierlich an der Entwicklung und Verbesserung seiner Produkte sowie der Erfüllung seiner Kundenversprechen. Aus diesem Grund beschloss das Unternehmen im Jahr 2018, seine Content-Strategie zu überprüfen und Änderungen an den Abläufen für die Produktion, Pflege und Veröffentlichung seiner technischen Dokumentation vorzunehmen.

Die wohl wichtigste Veränderung ergab sich, als Jonathan Chandler, zu dem Zeitpunkt ein erfahrener technischer Redakteur bei Intralox, für die Einrichtung der Technical Communications Group plädierte, in der alle technischen Redakteur:innen in einem einzigen Team zusammengeführt wurden. Jonathan Chandler ist jetzt der Leiter der Technical Communications Group und verwaltet ein Team von 10 Redakteur:innen.

Lösungen

Tridion® Docs

RWS Translation Management

RWS Language Services

Ergebnisse

Senkung der jährlichen DTP-Kosten um 99 %

3 Mal produktiver als Teams ohne Tridion

79 % Kostenersparnis bei der Übersetzung

Konsolidierung des Content Managements in einer zentralen Wissensquelle

Wegfall der IT-Kosten für redundante Systeme

Herausforderung

Eine der größten Herausforderungen, mit denen sich die Technical Communications Group anfangs konfrontiert sah, bestand darin, mit den Anforderungen des kontinuierlich wachsenden Unternehmens Schritt zu halten. Bei Dokumenten, die durchschnittlich 100–120 Seiten und zum Teil mehr als 500 Seiten hatten, war die konsistente Aktualisierung zu einer Mammutaufgabe geworden. Aufgrund von Kundenfeedback waren häufige Änderungen erforderlich, und die Kosten für Desktop-Publishing und Übersetzung nahmen stetig zu. Obwohl die Tech Comm Group nun unter einem Dach tätig war, wurde die Dokumentation für jede einzelne Produktlinie weiterhin in separaten Systemen verwaltet und gepflegt. Die Inhalte wurden isoliert erstellt und dann in PDF-Dateien geprüft, was zu Hunderten von unterschiedlichen Dateien und zahlreichen Versionen desselben Inhalts führte.

Nach einem internen Audit erfuhr Intralox, dass potenziell 87 % seiner Inhalte wiederverwendet werden könnten, doch die damaligen Prozesse verhinderten eine effektive Umsetzung. Die Tech Comm Group erkannte bald, dass der Wechsel zu einem Structured Content Management-Ansatz die logische Lösung war. Doch um eine nachhaltige Veränderung zu bewirken und die Wiederverwendung von Inhalten, die Standardisierung der Texte und die Zusammenarbeit zwischen den Teams zu maximieren, war auch ein Component Content Management System (CCMS) für die zentrale Verwaltung von Inhalten erforderlich. Intralox legte Wert darauf, dass das ausgewählte System cloudbasiert sein würde und sich in das Übersetzungsmanagement-System des Unternehmens integrieren ließ, damit das Translation Memory weiterhin genutzt werden konnte. Als Bestandskunde von RWS Translation Management und Language Services entschied sich Intralox schnell für Tridion Docs als beste CCMS-Lösung.

Lösung

Als Vorbereitung auf den Wechsel zu einem DITA-basierten Structured Content Management System musste Intralox seine Content-Strategie modernisieren. Das Team arbeitete dabei eng mit Content Rules zusammen, einem RWS-Partner mit erfahrenen Berater:innen für Structured-Content-Strategien. Die Tech Comm Group machte sich also daran, ihre Inhalte zu modellieren, sie mit Metadaten zu kontextualisieren, sie in einer Taxonomie zu arrangieren und die Workflows zu definieren. Jede Publikation wurde in ihre Bestandteile unterteilt – also Kapitel, Verfahren, Konzepte, Bilder usw. – und so weit wie möglich standardisiert. Die Metadaten wurden dann auf die Inhalte in einem Projekt angewendet, an dem Stakeholder aus allen Bereichen des Unternehmens beteiligt waren – vom Marketing- und Engineering-Team bis hin zum Kundenservice. Schließlich wurden Workflows für die Inhaltserstellung, Überprüfung und Bereitstellung aller Inhaltskomponenten eingerichtet.

Jonathan Chandler erklärt, wie Intralox durch die Schaffung einer Structured-Content-Strategie in kurzer Zeit wertschöpfend mit Tridion arbeiten konnte:

„Diese Schritte waren entscheidend für den Erfolg und die schnellen Fortschritte, die wir erzielt haben. Wir hätten nicht die guten Ergebnisse erzielen und nicht das gleiche Maß an Wiederverwendung erreichen können, wenn wir so weitergearbeitet hätten wie vorher.“

Intralox senkt mit Tridion Docs seine Veröffentlichungskosten um 99 %

Nach Abschluss der Strategiestritte konnte Intralox Tridion Docs problemlos für die Tech Comm Group implementieren und sofort Produktivitätssteigerungen verzeichnen. Die Benutzerhandbücher, die alle Informationen enthalten, die Endanwender für die Einrichtung, den Betrieb, die Wartung oder Fehlerbehebung ihrer Geräte benötigen, werden jetzt häufiger aktualisiert. Zuvor wurden diese Arbeiten in separaten Systemen mit separaten Workflows durchgeführt und erforderten die Beteiligung von Stakeholdern aus mehreren Abteilungen. Doch jetzt erfüllen technische Redakteur:innen diese Aufgaben mithilfe von Oxygen XML Author und dem Tridion Docs Publication Manager. Darüber hinaus konnte Tridion Ineffizienzen beseitigen, indem der Entwurfs- und Überprüfungsprozess in einem einzigen System konsolidiert wurden – in Collective Spaces.

Mit Collective Spaces zentralisierte Intralox den Prozess der Texterstellung für technische Inhalte und kombinierte Feedback in einem neuen, optimierten Workflow. Beiträge der Technikteams und des Serviceteams für den Produktlebenszyklus werden über Review Space bereitgestellt. Auf diese Weise müssen Redakteur:innen, die an diesen Aktualisierungen arbeiten, sich nicht mehr separat an Fachexpert:innen wenden oder versuchen, Änderungen anhand mehrerer PDF-Dateien nachzuerfolgen. Sie können jetzt alle Änderungsvorschläge in der Tridion-Benutzeroberfläche sehen. Über Tridion können sie auch miteinander kommunizieren, indem sie synchronisierte Kommentare und einen einfachen Feedback-Mechanismus nutzen, der eine bessere Zusammenarbeit ermöglicht.

Tridion hat es Intralox außerdem ermöglicht, das Potenzial für die Wiederverwendung von Inhalten innerhalb der Tech Comm Group optimal auszuschöpfen. Vor der Implementierung von DITA und Tridion Docs mussten wiederverwendbare Inhalte kopiert, in alle relevanten Dokumente eingefügt und separat verwaltet werden. Mit Tridion werden Inhalte nur einmal erstellt und dann mit einem Tastendruck auf mehrere Dokumente angewendet. Die Umstellung auf Structured Content hat die Wiederverwendung, Qualität, Konsistenz und Übersetzungseffizienz erheblich verbessert und dazu beigetragen, dass die Tech Comm Group 3 Mal produktiver arbeitet als Gruppen, die Tridion nicht nutzen. In Kombination mit RWS Translation Management und RWS Language Services konnte Intralox seine Kosten für Desktop-Publishing um 99 % senken und bei den Übersetzungskosten Einsparungen von 79 % erzielen.¹

Diese Vorteile haben sich sogar auf andere Teile des Unternehmens niedergeschlagen. Mit Tridion und Structured Content kann die Tech Comm Group den Kundensupport-Zweig des Unternehmens effektiver bedienen, indem sie Teile größerer Handbücher an Kundenaufträge anfügt. Als langfristiges Ziel möchte die Tech Comm Group auf eine HTML-Ausgabe umstellen, die den Zugriff auf spezifische Inhalte erleichtert und die gemeinsame Bearbeitung von Inhalten vereinfacht.

Von den Prozessverbesserungen, die die Tech Comm Group vorgenommen hat, profitiert auch das Kundenschulungsteam, das anhand der technischen Dokumentation Schulungsprogramme entwickelt. Es muss nun seltener Material von Grund auf neu entwerfen und kann dadurch deutlich bessere Inhalte erstellen. Diese Ergebnisse sind ein großer Gewinn für Intralox – ein Unternehmen, das schon immer stolz auf seine hohe Genauigkeitsrate beim Kundenservice war.



¹ Quelle: Intralox QBR (Quartalsbericht) 2021

„Die Tridion-Komponente für dynamische Veröffentlichung ist für uns von entscheidender Bedeutung. Sie bietet uns eine hohe Flexibilität und mehr Möglichkeiten, wenn es darum geht, welche Inhalte wir wo und auf welche Weise bereitstellen.“

Jonathan Chandler
Leiter der Technical Communications Group, Intralox

Wie geht es weiter?

Intralox hat große Fortschritte bei der optimierten Bereitstellung seiner technischen Inhalte mit Tridion Docs im PDF-Format gemacht und freut sich auf die Einführung dynamischerer Optionen für die Veröffentlichung. Derzeit testet die Gruppe die Bereitstellung von Inhalten über das Internet, um die Dokumentation noch zugänglicher und vielseitiger zu machen.

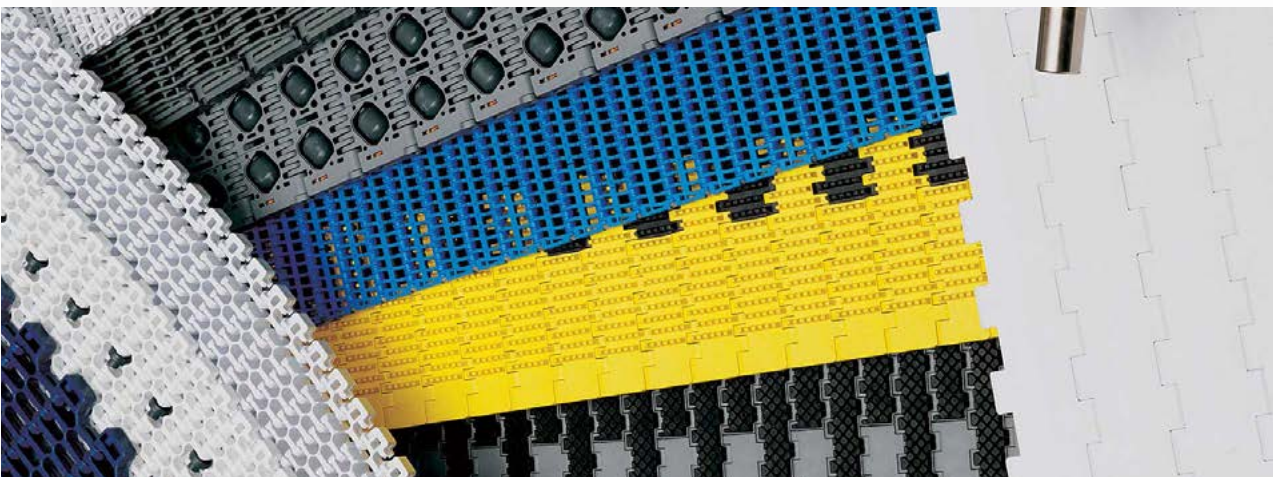
Jonathan Chandler sieht dies als einen in Zukunft immer wichtigeren Aspekt bei der Verwendung von Tridion:

„Die Tridion-Komponente für dynamische Veröffentlichung ist für uns von entscheidender Bedeutung. Sie bietet uns eine hohe Flexibilität und mehr Möglichkeiten, wenn es darum geht, welche Inhalte wir wo und auf welche Weise bereitstellen. Kleinere Dokumente in Form von PDF-Dateien bereitzustellen und gleichzeitig mehr Inhalte im Internet zu veröffentlichen – das ist für uns eine große Sache.“

Darüber hinaus wird getestet, ob Fachexpert:innen selbst Inhalte in Tridion erstellen könnten. Derzeit dokumentieren Fachexpert:innen die Produktentwicklungsprozesse in einer Vielzahl von Systemen – PowerPoint, Excel, Notizen, E-Mails –, und die Tech Comm Group muss diese Informationen zusammenführen, um die erforderlichen technischen Dokumente zu erstellen. Wenn die Fachexpert:innen Zugriff auf Draft Space erhalten, um dort die Produktentwicklung zu dokumentieren, können technische Redakteur:innen problemlos darauf zugreifen, früher mit den Fachexpert:innen zusammenarbeiten und die Informationen nutzen, um alle erforderlichen Dokumenttypen zu erstellen.

Intralox konnte durch den Einsatz von Tridion beachtliche Einsparungen erzielen, aber der tatsächliche Wert ist noch höher anzusetzen. Jonathan Chandler erklärt, wie Intralox durch die Implementierung von Tridion Docs seinem Unternehmensmantra „Reliably Inventive“ (Immer innovativ) treu bleiben konnte:

„Durch den Umstieg auf DITA und die Implementierung von Tridion haben wir größere Kontrolle erlangt. Wir haben dadurch einen ganz neuen Blick auf Inhalte gewonnen – wie wir sie nutzen, wer sie erstellt, wie wir sie teilen. Es bietet uns mehr Flexibilität und ganz neue Möglichkeiten.“



„Wir hätten nicht die guten Ergebnisse erzielen und nicht das gleiche Maß an Wiederverwendung erreichen können, wenn wir so weitergearbeitet hätten wie vorher ...“

Jonathan Chandler

Leiter der Technical Communications Group, Intralox



Weitere Kundenberichte finden Sie unter:

[rws.com/de/customers](https://www.rws.com/de/customers)

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.