

# optimierte Service-Organisation dank Self-Service-Dokumentation

*“Im ersten Monat nach der Einführung des Self-Service-Portals für technische Dokumentation registrierten wir einen Rückgang der Service-Tickets um 34 %!”*

**Johannes Müller**

Technical Communication Leader von swissQprint  
zusammengesetzt

## swissQprint



Großformat-  
drucker



Schweizer  
Herstellung



Weltweiter  
Kundenbestand



Starkes  
Partnernetzwerk

Ein großer Kundenbestand kann für die Unternehmensorganisation eine wesentliche Herausforderung darstellen. Die zunehmende Anzahl der Installationen hat im Falle von swissQprint zu einem rapiden Anstieg der Servicekosten geführt. Das Unternehmen musste eine skalierbare Lösung finden, die den Standards von Schweizer Unternehmen gerecht wird und gleichzeitig dem Unternehmen ermöglicht, die Kosten unter Kontrolle zu halten. swissQprint stellte rasch fest, dass die Implementierung eines Self-Service-Supports ausschlaggebend für die Ausschöpfung seines Wachstumspotenzials war und beschloss daher, zur Unterstützung der eigenen Dienstleistungen sowie der Partner und Kunden ein Dokumentationsportal zu implementieren. Der Erfolg zeichnete sich umgehend ab, denn allein im ersten Monat gingen die Support-Tickets um 34 % zurück.



Wir haben uns mit dem **Technical Communication Leader von swissQprint zusammengesetzt Johannes Müller** um zu erfahren, wie sie dorthin gekommen sind und wie es weitergeht.

### Wie sah die Kundenbetreuung bei swissQprint vor der Implementierung des Dokumentationsportals aus?

Wir verfügen über eine breite Produktpalette, Flachbett- und Rollendrucker mit einer Vielzahl von Optionen und Konfigurationsmöglichkeiten. Früher haben wir die Produktdokumentation in großen PDF-Dokumenten verfasst, und das für jeden einzelnen

### » Die Herausforderungen

- Rasante Steigerung der Servicekosten aufgrund der zunehmenden Anzahl von Installationen
- Mangelnde Effizienz beim Wissenstransfer mit Dienstleistungspartnern
- Engpässe bei der Bereitstellung der neuesten Informationen über Produkte und Verfahren

### » Die Ergebnisse

- Ein Wissensdienst, der rund um die Uhr für Mitarbeiter, Partner und Kunden verfügbar ist
- Ein Self-Service-Portal, das nahtlos mit den aktuellen Produktinformationen verbunden ist
- Sofortiger Rückgang der Support-Tickets um 34 %

Maschinentyp sowie für jede spezifische Konfiguration der jeweiligen Maschine. Die Informationen waren zwar irgendwo vorhanden, aber diese aufzufinden, war äußerst schwierig – selbst für erfahrene Techniker oder Benutzer. Zunächst mussten diese das Dokument ausfindig machen und dann die Antwort auf ihre Frage in einem 500-seitigen PDF-Dokument suchen.

Aus diesem Grund wandten sich die Benutzer an

den Support, anstatt die Lösung im Dokument zu suchen. Mit einem wachsenden Kundenbestand und einem expandierenden Netzwerk von Händlern und Partnern nahm die Anzahl unserer Support-Tickets zu, und die Kosten für die Bereitstellung dieses Supports gerieten schließlich außer Kontrolle. Wir mussten eine skalierbare Lösung finden, die unser Wachstum begleitete.

### Erzählen Sie mir von dieser Lösung – wonach suchten Sie?

Wir mussten eine grundlegende Umstrukturierung des Unternehmens vornehmen und dabei von einer Kultur des "Call for solution", d. h. des Angewiesenseins, zu einer Kultur des eigenständigen Informations-Self-Service übergehen.

Aus technischer Sicht planten wir, ein Self-Service-Dokumentationsportal zu implementieren – einen zentralen Ort, an dem Techniker und Benutzer sämtliche Informationen suchen und finden können, die sie für einen reibungslosen Betrieb und eine effiziente Wartung benötigen.

Auf dem Markt sind zahlreiche Optionen und Technologien zum Betrieb solcher Portale erhältlich. Was jedoch technische Inhalte betrifft, genügt ein beliebiges Portal einfach nicht. Es musste in der Lage sein, die Besonderheiten technischer Dokumentation zu berücksichtigen, insbesondere die Komplexität von Formaten, Quellen, Lebenszyklen usw. Die Suchfunktionen waren angesichts der Vielfalt und des Umfangs der bereitzustellenden Informationen ebenfalls von entscheidender Bedeutung und mussten der Internet-Suche, an die heutzutage jeder gewöhnt ist, gleichkommen.

Recht schnell fiel die Wahl auf Fluid Topics. Abgesehen von dem Dokumentationsportal, das auf der Lösung basiert, handelt es sich dabei um eine vollwertige Content Delivery Plattform für technische Inhalte, die weitaus mehr Möglichkeiten eröffnet, als wir erwartet hatten.

### Welche Art von technischen Inhalten veröffentlichen Sie auf dem Portal?

Inhalte jeglicher Art: Die umfangreichen Wartungshandbücher konnten natürlich in das Dokumentationsportal aufgenommen werden, aber auch Bedienungsanleitungen, Fertigungsdokumentation, Videos, Tipps und Tricks sowie Ablaufdiagramme zur Fehlerbehebung.

Kurzum, wir haben uns vorgenommen, möglichst viel von unserer technischen Dokumentation

## Über swissQprint

**swissQprint** ist ein von Eigentümern geführtes Unternehmen. Unsere Firmengründer beteiligen sich aktiv am operativen Geschäft und sind somit Teil von uns: 200 Mitarbeitenden. Mit Stolz stehen wir hinter dem Namen swissQprint, der ein anerkanntes Qualitätssiegel für Grossformatdrucker ist.

Agilität ist eine unserer Stärken. 30 Prozent unserer Belegschaft am Schweizer Hauptsitz befasst sich mit Forschung und Entwicklung. Tür an Tür mit unserer Produktion. So fließen neue Ideen und Verbesserungen rasch in die Serie ein. Damit Sie sich jederzeit auf unsere State-of-the-Art-Lösungen verlassen können.

 <https://www.swissqprint.com/fr>

hinzuzufügen. Unser Ziel bestand darin, ein zuverlässiges Portal mit leicht auffindbaren Antworten auf jegliche Fragen zu schaffen, die Benutzer oder Partner haben könnten.

### Woher stammen diese technischen Inhalte? Wie werden sie erstellt, und wie sind sie strukturiert?

Wir hätten die PDF-Handbücher direkt in Fluid Topics einspeisen können, aber im Zuge der Umgestaltung unserer technischen Kommunikation haben wir beschlossen, auch die Qualität unserer technischen Dokumentation und unserer Schreibprozesse zu verbessern. Daher haben wir im Rahmen der Implementierung von Fluid Topics für die Content-Bereitstellung auch die Gelegenheit genutzt, die Erstellung und Zusammenstellung unserer technischen Inhalte umzugestalten.

Wir wechselten zu DITA und führten DITAToo, ein Component-Content-Management-System, ein, das uns sämtliche Vorteile des strukturierten Authorings und der Automatisierung der Content-Erstellung verschaffte. Durch die Wiederverwendung von Inhalten und die Senkung der Übersetzungskosten sparen wir Zeit und Geld. Doch die von DITAToo gebotene Automatisierung ermöglicht zudem die Erstellung von Ablaufdiagrammen, die Techniker und Kunden einsehen können. Dadurch können sie von einer weitaus effizienteren Benutzererfahrung im Vergleich zu langen Textbeschreibungen, aus denen sie generiert werden, profitieren – und dies dank Fluid Topics stets im passenden Format.

## Das bedeutet also, dass die Lösungen, CCMS und Content Delivery Plattform, integriert sind?

Ja, absolut. Durch die Kombination von DITAToo und Fluid Topics waren wir in der Lage, technische Inhalte im Rahmen von Produktänderungen und -aktualisierungen zu erstellen, zu aktualisieren und zu veröffentlichen. Mussten neue Informationen veröffentlicht werden, konnten wir dies ohne Bedenken tun, ohne dabei umständliche Umformatierungen eines Handbuchs im PDF-Format vornehmen zu müssen.

Dank CCMS und Fluid Topics konnten wir schließlich die Informationen durch tägliche Veröffentlichungen auf dem Dokumentationsportal auf dem neuesten Stand halten. Fluid Topics ist über einen Connector mit DITAToo verbunden, wodurch der Content, sobald er verfasst wurde, im Dokumentations-Hub und folglich für die Benutzer direkt verfügbar ist.

Ein weiterer Grund für die Einführung eines CCMS war die Verbesserung der Benutzererfahrung, die das Dokumentationsportal bietet. Aufgrund der Granularität der strukturierten Inhalte fallen die Suchergebnisse des Portals noch präziser aus: Mit Fluid Topics werden PDF-Dateien zwar sehr effizient indiziert und durchsucht, doch durch ebendiese Granularität der Inhalte werden die Such- und Lesefunktionen von Fluid Topics bei strukturierten Inhalten sogar noch verbessert. Die Kombination aus DITAToo und Fluid Topics erwies sich für uns als klarer Gewinn.

## Wie lange hat es gedauert, bis swissQprint die ersten Ergebnisse dieser Veränderung verzeichnen konnte?

Nahezu sofort. Im ersten Monat nach der Einführung des Self-Service-Portals für technische Dokumentation registrierten wir einen Rückgang der Service-Tickets um 34 %! Das Self-Service-Portal wurde von

***“Dank CCMS und Fluid Topics konnten wir schließlich die Informationen durch tägliche Veröffentlichungen auf dem Dokumentationsportal auf dem neuesten Stand halten“***

unseren Partnern, Händlern und Benutzern rasch angenommen, und die Techniker freuten sich über eine Alternative zum rein telefonischen Helpdesk.



Angesichts der erfolgreichen Einführung und der positiven Resonanz auf das Portal möchten wir nun weitere Inhalte hinzufügen. Unsere gesamte Produktpalette soll über das Portal unterstützt werden – und in Zukunft sollen auch Ersatzteile hinzukommen.

## Wie geht es für swissQprint hinsichtlich des Self-Service-Portals weiter?

Nun, die Möglichkeiten sind grenzenlos.

Im Rahmen des Prozesses zur Optimierung der technischen Dokumentation konnten wir bereits entscheidende Verbesserungen bei der Service-Organisation feststellen. Dazu gehören der Aufbau eines spezialisierten Dokumentationsteams und die Zusammenfassung der gemischten Tätigkeiten in einen Außendienst und eine Schulungsabteilung, was zu einer erheblichen Steigerung der Leistungsfähigkeit auf allen Ebenen führte.

Die Vorteile dieser Optimierung zeichnen sich zudem u. a. im Bereich der Schulung und Weiterbildung ab. Ein zentraler Hub für die technische Dokumentation ermöglicht einen reibungslosen Wissenstransfer und bietet neuen Außendiensttechnikern im Hinblick auf Onboarding und Schulung für unsere Maschinen ausgezeichnete Möglichkeiten. Dieses Potenzial möchten wir auch für unsere Teams und Partner nutzen.

Nachdem nun das Portal in Betrieb ist, hat sich unsere technische Dokumentation zu einem wahren Motor für unser Unternehmenswachstum entwickelt!

### 💡 Möchte Mehr Sehen

**Johannes Müller** war kürzlich Gast in einem Webinar, das von DITAToo und Fluid Topics veranstaltet wurde.

Klicken [Sie hier](#), um zu sehen, wie er die Veränderungen, die das Selbstbedienungsportale für technische Dokumentation auf das Geschäft von swissQprint hat, im Detail erklärt.