

Hexagon profitiert durch Umstieg auf SaaS von der dynamischen Content-Bereitstellung

« Wir haben im Dokumentationsprozess für große Produkte bis zu zwei Wochen eingespart. »

Lonnye Yancey-Smith

Executive Manager bei Hexagon Asset Lifecycle Intelligence.



HEXAGON



Enterprise Software



Mehr als 3,200 Mitarbeiter



Büros in Über 60 Länder



273,000 topics in Fluid Topics

Hexagon ist ein weltweit führender Anbieter von Sensor-, Software- und autonomen Lösungen. Der Bereich Hexagon Asset Lifecycle Intelligence schöpft das Potenzial von Daten zur Verbesserung von Effizienz, Produktivität und Qualität aus. Die Lösungen von Hexagon bieten Kunden die Möglichkeit, unstrukturierte Informationen in intelligente digitale Assets umzuwandeln.

Vor Kurzem hat Hexagon für seine Software-Produkte die Umstellung auf SaaS begonnen und ist dabei für zahlreiche Produkte von einem standardmäßigen halbjährlichen bzw. jährlichen Release-Zyklus zu vierwöchigen Build-Zyklen übergegangen. Als wichtiger Stakeholder dieser Transformation stand das Dokumentationsteam vor einer immensen Herausforderung: Wie kann die technische Dokumentation mit einem derart rasanten Tempo Schritt halten?

Darüber hinaus stellte sich die Frage, wie das Team dem wachsenden Bedarf an Informationen und Unterstützung für Kunden, denen ständig neue Funktionen und immer mehr Optionen geboten werden, vorhersehen und diesem gerecht werden soll.

Diese Herausforderung hat Hexagon als Chance erkannt, Content-Publishing neu zu denken und zu transformieren. Durch die Zusammenarbeit mit Fluid Topics und den Umstieg auf die dynamische Content-Bereitstellung ist es Hexagon nicht nur gelungen, seine

» Die Herausforderungen

- Erhebliche Beschleunigung des Release-Tempos durch den Umstieg auf SaaS
- Notwendigkeit schnellerer Iterationen der technischen Dokumentation unabhängig vom Produkt
- Wachsender Bedarf an Produktinformationen und Unterstützung seitens der Kunden

» Die Ergebnisse

- Einsparung von 2 Wochen im Bereitstellungsprozess für Dokumente
- Erfolgreiche Umstellung auf vierwöchige Release-Zyklen
- Verbesserte Qualität, Genauigkeit und Sichtbarkeit der Dokumentation
- Self-Service-Dokumentation für ein höheres Maß an Kundenautonomie und -bindung

Ziele im Hinblick auf die Bereitstellung von Informationen zu erreichen, sondern auch weitreichende Fortschritte in der Dokumentationsqualität zu erzielen. Außerdem wurde dank eines besseren Content-Erlebnisses die Kundenzufriedenheit erheblich verbessert.

Dokumentationsbezogene Herausforderungen aufgrund des Umstiegs auf SaaS

Bei der Arbeit in halbjährlichen bzw. jährlichen Release-Zyklen stellte die fristgerechte Bereitstellung von Inhalten keinerlei Problem für das traditionelle Publishing dar. Bislang wurde bei diesem Prozess die endgültige Dokumentation als PDF- oder Hilfe-Datei nach Abschluss der Entwicklung veröffentlicht und bei jedem neuen Produkt-Build die Dokumentation

ergänzt. Da die Dokumentation als Bündel mit dem Produkt geliefert wurde, gingen Änderungen an der Dokumentation häufig mit der Notwendigkeit einher, vor der Freigabe einen neuen Build einzuführen und zu testen. Und dies zog zwangsläufig Verzögerungen im Produktbereitstellungsprozess nach sich.

Mit dem Umstieg auf SaaS und derart kurzen Release-Zyklen war der traditionelle Publishing-Ansatz jedoch überholt. "Wir mussten die Bereitstellung der Dokumentation von der Produktentwicklung lösen und eine Möglichkeit schaffen, Dokumentation nach Bedarf zu veröffentlichen – auch zwischen Produkt-Releases", berichtet Lonnye Yancey-Smith, Executive Manager für technische Dokumentation und Benutzerunterstützung der PPM-Abteilung bei Hexagon. Das Team erkannte hier ferner die Chance, die Zugänglichkeit sowie das Benutzererlebnis für die Dokumentation wesentlich zu verbessern, da technische Dokumente nicht mehr an das betreffende Produkt gebunden waren.

Hexagon stellte rasch fest, dass es eine Content Delivery Plattform (CDP) für die kontinuierliche Content-Bereitstellung, die für das neue Modell unerlässlich war, sowie für eine optimale Nutzbarkeit seiner technischen Inhalte brauchte.

Umstieg auf die dynamische Content-Bereitstellung

Angesichts des Anspruchs von Hexagon, laufend aktualisierte Inhalte bereitzustellen, ist die dynamische Content-Bereitstellung die perfekte Lösung. Da Content Delivery Plattformen sämtliche technischen Inhalte direkt aus den Authoring-Quellen erfassen, diese für die digitale Veröffentlichungen umwandeln und nahtlos für alle ausgewählten Kanäle bereitstellen, ebnet sie den Weg für eine Optimierung des gesamten Prozesses für die Veröffentlichung technischer Dokumentation.

Fluid Topics zeichnete sich dadurch aus, dass es sämtliche Anforderungen des Unternehmens in jeglicher Hinsicht erfüllte. Dank der nativen Integration von Fluid Topics mit dem bewährten Autorenwerkzeug Author-it ist das Dokumentationsteam nun in der Lage, seine technische Dokumentation ganz nach Belieben eigenständig zu veröffentlichen – direkt über Author-it und im Rahmen eines vollständig automatisierten Prozesses. Zusätzlicher IT-Aufwand oder -Support

Über Hexagon

Hexagon ist der weltweit führender Anbieter von Sensor-, Software- und autonomen Lösungen, die über eine digitale Realität effizient miteinander verbunden werden. Unsere Lösungen versetzen unsere Kunden in die Lage, schnell wachsende Datenmengen zu nutzen und sie zur Steigerung der Effizienz, Produktivität, Qualität und Sicherheit in den Bereichen Industrie, Fertigung, Infrastruktur, öffentlicher Sektor und Mobilität einzusetzen.

 <https://hexagon.com/company/divisions/asset-lifecycle-intelligence>

nach der Integration entfällt somit.

Zudem bietet die Content Delivery Plattform dem Unternehmen mit dem Dokumentationsportal einen zentralen Ort, an dem Kunden, Benutzern und nicht zuletzt Support-Teams die gesamte Dokumentation in der neuesten Fassung zur Verfügung gestellt wird. Insbesondere bietet Fluid Topics aber erstklassige Suchfunktionen, die sowohl die Auffindbarkeit als auch die Nutzbarkeit der Dokumentation verbessern. Dieser Aspekt wurde bei den Akzeptanztests mit Hexagon-Kunden besonders gut bewertet.

"Wir haben wichtige Kunden zu Master Classes eingeladen, um sie im Hinblick auf unser neues Produkt zu schulen", erklärt Yancey-Smith. "Ein Gebrauchstauglichkeitstest unserer Dokumentation ergab eine Punktzahl von 81,5 nach der System Usability Scale (SUS) – ein ausgezeichnetes Ergebnis."

Schnell fiel die Entscheidung für Fluid Topics, und die Einführung bei Hexagon erfolgte gleichermaßen schnell. Durch die Integration von Author-it waren keinerlei Anpassungen auf Autoreseite erforderlich, sodass das Unternehmen innerhalb von nur sechs Monaten seine Produktinhalte über ein neues Dokumentationsportal öffentlich zur Verfügung stellen und neue Inhalte sogar live veröffentlichen konnte.

Kontinuierliche Content-Bereitstellung und Qualitätsverbesserung

Durch die Umstellung auf die dynamische Content-Bereitstellung beabsichtigte Hexagon vor allem, die Dokumentationsabläufe an das

"Als wir unsere Produkte auf SaaS umgestellt haben, sind wir von jährlichen oder halbjährlichen Releases auf vierwöchige Builds umgestiegen."

neue Entwicklungstempo anzupassen. Mit der neuen Lösung ließ sich dieses Vorhaben mühelos verwirklichen. "Wir haben im Dokumentationsprozess für große Produkte bis zu zwei Wochen eingespart. Hierdurch war es uns möglich, unser ambitioniertes Ziel von vierwöchigen Veröffentlichungszyklen zu erreichen", erläutert Yancey-Smith. "Ohne Fluid Topics wäre uns dies nicht gelungen."

Die Vorteile der kontinuierlichen Content-Bereitstellung beschränken sich jedoch nicht nur auf die Bewältigung des engen Entwicklungszeitplans. Hexagon erhielt außerdem die Möglichkeit, seine Inhalte kontinuierlich zu optimieren.

Das Dokumentationsteam ist nun in der Lage, für Testzwecke täglich neue Inhalte in der internen UAT-Umgebung (Umgebung für User Acceptance Test) zu veröffentlichen. Mithilfe von Fluid Topics kann Hexagon äußerst präzise Zugangsregeln definieren, einschließlich Optionen für die Benutzerverwaltung, sodass Inhalte noch vor der Freigabe für interne Benutzer veröffentlicht und zur Verfügung gestellt werden können, um vor der finalen Veröffentlichung neuer Inhalte und Updates Feedback einzuholen. Das Dokumentationsteam erhält das Feedback buchstäblich "im Kontext" und mit einer direkten Verknüpfung zum betreffenden Thema. Auf diese Weise lassen sich Änderungen rasch und mühelos integrieren und Verbesserungen nahtlos vornehmen – selbst nach der Veröffentlichung der jeweiligen Inhalte.

Hexagon nutzt zudem die speziellen Content-Analysen von Fluid Topics, um die Genauigkeit seiner Inhalte zu optimieren. "Diese Analysen liefern uns wertvolle Informationen, auf deren Grundlage wir die Qualität unserer Dokumentation verbessern können – Informationen, die Web-Analysen allein nicht bieten können", so Yancey-Smith. Das Dokumentationsteam sieht auf einen Blick, wonach Benutzer gesucht haben und was sie nicht finden konnten, und können so im Handumdrehen ermitteln, um welche Inhalte die Dokumentation ergänzt werden müsste.

Darüber hinaus benötigt das Team präzise Metriken zur Content-Nutzung, aus denen es wirksame Maßnahmen ableiten kann. "Wenn wir feststellen, dass Benutzer sich lange mit einem bestimmten Thema befassen, ist das ein Warnsignal für uns: Dies könnte bedeuten, dass die Dokumentation unserer Aufmerksamkeit bedarf, da sie nicht ausreichend

Lonnye Yancey-Smith



ist **Executive Manager bei Hexagon** und eine der treibenden Kräfte hinter der Transformation der Dokumentation, die das Unternehmen erfolgreich durchlaufen hat.

benutzerfreundlich ist, oder dass das Produkt selbst überarbeitet werden muss", fügt Yancey-Smith hinzu.

Optimiertes Benutzererlebnis

Mit Fluid Topics ist es dem Dokumentationsteam gelungen, die Kundenbindung durch ein verbessertes Content-Erlebnis zu stärken. Dank der Möglichkeit, Dokumentation vor den Produkt-Releases für eine ausgewählte Zielgruppe zu veröffentlichen, kann Hexagon seinen Benutzern nun hilfreiche Vorschau-Optionen bieten und so zu einer besseren Produktakzeptanz beitragen.

"Wenn für eine größere Änderung an einem Produkt Vorausplanung beim Kunden erforderlich ist, können wir unseren internen Benutzern sowie Kunden diese anstehenden Funktionsneuerungen bereits vor der Veröffentlichung vorstellen, um ihnen rechtzeitig die benötigten Informationen an die Hand zu geben", erläutert Yancey-Smith. So erhalten Kunden die nötige Zeit für Anpassungen, was ebenfalls zu einer erheblichen Verbesserung der Produktakzeptanz führt.

Hexagon ahnte, dass die Loslösung der Dokumentation vom Produkt großartige Möglichkeiten im Hinblick auf die Zugänglichkeit von Informationen eröffnen würde. Das Unternehmen kann nun ein umfassendes Self-Service-Erlebnis für

Benutzer bieten, die über das Dokumentationsportal jederzeit auf die neuesten Informationen und zuverlässige Dokumentation für sämtliche Hexagon-Produkte zugreifen können. Darüber hinaus entschloss sich das Unternehmen, sämtliche Inhalte öffentlich verfügbar zu machen, um sowohl die Nutzbarkeit als auch die Auffindbarkeit seiner Dokumentation zu verbessern

"Wir sind überzeugt davon, dass diese Offenheit entscheidend zum Erfolg unseres Projekts sowie zur schnellen Annahme unserer Online-Dokumentation

"Wir sind überzeugt davon, dass diese Offenheit entscheidend zum Erfolg unseres Projekts sowie zur schnellen Annahme unserer Online-Dokumentation beigetragen hat"

beigetragen hat“, führt Yancey-Smith aus.

Hexagon wollte das Self-Service-Erlebnis erweitern und Kunden die Wahl zwischen verschiedenen Zugriffs- und Anzeigeoptionen für die Produktdokumentation ermöglichen. Dank der hervorragenden Indizierung des Portals finden Benutzer nun mühelos die benötigten Produktinformationen – sogar über Such-Maschine wie Google. Zudem wird die Dokumentation kontextabhängig zur Verfügung gestellt, ist in Menüs für die produktbezogene Hilfe integriert und kann außerdem mit der F1-Taste über kontextbezogene Deep-Links aufgerufen werden, die die relevanten Informationen aus dem zentralen Portal zurückgeben, ohne das Kundenerlebnis in Bezug auf das jeweilige Produkt durch eine mühsame Suche zu unterbrechen.

Einen äußerst wichtigen Faktor bei der Verbesserung der Benutzererfahrung im Hinblick auf die Produkte stellt die Unterstützung jener Personen dar, die Unterstützung für Kunden leisten. Insbesondere Support-Teams profitieren von einer Dokumentation, die über ein zentrales, leicht zugängliches Portal eingesehen werden kann. Eine erstklassige Suche liefert schnell und mit präzisen und zuverlässigen Informationen die benötigten Antworten. Besonders hilfreich ist für Service-Teams die Möglichkeit, bei der Beantwortung von Anfragen direkt auf spezifische Inhalte und Dokumentation zu verweisen, anstatt erneut Erklärungen und Antworten zu bereits gestellten Fragen verfassen zu müssen. Dies hat den Support bei Hexagon wirklich vorangebracht.

“Niemand konnte vorhersehen, wie sehr Fluid Topics unsere Prozesse transformieren würde“, so Yancey-Smith.

Aber das ist noch nicht alles.

Außerordentliche Sichtbarkeit und Skalierbarkeit

Bislang wurde die Dokumentation ausschließlich mit den verkauften Produkten geliefert. Inzwischen ist sie jedoch online verfügbar und wird erstmalig sogar durch Such-Maschinen indiziert. Dies hat eine wesentliche Verbesserung der Sichtbarkeit und Auffindbarkeit der Inhalte herbeigeführt und das Profil von Hexagon umgehend aufgewertet.

“Vor der Einführung von Fluid Topics im Frühjahr

2019 lag die Sichtbarkeit unserer Dokumentation über Google bei null“, erinnert sich Yancey-Smith. “Bis zum Jahr 2020 erfolgten bereits 42 % der Zugriffe auf unsere Dokumentations-Website aus der Websuche.“

Durch die Veröffentlichung seines Dokumentationsportals rangiert Hexagon hinsichtlich der Ergebnisse für seine Produktschlüsselwörter nun unter den Top 4. Auch die Anzahl der Aufrufe des Dokumentationsportals nimmt stetig zu: Zwischen dem ersten und vierten Quartal des Jahres 2020 stieg die Zahl der Website-Besucher um 64 %.

Dieser Anstieg des Datenverkehrs in Kombination mit den präzisen Inhaltsanalysen von Fluid Topics hat wichtige Erkenntnisse in Bezug auf die Nutzung der Dokumentation sowie auf den Mehrwert, die diese den Kunden bietet, geliefert.

“Wir müssen uns nun nicht mehr die Frage stellen, ob unsere Dokumentation überhaupt genutzt wird“, stellt Yancey-Smith erfreut fest.

Die Vorteile des Umstiegs auf die dynamische Content-Bereitstellung mit Fluid Topics machen sich in sämtlichen Phasen der Content und Customer Journey bemerkbar: von erheblichen Zeiteinsparungen bei der Bereitstellung neuer Versionen bis hin zu einer höheren Kundenzufriedenheit. Für das Dokumentationsteam bei Hexagon stellt die Investition – auch in wirtschaftlicher Hinsicht – einen klaren Gewinn dar, und so erhält es volle Unterstützung seitens der Geschäftsleitung. Denn es gilt, weiteres Potenzial auszuschöpfen.

Mit dem Wachstum des Unternehmens wird Fluid Topics nahtlos um weitere Inhalte aus den jüngsten Produktakquisitionen ergänzt, da die Plattform diese neuen Quellen für technische Informationen problemlos integrieren kann. Weitere Arten von Inhalten, z. B. Lernmaterialien, werden in Kürze hinzukommen und ebenso zur laufenden Optimierung des Benutzererlebnisses beitragen.

Setzen Sie Ihre Reise fort

Erfahren Sie, wie die technische Dokumentation Ihres Unternehmens auch mit der Geschwindigkeit der Produktentwicklung Schritt halten kann, wie bei Hexagon Asset Lifecycle Intelligence.

[> Lesen Sie den Artikel](#)