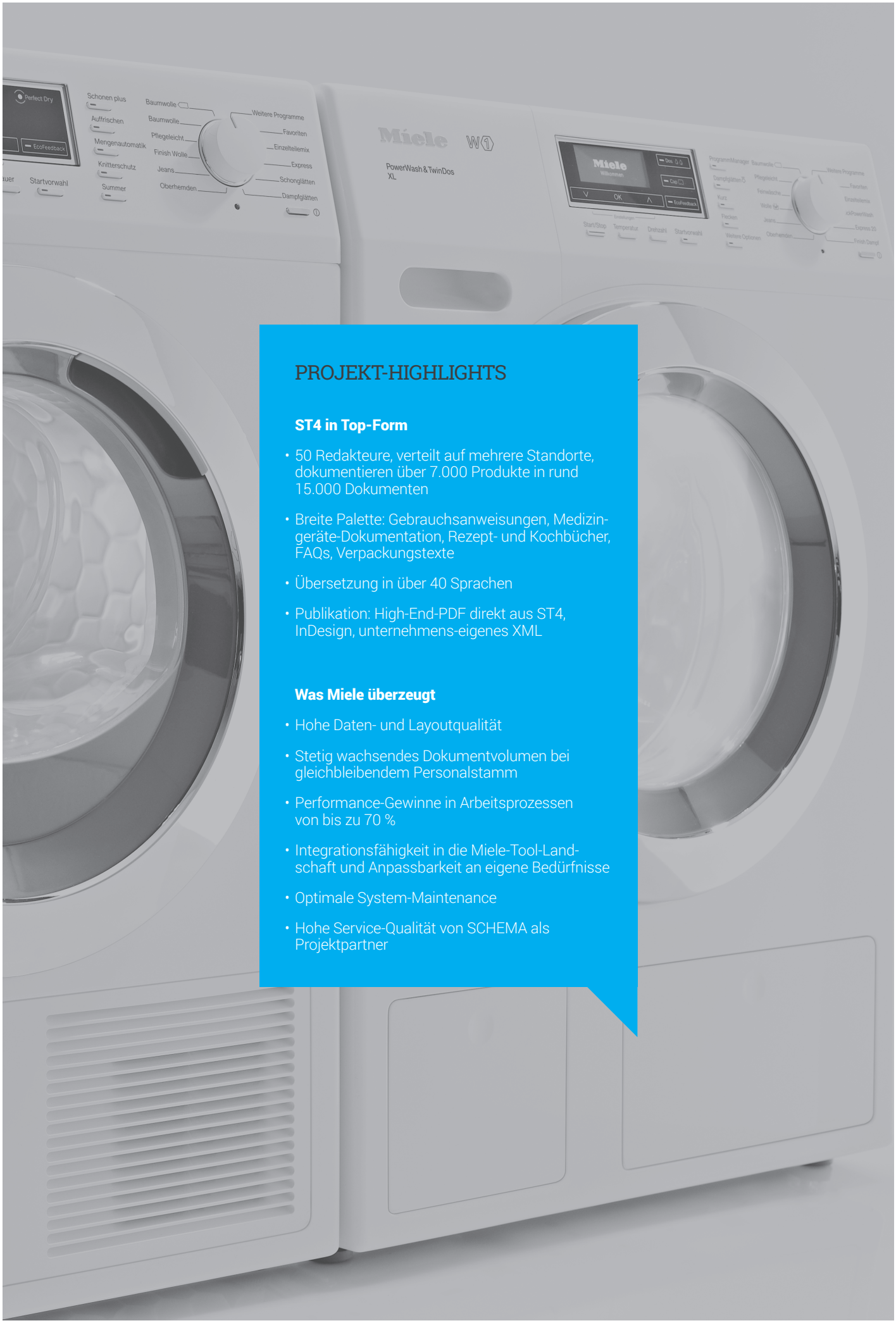
SCHEMA

MIELE VERTRAUT SCHEMA

Mit einem Umsatz von knapp 4 Milliarden Euro und einem Stamm von fast 20.000 Mitarbeitern im Jahr 2017 ist das nach wie vor inhabergeführte Unternehmen Miele auf stetigem Wachstumskurs. Wo Innovation und Nachhaltigkeit zum Kern der Unternehmensphilosophie gehören, müssen auch die Informationsprozesse höchsten Ansprüchen genügen. Um den steigenden Anforderungen an die Produktdokumentation zu begegnen – und um im Zeitalter der Digitalisierung für die Herausforderungen an moderne Informationsprodukte und -prozesse strategisch offen zu sein, hat sich Miele für SCHEMA ST4 entschieden.

Miele



PROJEKT-HIGHLIGHTS

ST4 in Top-Form

- 50 Redakteure, verteilt auf mehrere Standorte, dokumentieren über 7.000 Produkte in rund 15.000 Dokumenten
- Breite Palette: Gebrauchsanweisungen, Medizingeräte-Dokumentation, Rezept- und Kochbücher, FAQs, Verpackungstexte
- Übersetzung in über 40 Sprachen
- Publikation: High-End-PDF direkt aus ST4, InDesign, unternehmens-eigenes XML

Was Miele überzeugt

- Hohe Daten- und Layoutqualität
- Stetig wachsendes Dokumentvolumen bei gleichbleibendem Personalstamm
- Performance-Gewinne in Arbeitsprozessen von bis zu 70 %
- Integrationsfähigkeit in die Miele-Tool-Landschaft und Anpassbarkeit an eigene Bedürfnisse
- Optimale System-Maintenance
- Hohe Service-Qualität von SCHEMA als Projektpartner

MIELE ERSTELLT MODERNE INFORMATIONSPRODUKTE UND -PROZESSE MIT SCHEMA ST4

Miele ist der weltweit führende Anbieter von Premium-Hausgeräten für die Küche, Wäsche- und Bodenpflege. Im Geschäftsbereich „Miele Professional“ bietet Miele zudem Geschirrspüler, Waschmaschinen und Wäschetrockner für den gewerblichen Einsatz sowie Geräte zur Aufbereitung von medizinischen Instrumenten und Laborbedarf.

Das Unternehmen ist bekannt für höchste Qualitätsansprüche in Leistung, Effizienz, Funktionalität und Lebensdauer. Staubsauger, Waschmaschinen, Wäschetrockner, Dampfgarer, Reinigungs- und Desinfektionsautomaten für medizinische Labore: Miele bietet als Traditionsmarke ein breites Produktspektrum in den Bereichen Küche, Wäsche- und Bodenpflege sowie Spezialanwendungen für den klinischen Einsatz. Für die Technische Redaktion bedeutet das eine gewaltige Herausforderung, die sich in Zahlen so darstellt: Es gilt über 7.000 Produkte zu dokumentieren. Zählt man die funktionalen Varianten dazu, ergibt sich daraus eine Summe von 15.000 Dokumenten. Jedes davon wird in bis zu 40 Sprachen übersetzt. Dieses Dokumentationsaufkommen lässt sich nur mit einem großen Team lösen. Und so sind bei Miele fast 50 Redakteure in Aktion, die – als zusätzliche logistische Herausforderung – an mehreren Standorten arbeiten. Bei der Ausarbeitung des Contents halten sich die Redakteure an eine Miele-eigene kontrollierte Sprache mit festen Schreib- und Stilregeln.

ST4 macht das Rennen

„Vor SCHEMA ST4 als moderner Redaktionslösung haben wir mit einer DTP-Lösung gearbeitet, die diesen Anforderungen einfach nicht mehr gewachsen war“, erinnert sich Adrian Schröder, Leiter des Bereichs Redaktionssysteme im Technischen Informationsmanagement bei Miele. Die filebasierte, dezentrale Datenhaltung entwickelte sich mehr und mehr zum Hemmschuh. Den Redakteuren fehlte der Zugang zum gesamten Datenbestand und gleichzeitig war es unmöglich, ein durchgängiges Variantenmanagement zu etablieren. Auch der Schritt in die Welt von CrossMedia und Digitalisierung war mit der bisherigen Aufstellung

nicht möglich. Was hat Miele in der Phase der Systemauswahl an SCHEMA ST4 überzeugt? Wichtig waren natürlich Standard-Funktionalitäten wie Modularisierbarkeit, Wiederverwendung oder eine professionelle Übersetzungsunterstützung. Daneben galt es hohe IT-Anforderungen im Bereich Performance und Integration zu erfüllen. „Außerdem haben wir bei Miele schon immer sehr hohe Ansprüche an die Layoutqualität", berichtet Adrian Schröder. „Was uns SCHEMA bieten konnte, war das Beste, was wir auf dem Markt finden konnten." Weitere Pluspunkte sammelte ST4 mit der Möglichkeit, Informationsbausteine durch Taxonomien zu klassifizieren. Und auch der Umstand, dass sehr viele Anforderungen bereits durch die Standardkonfiguration von ST4 abgedeckt waren, überzeugte nachhaltig. Und so machte ST4 das Rennen im Wettbewerb der Systeme.

Stufenweise in die neue Welt

Seit fünf Jahren ist SCHEMA ST4 nun bei Miele als Redaktionssystem im Einsatz. Die 50 Redakteure arbeiten mit einem sogenannten Customized System, einer Adaption der Standardkonfiguration mit kundenspezifischen Anpassungen. „Für technische Informationen gibt es bei Miele eine eigene DTD, auf die wir nicht verzichten können", erläutert Adrian Schröder. Auch im Bereich der Schnittstellen entwickelt das Projekt-Team von SCHEMA passgenaue Lösungen. Mit der flexiblen Architektur von SCHEMA ST4 ist das kein Problem, und Schröder unterstreicht im Rückblick auf die Entwicklungsphase: „Was SCHEMA uns als Hersteller geboten hat, war sehr professionell." Für den Umstieg auf ST4 arbeitet Miele mit einem Stufenkonzept. Als erste Produktgruppe zogen nach dem offiziellen Rollout die Waschmaschinen aus dem Altsystem um nach ST4. Weitere Produkte folgten seitdem, und zwar immer dann, wenn ein Generationswechsel stattfand. Heute kommt die Dokumentation zu fast allen Miele-Produkten aus ST4. Mit ST4 erstellen die Redakteure übrigens nicht nur Gebrauchsanweisungen und Service Dokumentation als die „klassische" Form der Technischen Dokumentation. Mit demselben Werkzeug entstehen zusätzlich ganz unterschiedliche Informationsprodukte wie Rezept- und Kochbücher, hunderte Seiten lange Programmierhandbücher oder Texte für Zubehörverpackungen.

Voll automatisch in alle Kanäle

Dass das Konzept „alles aus einer Quelle" so einfach möglich ist, hat maßgeblich mit der leistungsfähigen Print-Schnittstelle von ST4 zu tun. Sie ermöglicht ein voll automatisiertes PDF-Layout in High-End-Qualität direkt aus dem Redaktionssystem. „Der riesige Vorteil von ST4 liegt darin, dass wir unsere unterschiedlichen Layouts mit dem Page Layout Designer selbst administrieren können", betont Adrian Schröder. Und Layoutvarianten gibt es bei Miele eine ganze Menge: für die Formate A5 und A4 gibt es ca. 40 verschiedene Ausprägungen. Ein Leistungsvermögen, das auch dank des wertvollen Feedbacks von Miele während der Systemeinführung heute zum ST4-Standard gehört. Im Bereich Layout bewegt sich auch eines der früheren Sorgenkinder – die Displayabbildungen. In der alten Systemwelt war die Verwaltung mit fehlerträchtigen manuellen Arbeitsschritten verbunden. Heute sorgt ST4 sicher und fast vollautomatisch für die notwendige Aktualität. Die grafischen Anteile erzeugt der Callout Designer, das Grafikmodul von ST4. Die Textanteile werden – in allen Sprachen wohlgemerkt – durch eine Schnittstelle direkt aus der Entwicklungsdatenbank eingesteuert, ohne manuelle Eingriffe. „Das ist eine der Stellen, an der wir dank ST4 am meisten Zeit einsparen", sagt Schröder im Blick auf die Zahlen. Ganz ähnlich gelagert ist es mit den Verpackungstexten. Sie werden in ST4 verwaltet und übersetzt. Aus ST4 bekommt die Grafikabteilung für jede Verpackung eine InDesign-Datei, die direkt weiter verarbeitet werden kann. Schröder: „An dieser Stelle haben wir einen Performance-Gewinn von gut 70 Prozent". Neben den Printkanälen mit PDF und InDesign nutzt Miele SCHEMA ST4 auch in einem modernen Content-Delivery-Szenario. Ausgewählte Inhalte werden in einem firmeneigenen XML aus ST4 ausgespielt und über eine Schnittstelle direkt in die Miele Serviceanwendung übernommen – eine Plattform, die Kundendiensttechnikern auf Knopfdruck aktuelle Informationen und Anleitungen zur Verfügung stellt.

Hoher Nutzen auch aus strategischer Sicht

„Wir haben damals mit SCHEMA ST4 die richtige Entscheidung getroffen. Das sehen wir nach fünf Jahren Produktivbetrieb ganz deutlich", resümiert Adrian Schröder heute. Was sind für ihn als IT-Stratege und

konzernweit Systemverantwortlichen die wichtigsten Benefits neben der hohen Ergebnisqualität? Da ist zum einen die Integrationsfähigkeit. So liefert ST4 ein strukturiertes XML-Format für das Translation Memory System, das in einem Delta-Verfahren ausgeleitet werden kann; das Übersetzungsmanagement ist dadurch sehr viel einfacher geworden. Außerdem gibt es Schnittstellen zu SAP und in die Entwicklung, die eine tiefere Verzahnung der System- und Prozesswelten ermöglichen. „Als vor kurzem spezielle Datenblätter zum Pflichtbestandteil unserer Dokumentation wurden, war das für uns ehrlich gesagt keine große Sache. Die benötigten Daten laden wir nun über eine Schnittstelle aus SAP direkt in ST4 hinein, der Redakteur muss sich dabei nicht mehr um Daten und Layout Gedanken machen." Als zweiten Punkt lobt Schröder die Flexibilität in der Arbeitsorganisation: „Wir können arbeitsteilige Prozesse unterstützen wie bei den Verpackungstexten. Aber Redakteure können auch alleinverantwortlich den gesamten Dokumentationsprozess abdecken wie bei den Gebrauchsanweisungen". Begeistert zeigt sich Schröder zudem über die gute Administrierbarkeit und Maintenance von SCHEMA ST4 als Redaktionssystem. Wichtige Hilfsmittel sind für ihn die umfangreichen Reporting-Möglichkeiten innerhalb von ST4, die Auskunft geben über Prozessstatus und die Datenqualität. Für spezielle Fragen hat Miele eigene Reports entwickelt, für die Schröder die benötigten Parameter über die API direkt aus der Datenbank abfragt.

Stetig wachsende Aufgaben bei gleichbleibendem Personal

Stand heute arbeiten 50 Redakteure bei Miele mit SCHEMA ST4. Zeitweise sind bis zu 40 Clients zeitgleich im Einsatz. Dass sie von ganz unterschiedlichen Standorten aus arbeiten, merken sie dabei gar nicht. Der Redaktionsprozess rund um ST4 wird weiter wachsen. Zum einen wird in Kürze eine Sprachprüfsoftware als Assistenzsystem angebunden. Und natürlich werden weitere Dokumenttypen auf die Verwaltung mit ST4 umgestellt werden. Die Einführung von SCHEMA ST4 bei Miele ist einer der Faktoren, warum das Redaktionsteam bis heute trotz steigender Anforderungen nicht nennenswert erweitert werden musste. Obwohl der Datendurchsatz wächst und sich zusätzlich viele herausfordernde Trends entwickeln, schaut Adrian Schröder optimistisch in die Zukunft: „Ich bin überzeugt, dass SCHEMA ST4 uns weiterhin operativ aber auch in Hinblick auf unsere strategischen Ziele maßgeblich unterstützen wird.

SCHEMA – Komplexe Dokumente einfach.

Die SCHEMA Gruppe wurde 1995 in Nürnberg gegründet und beschäftigt heute rund 120 Mitarbeiter. Verschiedene Produkte haben sich in dieser Zeit entwickelt: SCHEMA ST4, das XML-basierte Redaktionssystem, und der SCHEMA Content Delivery Server.

Mit dem Content Management System SCHEMA ST4 können alle Funktionen rund um die Erstellung, die Verwaltung, die Übersetzung, die Qualitätssicherung, die Publikation und Distribution von Produktinformationen aller Art vorgenommen werden. SCHEMA ST4 skaliert dabei von kleinen Redaktionsteams bis hin zur unternehmensweiten Lösung für die Informationslogistik und kann dabei als Standardprodukt oder als kundenspezifische Lösung eingesetzt werden. Der SCHEMA Content Delivery Server setzt da an, wo ST4 aufhört und ist in der Lage, die verwalteten Informationen zu verteilen.

Unsere Produkte und Lösungen werden in verschiedenen Industriezweigen eingesetzt, um „komplexe Dokumente" zu vereinfachen: Dazu gehören Technische Dokumentationen, Softwaredokumentationen, Hilfesysteme, Kataloge, Packmittellösungen für die pharmazeutische Industrie, Trainingsunterlagen, spezielle Lösungen für Fachverlage, für das Vertrags- und Angebotsmanagement etc.. SCHEMA ST4 basiert auf der Microsoft.NET-Technologie mit Windows- und Web-Clients und kann einfach in moderne IT-Landschaften integriert und ausgerollt werden, da es die ganze Bandbreite dokumentationsrelevanter Standards (XML, XSL: FO, DITA etc.) unterstützt. SCHEMA ST4 bietet eine breite Palette von Schnittstellen (XML-Editoren, MS Office, Adobe CS & FrameMaker, SAP...). Die SCHEMA Gruppe ist stolz darauf, aktiv in einem Netzwerk von renommierten Partnern zu arbeiten, denn dadurch ist sie in der Lage, auch speziell angepasste Lösungen für ihre Kunden anzubieten.

Unter den vielen Kunden, die bereits Lösungen auf Basis von SCHEMA ST4 im Einsatz haben, sind z. B.: ABB, Agilent, Avaloq, Bosch, Boehringer Ingelheim, Bundesanzeiger, Carl Zeiss, Daimler, Deutsche Bundesbank, General Electric, Hewlett Packard, Lindauer DORNIER, MAN, Miele, Reifenhäuser, Roche Diagnostics, Schaeffler Gruppe, Siemens, Österreichische Bundesbahnen, Philips, STOLL, T-Systems, Voith und Wolffkran u.v.a.

Weitere Informationen:
www.schema.de · blog.schema.de

SCHEMA

SCHEMA Gruppe · Hugo-Junkers-Str. 15-17 · D-90411 Nürnberg · Telefon +49 911 586861-0 · info@schema.de · www.schema.de