

# Kollaborative Pflege eines Software-Handbuches mit Hilfe eines Enterprise-Wikis

empulse GmbH

## Beratung

- Geschäftsprozess-Analyse und –Konzeption, Schwerpunkt Logistik / Produktion
- Anforderungsanalyse und Konzeption komplexer IT-Systeme
- Strategieentwicklung Web 2.0 im internen Unternehmenseinsatz

## Projektleitung und Realisierung

- Management komplexer IT-Projekte
- Umsetzung von Web 2.0 Portalen auf Liferay-Basis
- Einführung und Implementierung von Atlassian Produkten im Enterprise 2.0 Umfeld



**SIEMENS**



- Ausgangssituation
- Lösungsansatz
- Konzeption & Umsetzung
- Praxis / Kunden Erfahrung

Ein Software-Handbuch erfordert hohe Aufwände in Erstellung und Pflege. Außerdem entspricht es oft nicht den Anforderungen der Anwender.

## Kundensicht

- Ein Handbuch zu einer Software erscheint oft nur als Print-Medium.
- Das Handbuch ist meist nur einsprachig vorhanden.
- Fremdsprachige Kunden werden ausschließlich durch die firmeninterne Hotline betreut.
- Ein Handbuch (gedruckt oder in PDF Format) ist oft nicht aktuell.

**=> Kunden sind unzufrieden**

## Interne Prozesse beim Hersteller

- Die Pflege erfolgt häufig durch Entwickler über verschiedene dezentrale Tools.
- Bei Updates der Software tritt meist ein Verzug bei der Pflege des Handbuches auf.
- Die Kunden rufen aufgrund ihrer Unzufriedenheit verstärkt den Support an.
- Der Druck bzw. die elektronische Bereitstellung von PDFs führt zu erhöhten Prozesskosten.

**=> Überlastung der Hotline / Hohe Kosten**

Mit dem empulse Online Handbuch erhalten die Kunden Zugriff auf ein aktuelles Handbuch.

## Kundensicht

- Das Software-Handbuch passt zum aktuellen Softwarestand.
- Das Handbuch ist jederzeit aktuell und in mehreren Sprachen verfügbar.
- Das Handbuch kann um kundenspezifische Themen ergänzt werden.

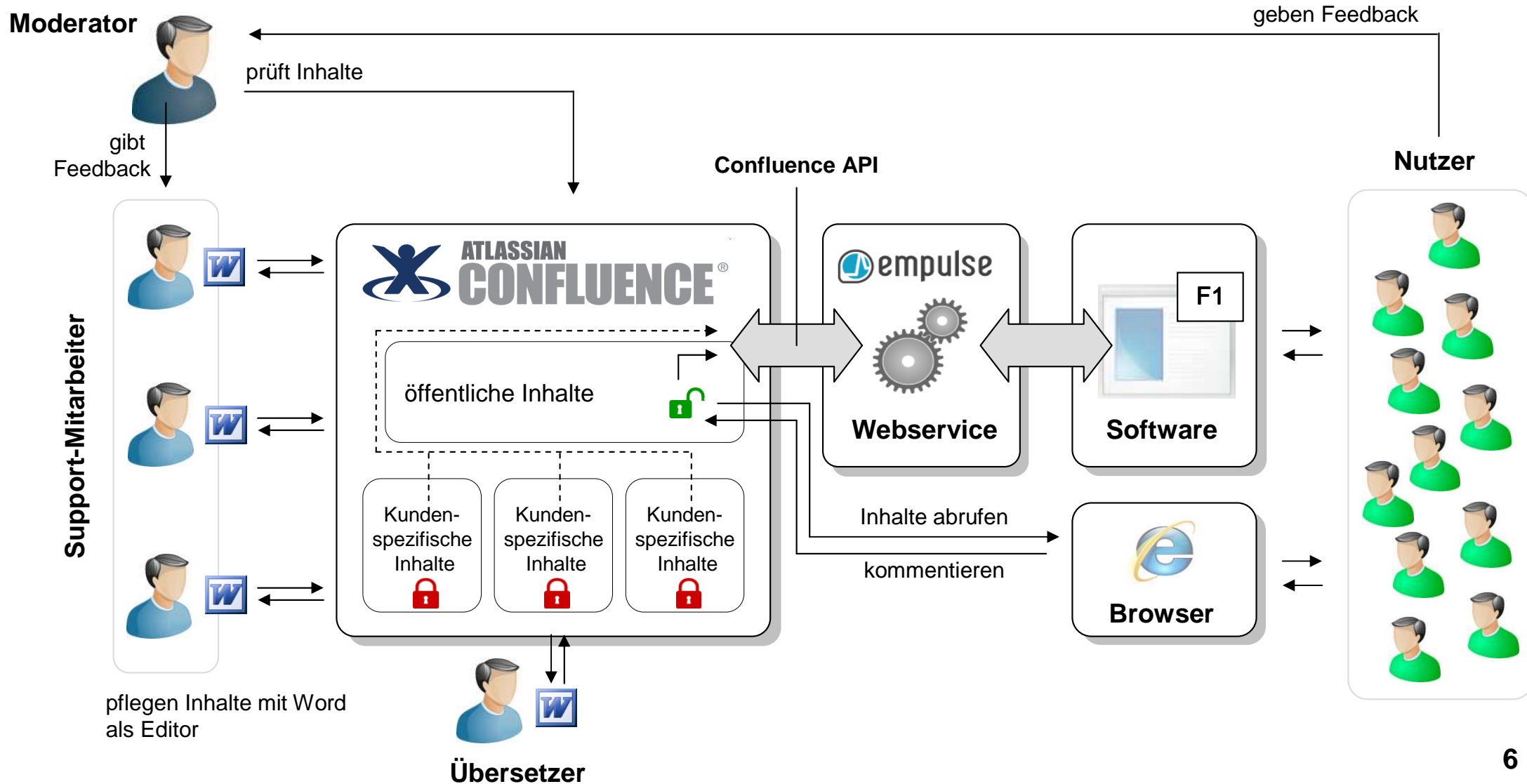
**=> Steigerung der Kundenzufriedenheit**

## Interne Prozesse beim Hersteller

- Die Kunden nutzen im Idealfall das Handbuch bei trivialen Fragen.
- Der Support sollte nur noch an der Verbesserung des Handbuchs mitwirken.
- Der Einsatz von MS-Word zur Pflege des Online Handbuchs baut Widerstände ab.
- Die Kosten für Druck und Verteilung des Handbuch entfallen.
- Die Entwickler entwickeln, statt zusätzlich Handbücher zu schreiben.

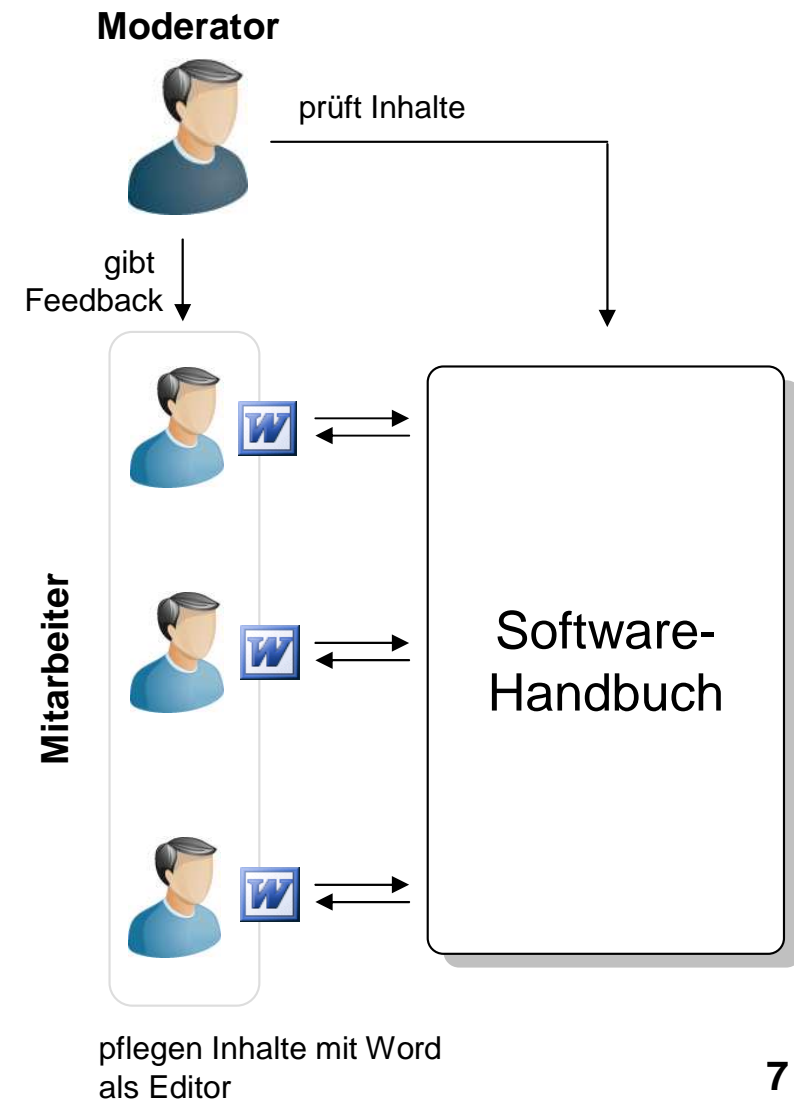
**=> Prozessverbesserungen  
Kostensenkungen**

Zentrale Bestandteile der Lösung sind ein Enterprise Wiki und ein von empulse entwickelter Webservice.



Mit dem empulse Online Handbuch erfolgt die Pflege schnell und einfach.

- Die Mitarbeiter pflegen das Handbuch laufend und gemeinschaftlich.
- Ein Moderator prüft die Qualität der Änderungen und gibt „Editoren“ Feedback.
- Die Mitarbeiter nutzen zur Pflege das vertraute Werkzeug Word.
- Kundenspezifische Hilfethemen können einzelnen Mitarbeitern zugewiesen werden.

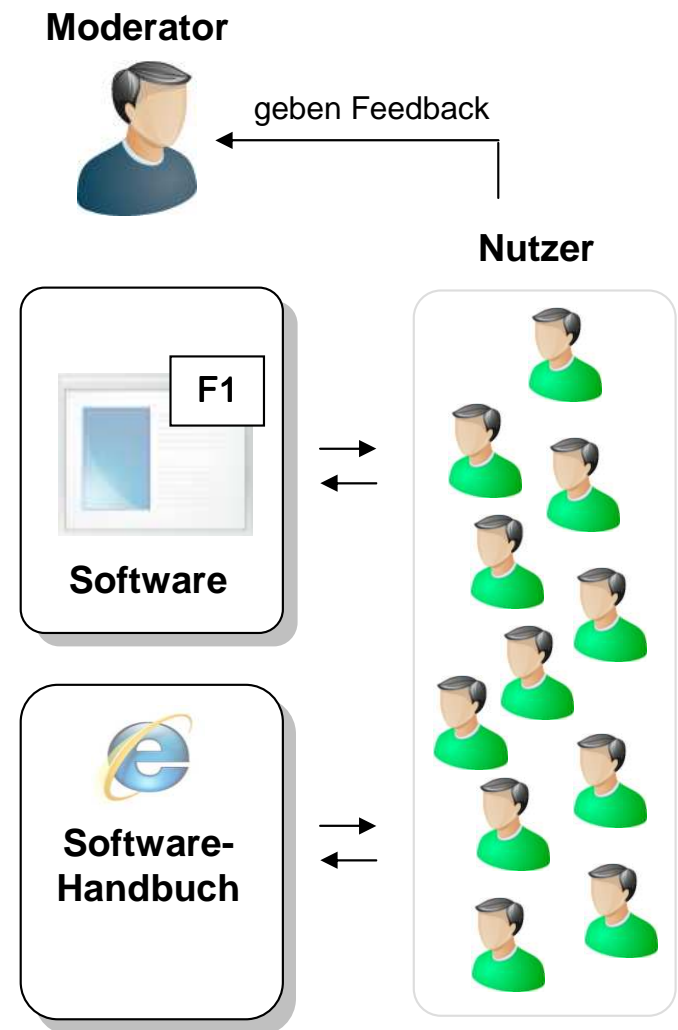


Das empulse Handbuch wird stets aktuell online bereitgestellt.

- Es ist keine redaktionelle Freigabe notwendig, da Änderungen sofort sichtbar sind.
- Der Moderator erhält Feedback von Nutzern.
- Eine Print-Version ist nur auf Bestellung vorhanden.

Handbuch ist in Software integriert

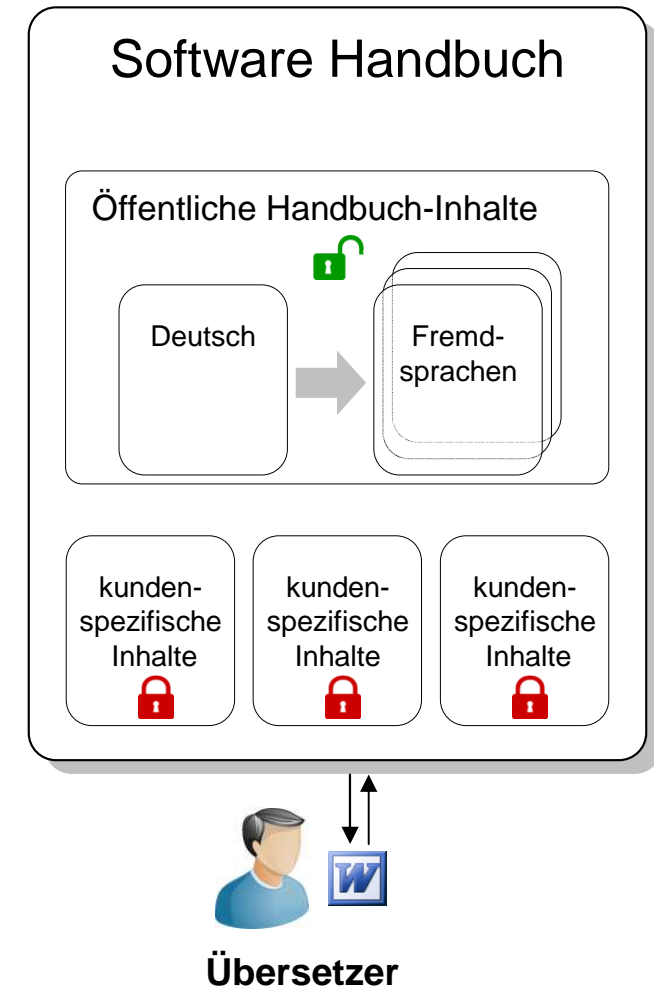
- Das Handbuch wird aus der Software aufgerufen und im Browser dargestellt.
- Relevante Handbuch-Inhalte werden Kontext- und Feld-spezifisch angezeigt.
- Die kundenspezifische Hilfstemen werden automatisch mit angezeigt.
- Die Sprache und das Land des Nutzers werden bei der Auswahl und Anzeige berücksichtigt.





Mit dem empulse Online Handbuch sind mehrsprachige und kundenspezifische Inhalte möglich.

- Die Mitarbeiter pflegen (nur) die deutsche Version des Handbuchs.
- Änderungen an der deutschen Version werden automatisch an Übersetzer gemeldet.
- Die Übersetzer übernehmen Änderungen der deutschen Version in alle Sprachen.
- Kundenspezifische Inhalte werden in nicht-öffentlichen Bereichen sicher abgelegt.
- Kundenspezifische Inhalte können von Kunden selbst gepflegt werden.



Das Enterprise Wiki Confluence wird zur strukturellen Verwaltung von Content verwendet.

- Der Content wird im Enterprise-Wiki Atlassian Confluence verwaltet.
- Die Content-Pflege erfolgt in MS-Word über ein Wiki-PlugIn.
- Der Content wird über Wiki-Bereiche nach Sprache und Kunden strukturiert.
- Innerhalb eines Bereichs werden die Inhalte hierarchisch strukturiert.
- Ein direkter Aufruf der Sprachversionen ist über Sub-Domains möglich.
- Es existiert ein Zugriffsschutz für kundenspezifische Bereiche.
- Über einen RSS Feed existiert ein Benachrichtigungsdienst für Übersetzer.

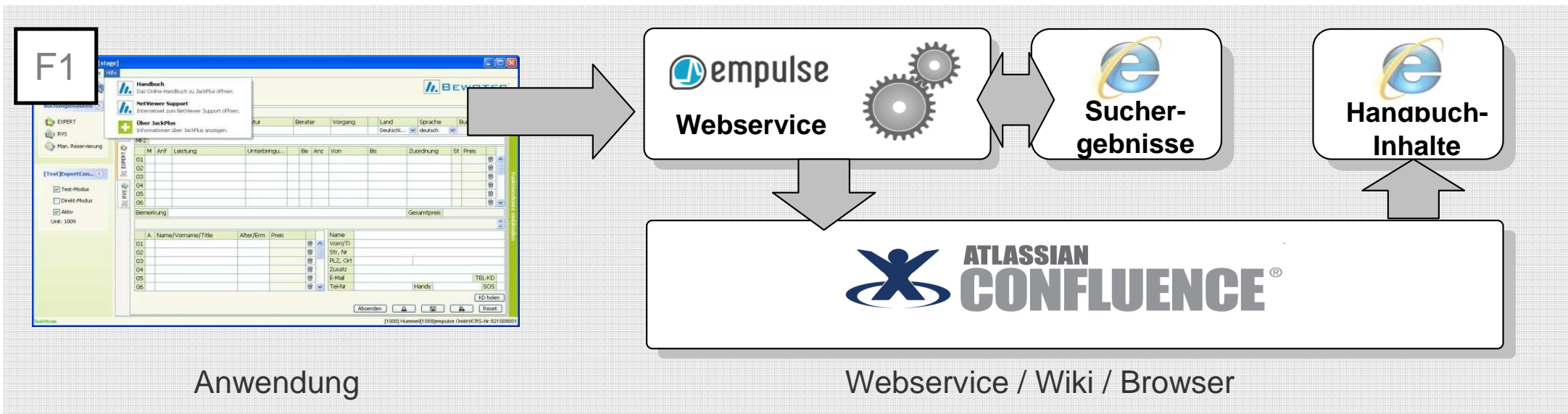
Mit Hilfe der Lösung ist ein einfacher Aufruf des Handbuchs und eine intelligente Darstellung der Ergebnisse garantiert.

- Das Handbuch wird aus der Software-Anwendung durch die F1-Taste aufgerufen.
- Die relevanten Inhalte des Handbuchs werden als Suchergebnisse präsentiert.
- Die Handbuch-Inhalte werden in einem eigenen Browser-Fenster dargestellt.
- Die Sprache, das Land und kundenspezifische Inhalte werden berücksichtigt.
- Eine Verschlagwortung des Handbuchs für die Suche erfolgt durch die Autoren.



Der zentrale Bestandteil ist ein von empulse entwickelter Webservice.

- Der Webservice verbindet die Software-Anwendung mit Confluence.
- Ein Single-Sign-On kann über die Confluence-Nutzergruppen realisiert werden.
- Ein Zugriffsschutz für kundenspezifische Inhalte über Confluence-Spaces ist garantiert.
- Die Steuerung der Suchfunktion wird über eine nutzerspezifische Konfiguration ermöglicht.



Die Kosten für die Wartung der Software-Dokumentation konnten innerhalb kürzester Zeit gesenkt werden.

Kunden - Best Practice:

- Das Unternehmen konnte seine Druckkosten drastisch senken.
- Die Support-Zentrale wurde aufgrund der Online Lösung entlastet.
- Der ROI setzte bereits nach einem Aktualisierungszyklus ein.
- Die Software-Entwicklungsabteilung wurde entlastet.
- Die Aktualität der Dokumentation ist zu jeder Zeit sichergestellt.

## Ihre Ansprechpartner

**Michael Hummel**

**(Geschäftsführer)**

**empulse GmbH**

Hohenzollernring 75/77

50672 Köln

Telefon: +49 221 / 977 61 48 - 0

Fax: +49 221 / 977 61 48 - 2

Email: [michael.hummel@empulse.de](mailto:michael.hummel@empulse.de)

**Felix Jackmann**

**(Entwicklungsleiter)**

**empulse GmbH**

Hohenzollernring 75/77

50672 Köln

Telefon: +49 221 / 977 61 48 - 3

Fax: +49 221 / 977 61 48 - 2

Email: [felix.jackmann@empulse.de](mailto:felix.jackmann@empulse.de)