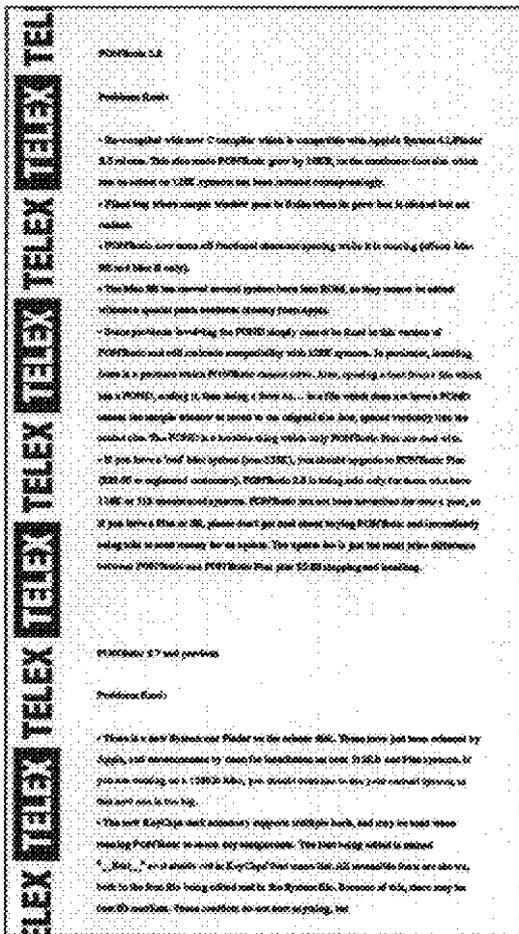


Der Fall aus der Praxis (Bericht des ABZ-Lesers Kurt Hörner)



Die Serviceabteilung eines Maschinenbauherstellers erreicht einer jener berühmten brandeiligen Telexe eines ausländischen Kunden mit der Bitte um sofortige Schadensbehebung, da erheblicher Produktionsausfall droht.

Konkret handelt es sich um eine vor einem halben Jahr ausgelieferte Maschinenanlage zur Blechverarbeitung mit vollautomatischer Steuerung - die Produktionsanlage befindet sich in Australien.

Der Schaden wird vom Kunden beschrieben - vermutlich handelt es sich um einen Defekt im Bereich der hydraulischen Steuerung. Der Kunde sieht sich außerstande, den Defekt aufgrund der mitgelieferten Gebrauchsanweisung selbst zu beheben.

Ein Australienflug wird gebucht, und ein Spezialist aus dem Service für Meß- und Regeltechnik macht sich mit seinem Servicegepäck schon am nächsten Tag auf die Flugreise nach Australien. Der Flug von Frankfurt nach Sydney dauert 28 Stunden. Das mitgeführte Reparatur- und Servicematerial muß für den Zoll entsprechend deklariert werden. Der Monteur wird vom australischen Kunden schon am Flughafen erwartet und samt Gepäck unverzüglich zur stehenden Anlage gebracht.

Das schadhafte Bauteil - ein elektronisch angesteuertes Ventil - ist mit Hilfe des Selbsttestprogrammes in der Mikroprozessorsteuerung bald lokalisiert und ausgetauscht. Die Anlage kann nach einer Stillstandzeit von rund 48 Stunden die Produktion wieder aufnehmen.

Welche Kosten waren entstanden

Nachdem der Servicemann nach dem Rückflug wieder im heimischen Werk eingetroffen war, ergab sich für diesen wahrscheinlich unnötigen Serviceeinsatz folgende Kalkulation:

Flugkosten	DM	3.500,00
Monteurkosten	DM	4.500,00
Reisespesen und sonstiges	DM	1.500,00
Gesamtkosten	DM	9.500,00

Die eigentliche Reparaturzeit vor Ort betrug etwa 3 Stunden.

Da es sich um eine relativ neue Anlage gehandelt hat und den Kunden kein Verschulden traf, gingen die Kosten voll zu Lasten des Herstellers.

Im übrigen stellte sich heraus, daß man in der Gebrauchsanweisung das Kapitel "Fehlersuche und Behebung" für den MSR-Teil dieser Anlage wieder einmal gespart hatte - das Kapitel Fehlersuche war nicht vorhanden!

Wirtschaftliche Gesichtspunkte der technischen Dokumentation

Die praktischen und wirtschaftlichen Vorteile einer professionellen Dokumentationserstellung, ob für

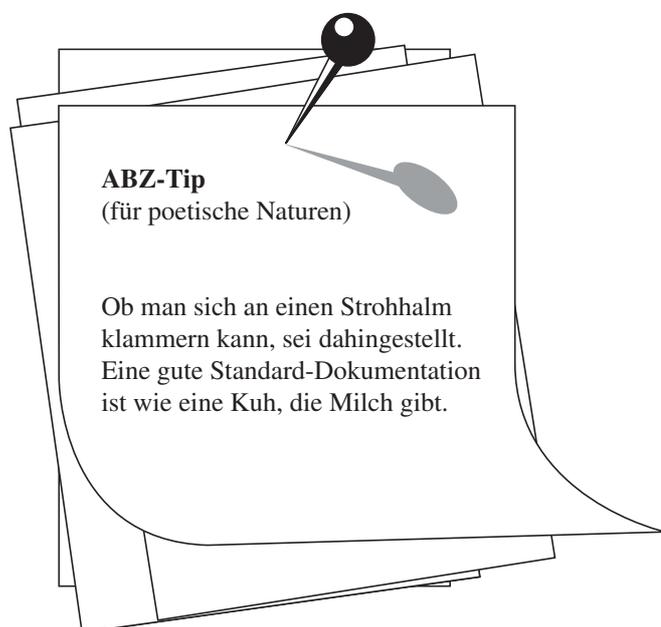
- Bedienungsanleitungen
- Funktionsbeschreibungen
- Wartungs- und Reparaturanleitungen
- Montageanweisungen
- Vertriebsunterlagen
- Schulungsunterlagen
- etc.

sind vielfältig und sollen im folgenden nur anhand einiger Beispiele und Erörterungen verdeutlicht werden.

Die Visitenkarte des Vertriebs

Die Komplexität von Maschinenanlagen sowie das Zusammenwirken der Werkzeuge, Baugruppen und Systeme, einschließlich der zugehörigen Steuer-, Meß- und Regeleinrichtungen, erfordern eine geeignete und verständliche Präsentation im Vertriebsbereich.

Hierzu sind sauber und durchdacht gestaltete Vertriebsunterlagen unerlässlich. Je mehr einem poten-



tiellen Kunden die Technik- und Nutzenargumente schon im Vorfeld von Verkaufsgesprächen verdeutlicht werden können, um so leichter läßt sich auch zielgerecht verkaufen.

Dokumentationen sind für den Vertrieb Nachschlagewerk und Argumentationshilfe sowie in der Präsentation dem Kunden gegenüber die "VISITENKARTE" des Unternehmens schlechthin.

Die Vorzüge geeigneter Dokumentationsunterlagen reichen sogar bis in die Vertragsformulierungen beim Kaufabschluß. Es war schon immer etwas angenehmer, mit klaren Unterlagen und Aussagen einen Kauf abzuschließen und exakt zu spezifizieren.

Nur gut informierte Vertriebsingenieure verhindern teure Sonderlösungen, weil sie in der Lage sind zu erkennen, welche Standardprodukte und Standardlösungen benutzt werden können, die trotzdem die Probleme des Kunden lösen. Und was eignet sich als Informationsquelle für den Vertriebsingenieur besser als die technische Dokumentation.

Informationsbasis für Service und Wartung

Mit gutem Werkzeug läßt sich auch gut arbeiten. Dieser Satz gilt im übertragenen Sinne ebenso für gute Handbücher und Schulungsunterlagen. Ein vernünftiges und klares Wartungsprogramm in Verbindung mit einer Wartungsanleitung verringert ganz allgemein Betriebsstörungen an einer Anlage - Produktionsausfälle infolge Maschinenstillstand nehmen deutlich ab, die Kosten sinken. Ein gut geschultes Personal macht weniger Fehler! Der Kunde kann in vielen Fällen eine Störung mit geeigneten Dokumentationsunterlagen selbst beseitigen. Die Servicekosten werden geringer.

Bei einer Gesamtbetrachtung der Dokumentationsproblematik sind, neben den angeführten Punkten, auch

- die Erstellungskosten
- die Qualität und last not least
- die gewandelte Technik "vom Manuskript bis zum Druck" (Schlagwort DESKTOP PUBLISHING) zu sehen. Die professionelle Handhabung der neuen

DTP-Werkzeuge haben qualitative und wirtschaftliche Vorzüge (siehe hierzu auch ABZ-Ausgabe Juni 1989).

Ebenso gilt:

Quantitativ und qualitativ sauber erstellte Dokumentationsunterlagen werden beim Kunden zunehmend zur Standardforderung.

Neben dem Anwender- und Vertriebsnutzen hat die technische Dokumentation auch im innerbetrieblichen Bereich des Maschinenbauherstellers Vorteile: z.B. bei der Einarbeitung neuer Mitarbeiter und internen Weiterbildungsmaßnahmen etc. Technische Dokumentationen sind Informationsmaterial für die verschiedensten Betriebsbereiche.

Die Kosten für zielgerichtete Dokumentationserstellung können teilweise kompensiert werden durch den Effekt, den eine gute Dokumentation hat: Vermeidung unnötiger Mißverständnisse - Einsparung von Folgekosten.

Wirtschaftlichkeit und generell qualitative und spezifizierte Dokumentationsanforderungen lassen sich nur bei professioneller Erstellung in eine zielgerichtete Dokumentation umsetzen.

Kritische Fragen zur technischen Dokumentation

- Wie hoch ist die Anzahl der vermeidbaren Serviceeinsätze bei Kunden?
- Wie beurteilt der Vertrieb die vorhandenen Präsentationsunterlagen?
- Wie beurteilt der Firmenservice die vorhandenen Betriebsanweisungen?
- Gibt es Kundenrückfragen bzw. Reklamationen zu den von Ihnen bereitgestellten Dokumentationsunterlagen?
- Gibt es Probleme und Verzögerungen bei der Montage infolge unzureichender oder fehlender Montageanleitungen?
- Sind bei der Maschinen- bzw. Anlagenauslieferung die nötigen Dokumentationsunterlagen immer beigelegt und vorhanden?

Buchempfehlung

Gebrauchsanweisungen als Marketing-Instrument von Dörte Gebert, 1988 erschienen im Forkel-Verlag.

Persönliche Gespräche und Interviews, Verbraucherbefragungen und Erfahrungen sind der Boden, auf dem die Thesen dieses Buches stehen. Als Hintergrund dienen Theorien zu Produkteinführung, Motivation, Kommunikation, Verständlichkeit, Lernverhalten und mehr.

Hier wird das komplexe Thema von allen Seiten beleuchtet. So entstehen Anregungen für Public Relations, Werbung, Verkaufsförderung. Sie betreffen die Kundenbindung, das Image des Herstellers, die Kundendienst-Aufwendungen, Folgegeschäfte und vor allem das Produkterlebnis - den Moment, in dem Produkt und Marke auf dem schwierigsten Prüfstand stehen.

Ein Leitfaden also für alle, die sich anwendeorientiertes Marketing auf die Fahne geschrieben haben: Marketing-Kommunikation, Produktmanagement, Verkauf, Kundendienst, Werbung, Public Relations und nicht zuletzt auch die Rechtsabteilung.

Impressum

Herausgeber Tanner Dokumentis KG
Kemptener Str. 61
D-8990 Lindau
Tel. 08382/79074
Telefax 08382/72255

Tanner
Dokumentis
macht Technik
verständlich

Redaktion Kurt Hörner
K.H. Schmidt

Gestaltung Harald Litz

Satz Ingrid Schäfler

Druck Druckerei Müller

Nachdruck, auch auszugsweise, nur mit Quellenangabe erlaubt. Für unverlangt eingesandte Manuskripte und Fotos übernimmt Tanner Dokumentis KG keine Haftung. ABZ erscheint in loser Folge und wird kostenlos an Interessenten verteilt. Ein Rechtsanspruch besteht nicht.

...macht Technik verständlich

durch anwenderfreundliche Handbücher, damit Ihr Produkt ohne Umwege genutzt werden kann

so daß Sie vor einer Produkteinführung ruhig ruhig schlafen können, weil die notwendigen Handbücher rechtzeitig beim Kunden sind.

...macht Just-in-time-Dokumentation

und integriert damit die redaktionelle Bearbeitung Ihrer Dokumentation in Ihr simultanes Engineering-Konzept und das Drucken der Handbücher in Ihre Just-in-time-Fertigung.

...macht Handbücher interaktiv

damit Wissen erlebt und nicht mehr gebüffelt werden muß. Neue Horizonte - nicht für Schulung/Training - möglich durch rechnergestützte Informationsvermittlung.

...macht CD-ROM

für Ihre Dokumentation nutzbar, damit auch Ihre Kunden komfortabel und direkt auf alle Produktinformationen zugreifen können.

...macht diese Leistungen überprüfbar

durch Referenzen und - wenn Sie wollen- praktischen Beweis.

Ihr Ansprechpartner,
wenn es um Technische
Dokumentation geht:
Thomas Abele
Tel. 08382-79074

Tanner
Dokuments
*macht Technik
verständlich*