

Content Delivery für Software-Topics und mehr

oder

Was will der Anwender wirklich wissen?

Dr. Roland Dörig

Metrohm AG, Schweiz

Metrohm - Kennzahlen



Metrohm AG Herisau

- 410 Mitarbeiter in Herisau
- 149 Mio. CHF Umsatz Herisau

Metrohm-Gruppe

- 2070 Mitarbeiter in der Metrohm-Gruppe
- 364 Mio. CHF konsolidierter Umsatz
- 121 Ländervertretungen

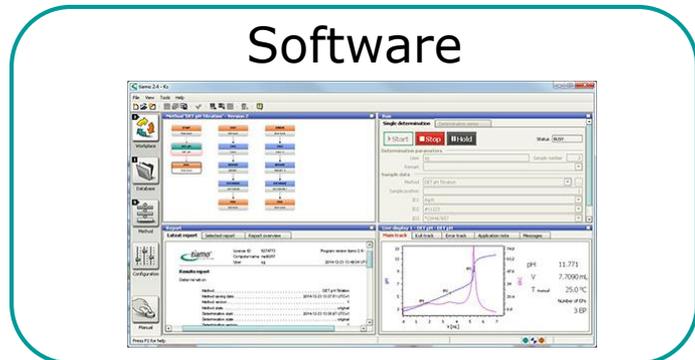


Metrohm - Produkte

Geräte



Software

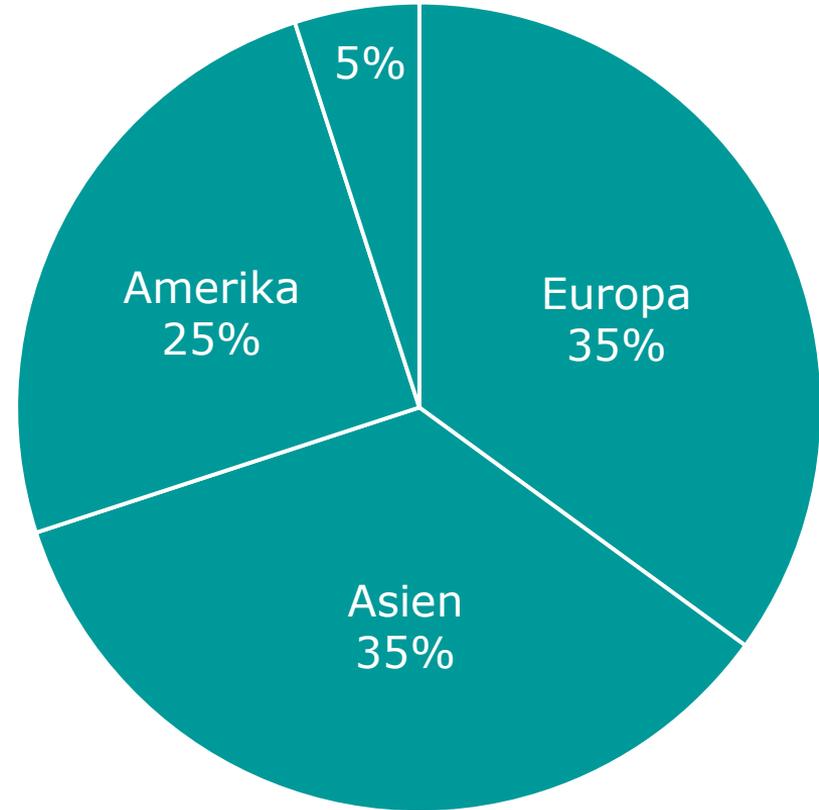


Zubehör



Metrohm - Kunden

- Chemie/Petrochemie
- Pharma
- Lebensmittel/Getränke
- Wasser/Umwelt
- Energie/Kraftwerke



Technische Dokumentation

- **Personal** 5 Dokumentation, 2 Übersetzung, 2 UX Design
- **Geräte** Handbücher, Tutorials
- **Software** UX Design, Usability, Softwaretexte, Softwarehilfen, Tutorials
- **Zubehör** Merkblätter
- **Aktuell** 3000 Dokumente, 250'000 A4-Seiten



Zunehmende Modularisierung

- Standardmodule → Produkte → Systeme
- Wachsende Variantenvielfalt
- Grosser Revisionsaufwand
- Ungeeignete Kapitelstruktur
- Überholte Dokumentorientierung



 **Neues Informationskonzept**

Redaktionssystem anpassen

- DTD: Kapitelstruktur → Topic-Struktur
- Metadaten → PI-Klassifikation + Gültigkeiten
- Rahmendokument → Publikationskonfigurator



Unbefriedigende Softwarehilfe

- Umfangreiche CHM-Dateien
- Mühsame Suche
- Beschreibung statt Anleitung
- Beschränkung auf Software-Content
- Ernüchternde Umfrageergebnisse:
→ *nur 12% der Kunden benutzen die Hilfe oft*
- Einfacherer und schnellerer Zugang erwünscht



 **Neues Hilfskonzept**

Softwarehilfe umbauen

- Einfache Bedienung → UX Design
- Dreistufige Hilfe
 - Erklärende Texte auf der Oberfläche
 - Tooltips für Parameter und Buttons
 - Kontextsensitive, ergänzende Online-Hilfe
- Bessere Such- und Filtermöglichkeiten → TopicPilot
- Lokale Hilfe notwendig



Probleme mit Softwaretexten

- Verbesserungswürdiger Workflow
- Keine Trennung zwischen ID und Text
- Keine XML-Objekte
- Keine Referenzierung von Dialogtexten in Meldungen
- Platzhalter nur mit %-Zeichen



 **Neue Softwaretextverwaltung**

Neue Softwaretext-Verwaltung

- Trennung von ID und Text
- Unabhängiger Workflow
- Strukturierte XML-Objekte
- Referenzierung von Dialogtexten



Informationswildwuchs

- Technische Dokumentation
Marketing- und Verkaufsdokumentation
Support- und Servicedokumentation
Applikationsdokumentation
Downloads
- Unterschiedliche Content-Ersteller
- Unterschiedliche Tools
- Unterschiedliche Publikation



Single Source / Single Output Source



Single Source für Informationen

- Beschränkung auf neue Produktlinie
- Content für Kunden, Verkäufer/Supporter, Service
- TopicPilot als Single Source Quelle
- Webportal mit TopicPilot für die Ausgabe
- Intelligente Filterung



Content Delivery für Software-Topics und mehr ...

