

Transformation der technischen Dokumentation bei Liebherr Mining dank Content Delivery Plattform

« Der Umstieg auf die dynamische Content-Bereitstellung mit Fluid Topics war entscheidend für die Schaffung eines großartigen Content-Erlebnisses für unsere Kunden und Partner »

Aurélien Unfer, Projektleiter im Bereich New Information and Communication Technologies bei Liebherr Mining.

LIEBHERR



Hersteller



48,000+
Mitarbeiter



Umsatz
10,3 Mrd. €



60,000 topics
in Fluid Topics

Die Firmengruppe Liebherr ist einer der größten Baumaschinenhersteller der Welt. Die Sparte Liebherr Mining beliefert die internationale Bergbauindustrie mit großen Maschinen für die Gewinnung von Rohstoffen im Tagebau.

Daher muss das Unternehmen sowohl für Kunden als auch für Partner technische Dokumentation bereitstellen. Die Dokumente enthalten eine Fülle von Informationen, die Service-Techniker bei der Installation, Wartung und Reparatur der verschiedenen Maschinen unterstützen. Bislang wurden die Betriebsanleitungen des Unternehmens u. a. aufgrund gesetzlicher Anforderungen über einen FTP-Server im PDF-Format oder aber in Papierform zur Verfügung gestellt.

Diese Art der Bereitstellung bot jedoch nicht das Maß an Zugänglichkeit oder Auffindbarkeit, das ein Branchenführer wie Liebherr als angemessen erachtet, und konnte auch nicht die Aktualität der Inhalte gewährleisten. Das Unternehmen sah großes Potenzial in der neuen digitalen Wertschöpfungskette und erklärte sich zum Ziel, seine technische Dokumentation zu modernisieren, um seine Teams, Kunden und Partner jederzeit mit zuverlässigen Informationen versorgen zu können.

Die Wahl fiel auf die [Content Delivery Plattform](#) (CDP) von Fluid Topics. Dieses Portal dient als sicherer und zentraler Zugangspunkt für sämtliche technische Dokumentation und löst nun die bestehenden Server ab. Dies ermöglicht Einsparungen im Hinblick auf Infrastruktur- und Wartungskosten sowie eine wesentliche Verbesserung in puncto Benutzerfreundlichkeit und Effizienz.

Maximierung der Rentabilität von Liebherr-Anlagen durch die Dokumentation

Liebherr Mining bietet von Bergbaubaggern bis hin zu Bergbau-Lkw eine breite Palette an Produkten an. Jedes Produkt setzt sich aus Hunderten von

» Die Herausforderungen

- Mangelnde Effizienz aufgrund statischer Dokumentationsformate (PDFs und gedruckte Handbücher)
- Hoher Aufwand bei der Suche in verschiedenen Content-Quellen
- Unterschiedliche Content-Typen (3D-Animation, 2D-Bilder, Text usw.)

» Die Ergebnisse

- Einheitlicher Zugriff auf die technischen Inhalte des Unternehmens über das Dokumentationsportal für sämtliche Benutzer
- Self-Service-Dokumentation für ein höheres Maß an Kundenautonomie und -bindung
- Für Mobilgeräte optimierte Inhalte, die mit jedem Gerät gelesen werden können – sowohl online als auch offline

Komponenten zusammen. Nach Maschinenrichtlinie 2006/42/EG muss jeder Anlage eine Betriebsanleitung in der oder den Amtssprachen der Gemeinschaft des Mitgliedsstaats beiliegen. „Wir verfügen über eine große Menge an Dokumentation und müssen mit verschiedensten Formaten abreiten“, erklärt Aurélien Unfer.

Und tatsächlich nutzt das Dokumentationsteam für die Erstellung und Bereitstellung technischer Inhalte eine Kombination verschiedener Schreibprogramme. Der Einsatz mehrerer Systeme geht mitunter jedoch mit einem großen Zeit- und Energieaufwand bei allen Teams einher, wenn die erzeugten Inhalte nicht ordnungsgemäß bereitgestellt werden. Infolgedessen wünschte sich Liebherr Mining eine Lösung, mit der die Verarbeitung unterschiedlichster Quellen und Formate, neuer Bereitstellungs Kanäle und verschiedener Multimedia-Typen möglich ist.

„Mit der Content Delivery Plattform von Fluid Topics wurde uns eine ganzheitliche Lösung geboten, die sich mit minimalen Anpassungen auf unsere Anforderungen zuschneiden ließ“, berichtet Aurélien Unfer.

Die Lösung erfasst und vereinheitlicht die gesamte Produkt- und technische Dokumentation von Liebherr Mining – unabhängig von der ursprünglichen Quelle und vom Original-Format – und übermittelt anschließend die relevanten Inhalte an sämtliche digitalen Kanäle und Geräte. Ferner bietet sie einen zentralen Wissens-Hub – das Dokumentationsportal –, in dem Kunden, Partner wie auch Support-Teams stets die wichtigsten und neuesten Inhalte finden.

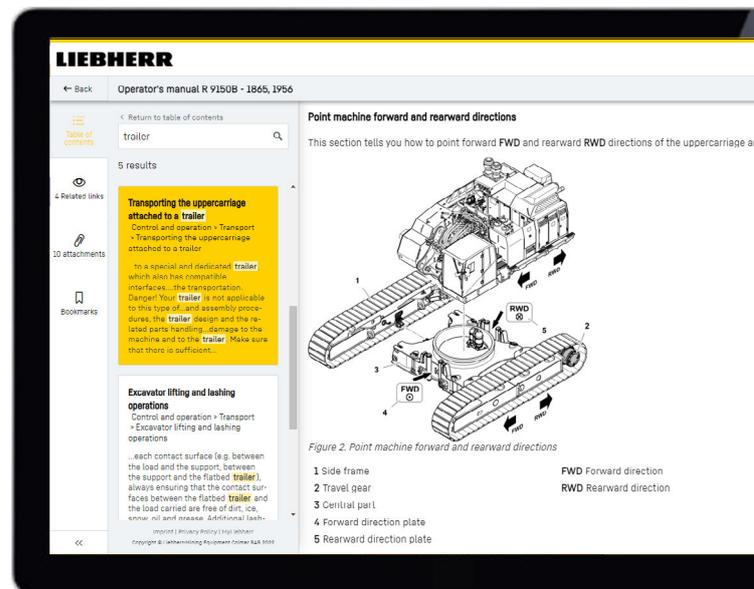
„Die anschließende Einführung von Fluid Topics war ein enormer Erfolg. Ein einfacher Zugang zu einer interaktiven technischen Dokumentation für Benutzer und Techniker in ihrem bevorzugten Format stellt einen wesentlichen Faktor für die reibungslose Installation einer neuen Maschine und nicht zuletzt für die allgemeine Kundenzufriedenheit dar“, fügt Unfer hinzu.

Die Plattform löst die bestehenden Server ab, auf die die PDF-Dateien bislang hochgeladen wurden, und ermöglicht erhebliche Einsparungen bei den Infrastruktur- und Wartungskosten und dies kommt dem gesamten Unternehmen zugute.

Digitaler Self-Service für mehr Effizienz

Service-Unternehmen stehen und fallen mit ihren SLAs. Die Betriebszeit ist dabei der wichtigste Leistungsindikator, denn jegliche Unterbrechungen der Dienste haben gravierende Auswirkungen auf die Kundenzufriedenheit und Rentabilität. Mit steigendem Wartungsbedarf sinkt in der Regel die Effizienz der Techniker, was auf den Zeitaufwand für die Suche nach der entsprechenden Informationen in einem statischen PDF-Dokument zurückzuführen ist.

Liebherr Mining erkannte, dass es angesichts der



aktuellen Herausforderungen nur bestehen kann, wenn die Bereitstellung von Informationen auf eine Weise erfolgt, die es Service-Teams ermöglicht, effizient zu arbeiten.

Die CDP ist speziell auf ein fortschrittliches Service-Erlebnis ausgelegt, das die globalen Liebherr-Service-Teams bei sämtlichen Aufgaben unterstützt. Die Lösung stellt kontextbezogene und personalisierte Produktinformationen über die Plattform bereit, sodass die mühselige Suche in einem 500-seitigen PDF-Dokument endlich der Vergangenheit angehört. Darüber hinaus verfügt sie über eine moderne Suchmaschine, die Benutzern garantiert die passende Antwort liefert, bei der sogar die exakte Konfiguration der zur wartenden Maschine berücksichtigt wird. Aurélien Unfer führt aus: „Fluid Topics hat das Sucherlebnis verbessert. Die Plattform optimiert die Navigation durch unsere Inhalte und bietet Benutzern die Möglichkeit, im Handumdrehen Lösungen zu finden sowie die Service-Level zu verbessern.“

Zudem passt die Anwendung ihre Benutzeroberfläche sowie die Inhalte automatisch an die Größe des verwendeten Geräts an. Multimedia-Inhalte wie Bilder, Audio, Video, 2D- oder 3D-Vektorgrafiken können ebenso einfach verfügbar gemacht werden wie Text. „Unsere Benutzer haben nun tatsächlich Spaß bei der Suche innerhalb der Dokumentation und sparen auch noch Zeit bei ihrem jeweiligen Vorhaben“, berichtet Unfer.

Das Unternehmen nutzt darüber hinaus die Deep-Link-Funktion von Fluid Topics. So können Techniker Kunden direkten Zugriff auf ein bestimmtes Handbuch oder Thema erteilen, das die notwendigen Schritte zur Lösung eines Problems im Zusammenhang mit einem Produkt beschreibt.

Unterstützung unserer Partner bei ihren Serviceeinsätzen

Das Dokumentationsteam veröffentlicht jegliche Arten technischer Inhalte – von Produktinstallationsanleitungen bis hin zu Wartungshandbüchern. Für das gesamte Sortiment an Maschinen sind mehr als 60 000 Themen verfügbar.

Planmäßig soll das Portal rund 2 000 Benutzern (einschließlich Vertriebspartner) Unterstützung bieten. Durch diese Implementierung ist das Liebherr-Mining-Team in der Lage, ein besseres Content-Erlebnis für Partner zu schaffen. Mit den entsprechenden Berechtigungsebenen („Standard“ oder „Experte“) stellt das Unternehmen sicher, dass der richtige Produkt-Content zum richtigen Zeitpunkt dem richtigen Benutzer bereitgestellt wird. Partner müssen lediglich eine Verbindung zur Plattform herstellen, um Zugang zu ihrer gesamten Herstellerdokumentation zu erhalten, und werden nicht mehr mit generischer Dokumentation bzw. Informationen zu Produktlinien, die für sie nicht relevant sind, überflutet.

Veraltete Handbücher für Vorgängerversionen der zu wartenden Anlage sind nicht hilfreich und können sich sogar als gefährliche Referenzen für Techniker im Service-Einsatz erweisen. Mit der Content Delivery Plattform können technische Redakteure Inhalte automatisch, sobald diese freigegeben werden, und so häufig, wie sie nur wünschen, veröffentlichen. Durch eine Echtzeit-Verbindung zu den Informationsquellen stellt Fluid Topics sicher, dass Benutzern jederzeit auf aktuelle und korrekte Informationen zugreifen können. Auf diese Weise wird vermieden, dass Partner sich durch verschiedene Handbuchfassungen arbeiten müssen oder auf fehlerhafte Informationen zurückgreifen.

Hinzu kommt, dass Außendiensttechniker häufig in Situationen oder an Orten ohne zuverlässige Netzwerkverbindung tätig sind. Zu diesem Zweck verfügt das Dokumentationsportal über einen Offline-Modus direkt auf dem Gerät des Technikers, der die Synchronisation ermöglicht, sobald wieder eine Internet-Verbindung besteht.

Zu guter Letzt hat Fluid Topics einen entscheidenden Beitrag für die Einführung der Lösung „Liebherr Remote Service“ geleistet. „Dieses Tool basiert auf den Informationen, die auf der Content Delivery Plattform von Fluid Topics verfügbar sind, sowie auf der Fehlerbehebungsfunktion des Troubleshoot Advisor

Aurélien Unfer



ist **Projektmanager, Neue Informations- und Kommunikationstechnologien bei Liebherr Mining**, wo er die Bereitstellung des Content Delivery Portals leitet

und unterstützt 24/7-Remote-Service von Liebherr-Experten in Echtzeit“, erläutert Aurélien Unfer. Partner werden sowohl im Hinblick auf Leistung und Wartung der Anlagen als auch hinsichtlich der Wissenstransfer-basierten Kompetenzverbesserung von diesen digitalen Diensten profitieren.

Eine zukunftssichere digitale Lösung

Die bisherige Maschinenrichtlinie 2006/42/EG soll in den kommenden Jahren von einer neuen Maschinenrichtlinie abgelöst werden. In Bezug auf technische Dokumentation hat die Kommission auf die Notwendigkeit der Digitalisierung von Betriebsanleitungen hingewiesen. Falls dieser Vorschlag angenommen wird, muss Liebherr Mining Handbücher nicht mehr in Druckform liefern, wie es derzeit noch der Fall ist.

„Die Implementierung der Fluid-Topics-Plattform stellt einen wichtigen Schritt auf dem Weg in die Zukunft dar, da diese einen wichtigen Beitrag dazu leistet, Ineffizienzen zu beseitigen und individuellere Formen der Dokumentation sowie auf dem neuesten Stand gehaltene Anweisungen bereitzustellen“, betont Aurélien Unfer.

Nach der erfolgreichen Einführung der Plattform widmet sich Liebherr Mining nun dem Ausbau des Leistungsumfangs. „Der Umstieg auf die dynamische Content-Bereitstellung mit Fluid Topics war entscheidend für die Schaffung eines großartigen Content-Erlebnisses für unsere Kunden und Partner“, fasst Aurélien Unfer zusammen.

Setzen Sie Ihre Reise fort

Erfahren Sie, warum moderne Content Services für Außendienstorganisationen von entscheidender Bedeutung sind.

[> Weitere Info](#)