

Technische Dokumentation bei STIHL



STIHL seit über 80 Jahren



Um was geht's ?

- **STIHL®** die Produktpalette
- Organisation des Konzerns: Einbettung der Technischen Dokumentation
- Zielgruppendefinition: Für wen ist die Technische Dokumentation ?
- Dokumentationskonzepte:
 - Dokumentationstypen
 - Sprachen
 - Medien
- Methodik:
 - Schnittstellen
 - Prozesse der Dokumentationserstellung
 - Tools
 - externe Dienstleister
- Dreh- und Angelpunkte der Technischen Dokumentation

STIHL®

STIHL®

- die Produkte



Die Produktpalette



+



Sägen + Zubehör



Zubehör



Pflegen + Reinigen



Freischneider,
Motorsensen,
Heckenschneider,
Hoch-Entaster,
SaugHäcksler,
Blasgeräte,
Olivenernter,



Trennschleifer,
Bohrgeräte, Pumpen

STIHL®

- das Unternehmen



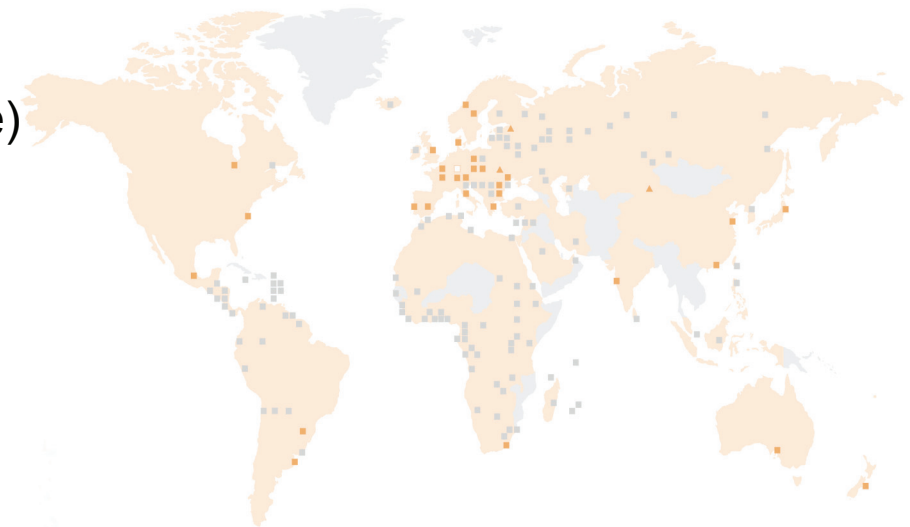
Unternehmensstruktur

STIHL Deutschland

- Hauptverwaltung Waiblingen (3 Werke)
- Ludwigsburg (2 Werke)
- Prüm-Weinsheim (1 Werk)
- Wiechs am Randen (1 Werk)
- Vertriebszentrale in Dieburg

STIHL Gruppe

- 32 eigene Vertriebsgesellschaften in Europa, Asien/Ozeanien, Amerika, Afrika und 120 Importeure weltweit
- Insgesamt in mehr als 160 Ländern mit über 35.000 Fachhändlern vertreten
- Produktionsstätten in Deutschland, USA, Brasilien, Schweiz, Österreich, China



- Tochtergesellschaften
- ▲ Repräsentanzen
- Importeure

Unternehmensstruktur der STIHL Gruppe

Europa

STIHL Deutschland*
STIHL Schweiz*
VIKING, Österreich**

Vertriebsgesellschaften:

- Belgien
- Bulgarien
- Frankreich
- Griechenland
- Grossbritannien
- Italien
- Norwegen
- Österreich
- Polen
- Portugal
- Rumänien
- Schweden
- Spanien
- Tschechien
- Ungarn
- Ukraine

Amerika

STIHL USA*
STIHL Brasilien*

Vertriebsgesellschaften:

- Argentinien
- Kanada
- Mexiko

Afrika

Vertriebsgesellschaft:
■ Südafrika

Asien/Ozeanien

STIHL China*

Vertriebsgesellschaften:

- Australien
- Hongkong
- Japan
- Neuseeland
- Indien

* Produktions- und Vertriebsgesellschaften

** Zweitmarke von STIHL, Produktions- und Vertriebsgesellschaft

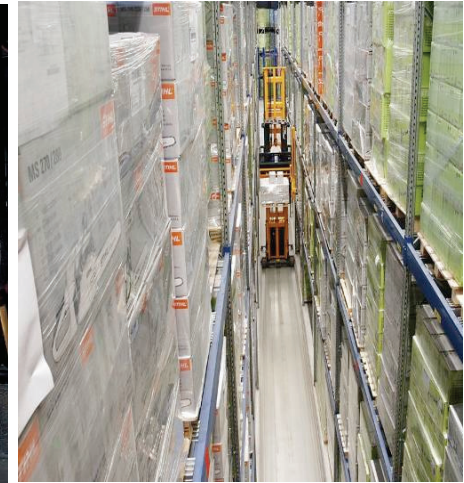
Vertriebsstruktur

**Sechs
Produktionsgesellschaften
(D, USA, CH, BR, A, CN)**

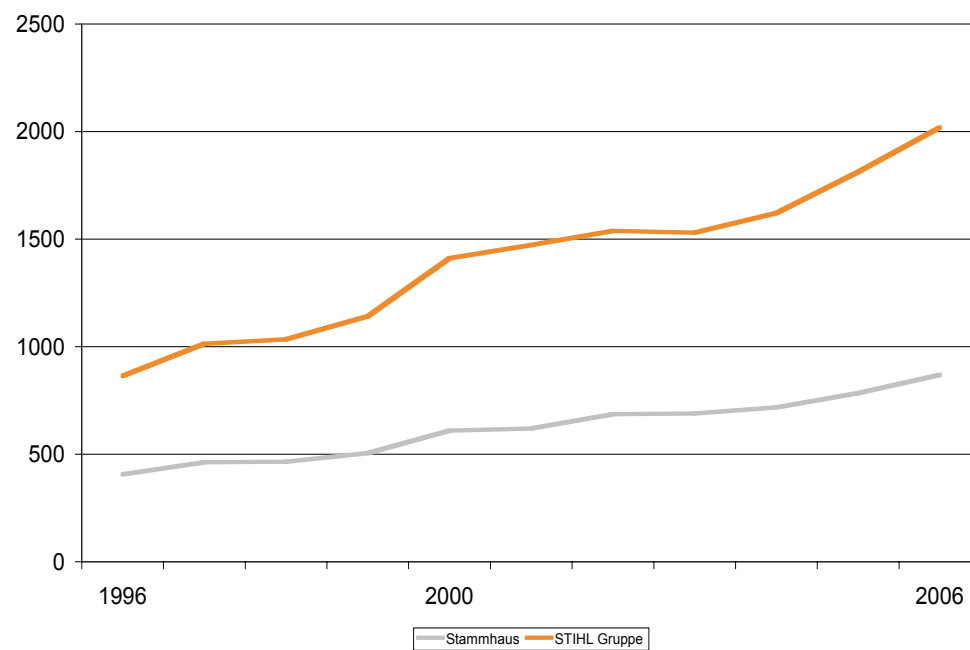
**32 Vertriebsgesellschaften
120 Importeure**

35.000 Fachhändler weltweit

Millionen Endkunden



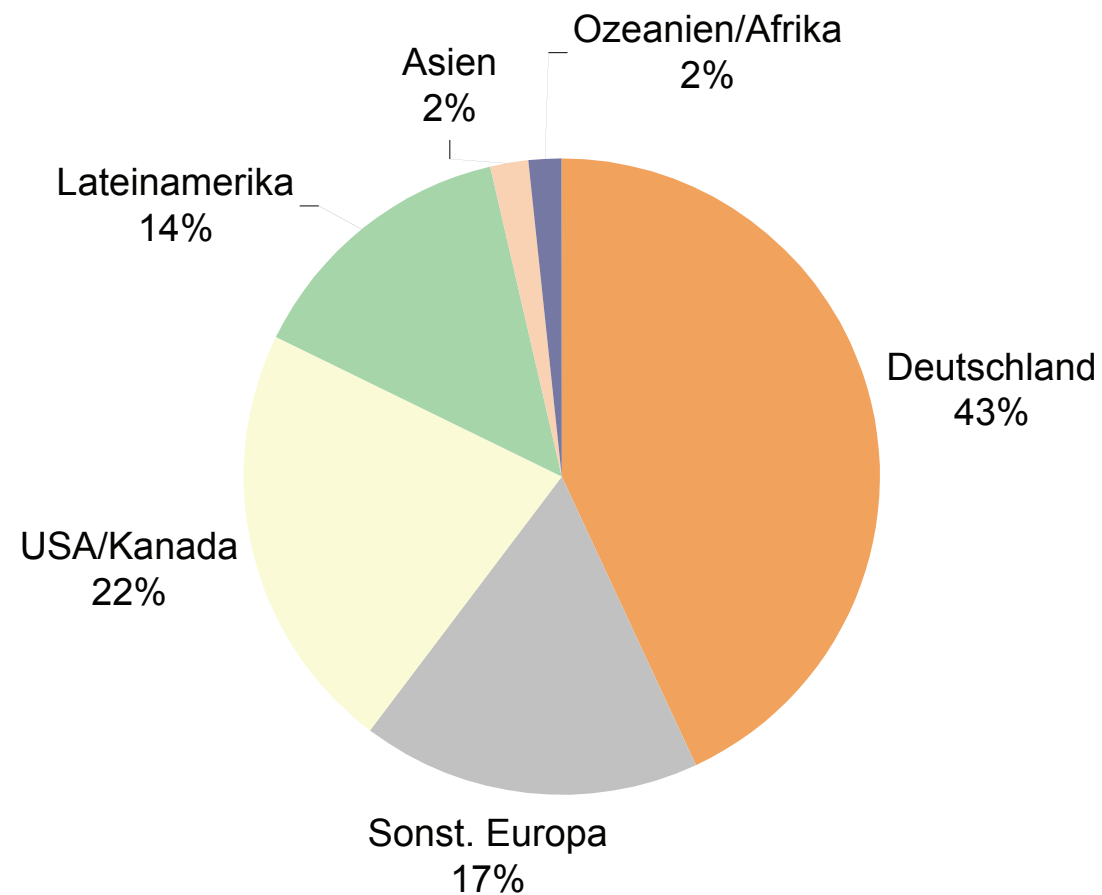
Umsatz in Mio. Euro



Anzahl der Mitarbeiter



Mitarbeiter nach Regionen 2006



Kenngrößen

Der Konzern

Umsatz	2,048 Mrd €
Exportanteil	ca. 88%
MA STIHL-Gruppe	9.449 MA (2006)
MA STIHL-Stammhaus	3.788 MA (2006)
Händler weltweit:	> 35.000 / 160 Länder

Absatzzahlen 2006

Motorsägen	2.873 Mio Stück
Motorgeräte	2.806 Mio Stück
Schienen	5.187 Mio Stück
Ketten	98.1 Mio Fuß (29.913 km)

Druckaufkommen 200 5

Dokumente

Druckseiten

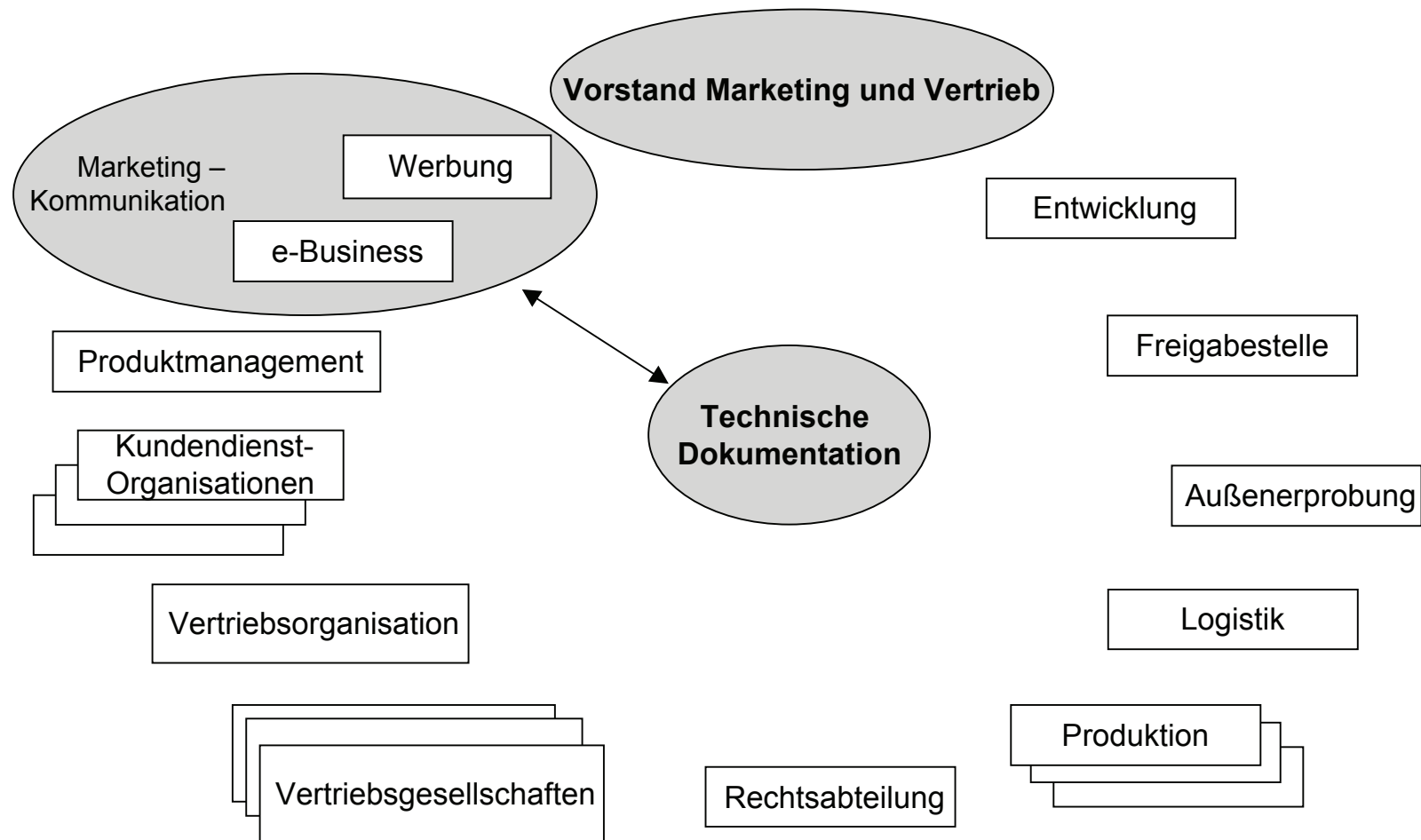
Gebrauchs anleitungen	6.166.255	518.211.796
Reparaturanleitungen	46.630	4.139.636
ET-Listen	146.100	4.800.400
Technische Informationen	473.400	1.797.920
Beilageblätter	1.969.851	4.924.628
Sonstiges (Kataloge, Garantiekarten, ...)	1.112.999	16.357.265
Microfiche	389.607	
Ersatzteil - CDs	34.010	
Trainings - CDs	2.500	

Summe:

10.341.352

550.231.645

Einbettung der TD in die STIHL Organisation



Unternehmensstruktur

- Stammhaus mit Unternehmensführung in Waiblingen, Deutschland
- Entwicklungszentrum in Deutschland
- Technische Dokumentation zentralisiert im Stammhaus Deutschland
- Produktion der Kernprodukte im globalen Produktionsverbund
- Käuferzielgruppe: Anwender mit hohen Ansprüchen an Qualität und Zuverlässigkeit der Produkte
- Selbstständige Vertriebsgesellschaften mit hoher Eigenverantwortung
- Vertrieb und Service ausschließlich über servicegebenden Fachhandel

STIHL®

**- unsere
Zielgruppen**



Zielgruppen



Endkunden

- BA
- Broschüren



Marketing

- PI
- Kataloge



Zubehör

- Beilageblatt



Servicedienst

- RA
- ET
- TI
- Werkstatteinrichtung
- Sonderwerkzeug
- Datenblatt



Händler

- TI
- Produktführer
- Katalog
- Preisliste



Service - Organisationen

- Service Training System
- Lehrmittel Ordner
- Lehrtafeln

STIHL®

- die Konzepte



Dokumentationstypen

- **Gebrauchsanleitungen / Beilageblätter:**
 - Information für Endverbraucher / Anwender
 - Auslieferung als Druckerzeugnis
 - Verfügbar als Acrobat .pdf-Datei

zur Zeit elektronische Bereitstellung in Diskussion / Vorbereitung

- **Sonstige Informationen für den Fachhandel / Serviceorganisation**
 - Technische Informationen
 - Reparaturanleitungen / Handbücher
 - Ersatzteilkataloge
 - Kataloge, Broschüren
 - Produktführer
 - Produktinformationen / Produktvergleiche
 - Einstellhinweise / Änderungsnachweise
 - Aufstellung Reparaturzeiten / Datentafeln / Sonderwerkzeuge

Fremdsprachen in Gebrauchsanleitungen

Deutsch
Englisch
Französisch
Niederländisch
Italienisch
Spanisch
Portugiesisch
Schwedisch
Finnisch
Dänisch
Norwegisch
Lettisch
Estnisch
Litauisch

Kroatisch
Bosnisch
Tschechisch
Ungarisch
Slowakisch
Polnisch
Bulgarisch
Rumänisch
Slowenisch
Makedonisch
Serbisch
Türkisch
Griechisch

Russisch
Ukrainisch
Koreanisch
Indonesisch
Arabisch
Taiwanesisch
Chinesisch
Japanisch

American English
American Spanish
Brasilianisch

Dokumentationstypen

■ **Service Training System:**

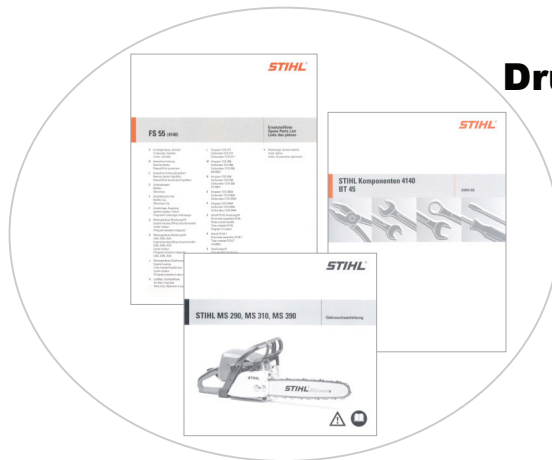
- Lehrmittel Technik Allgemein: Internet, CD-ROM, Folien
- Als Kurzfassung lieferbar für Feuerwehren, öffentliche Ausbildungseinrichtungen, sonstige technische Dienste und Institute
- Computer Based Training CD (11 Sprachen)
 - Vergasertechnologie
 - Diagnose
 - Schneidgarnituren (Kette / Schiene)
 - Schneidwerkzeuge
 - Hochdruckreiniger

■ **Service Communication System (15 + 2 Sprachen)**

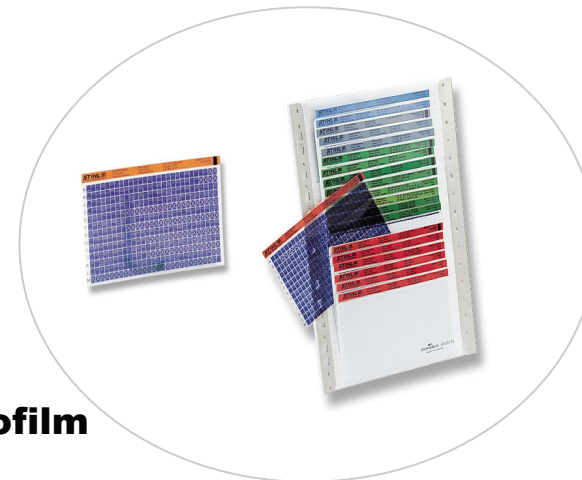
- Komplettes Angebot der Service Informationen für den Handel (D, GB, E, P, S, FIN, I, F, CZ, PL, RUS, US, CAN, DK, N, GR, RUM, BRAS)
- Ersatzteildokumentation als Datenbank-Applikation auf CD-ROM / DVD
- Daten elektronisch als Basis für B2B-Systeme der Tochterunternehmen

Medien

Druckerzeugnis



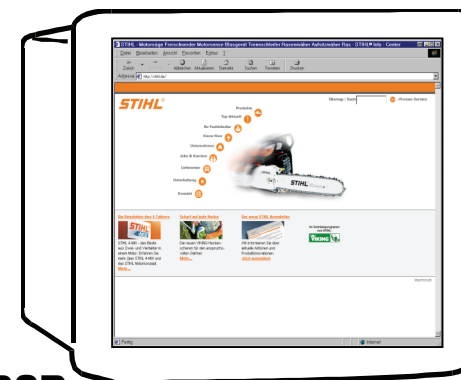
Mikrofilm



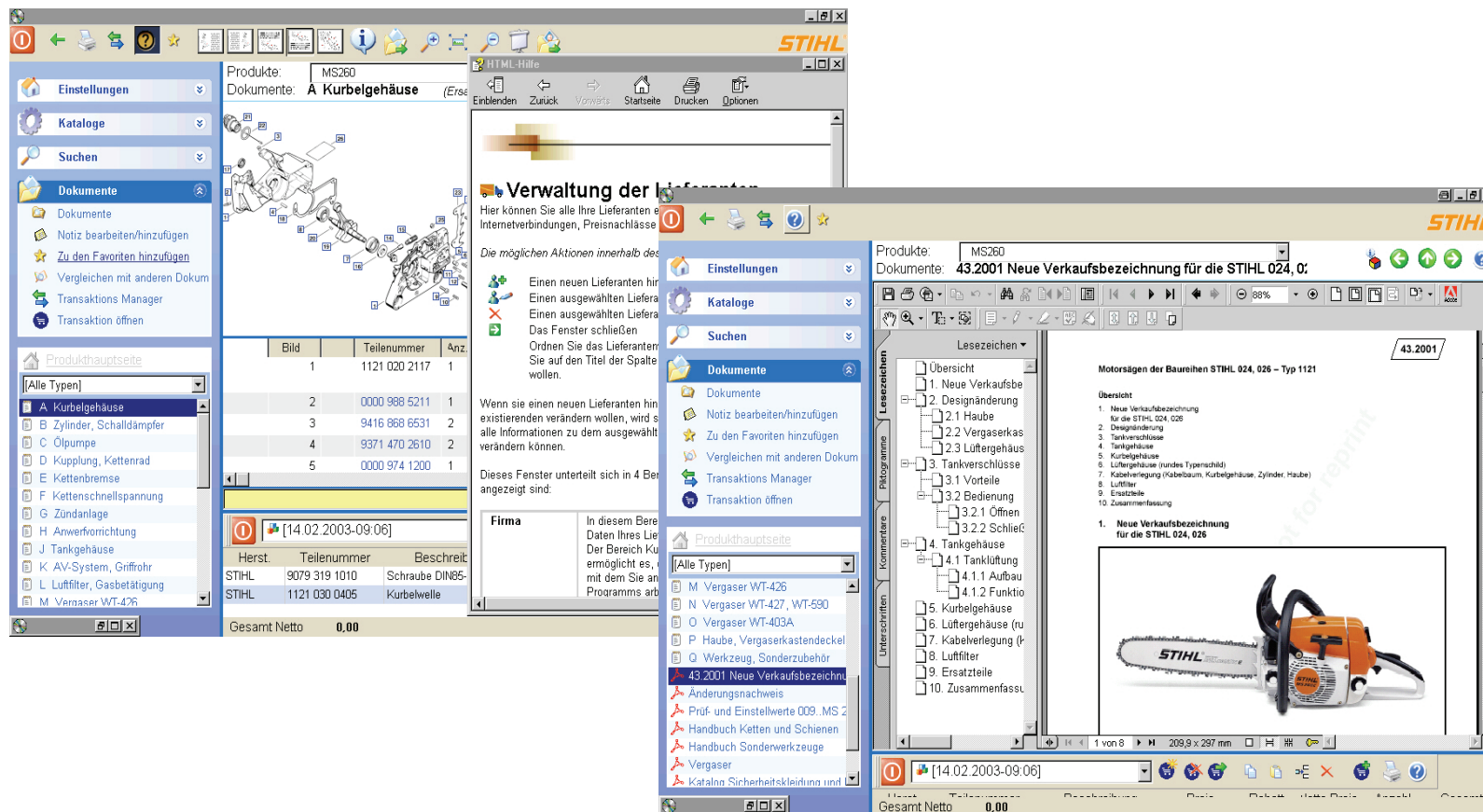
CD-ROMs - DVD



Internet / B2B



Service Communication System



The screenshots show the STIHL Service Communication System interface, which includes a sidebar with navigation options like 'Einstellungen', 'Kataloge', 'Suchen', and 'Dokumente'. The main area displays product information, including a 3D exploded view of a 'Kurbelgehäuse' (crankcase) for the MS260 model. A table lists parts with columns for 'Bild', 'Teilenummer', and 'Anz.'. The interface also features a 'Verwaltung der Lieferanten' (Supplier Management) section and a 'Lesezeichen' (Bookmarks) section. The bottom of the interface shows the 'Gesamt Netto' (Total Net) amount as 0.00.

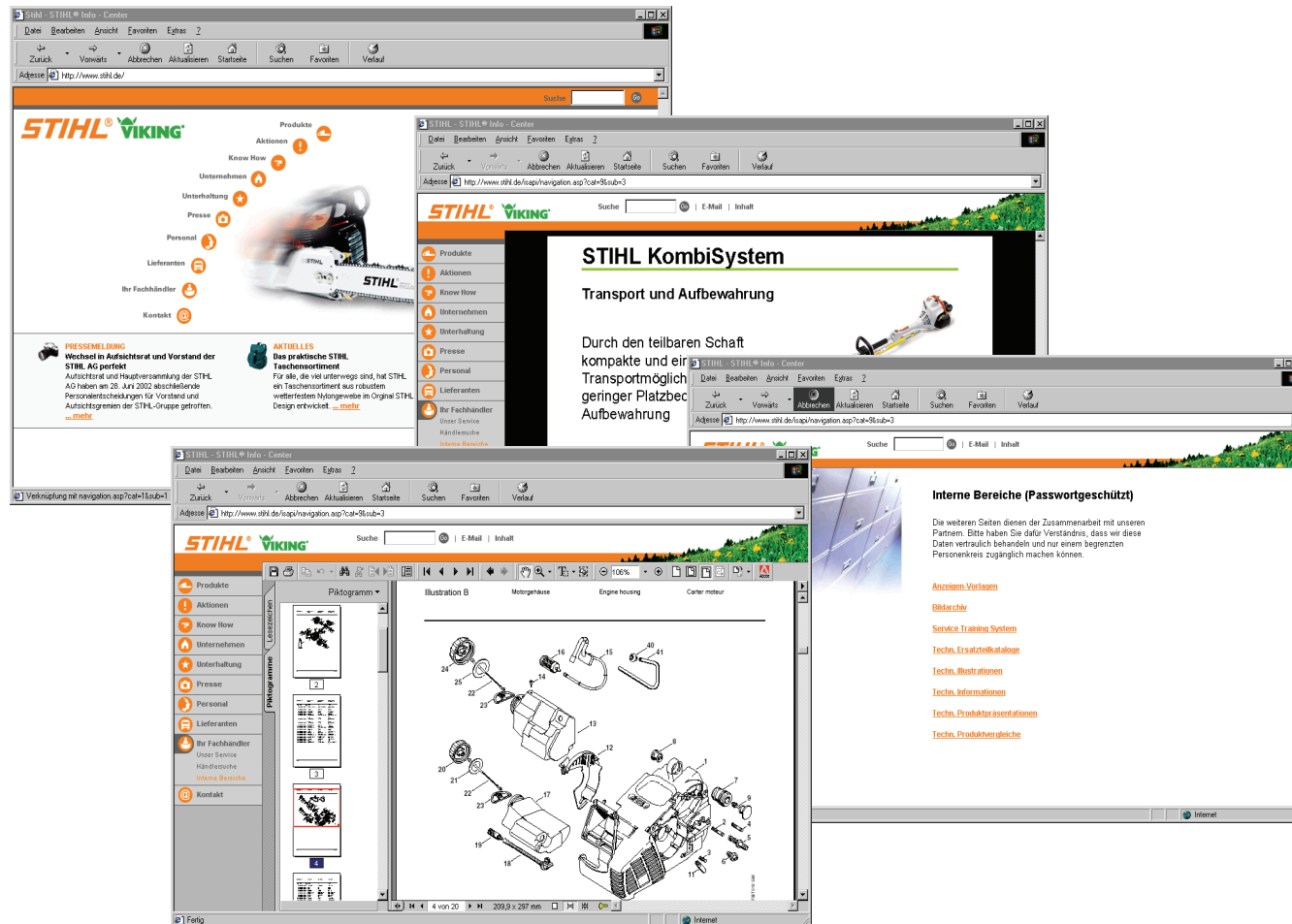
Table 1: Parts List (from left screenshot)

Bild	Teilenummer	Anz.
1	1121 020 2117	1
2	0000 988 5211	1
3	9416 868 6531	2
4	9371 470 2610	2
5	0000 974 1200	1

Table 2: Product Details (from bottom screenshot)

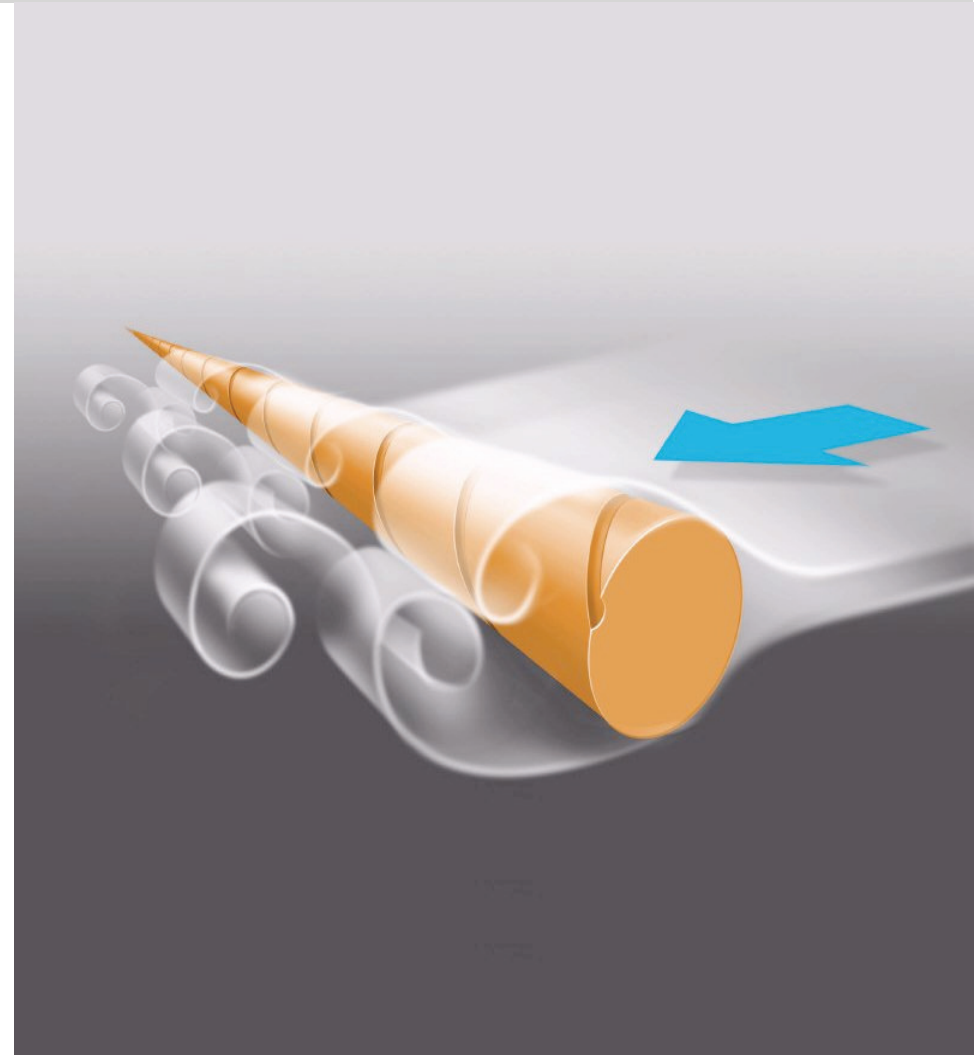
Herst.	Teilenummer	Beschreibung
STIHL	9079 319 1010	Schraube DIN95-
STIHL	1121 030 0405	Kurbelwelle

Internet / B2B-Systeme

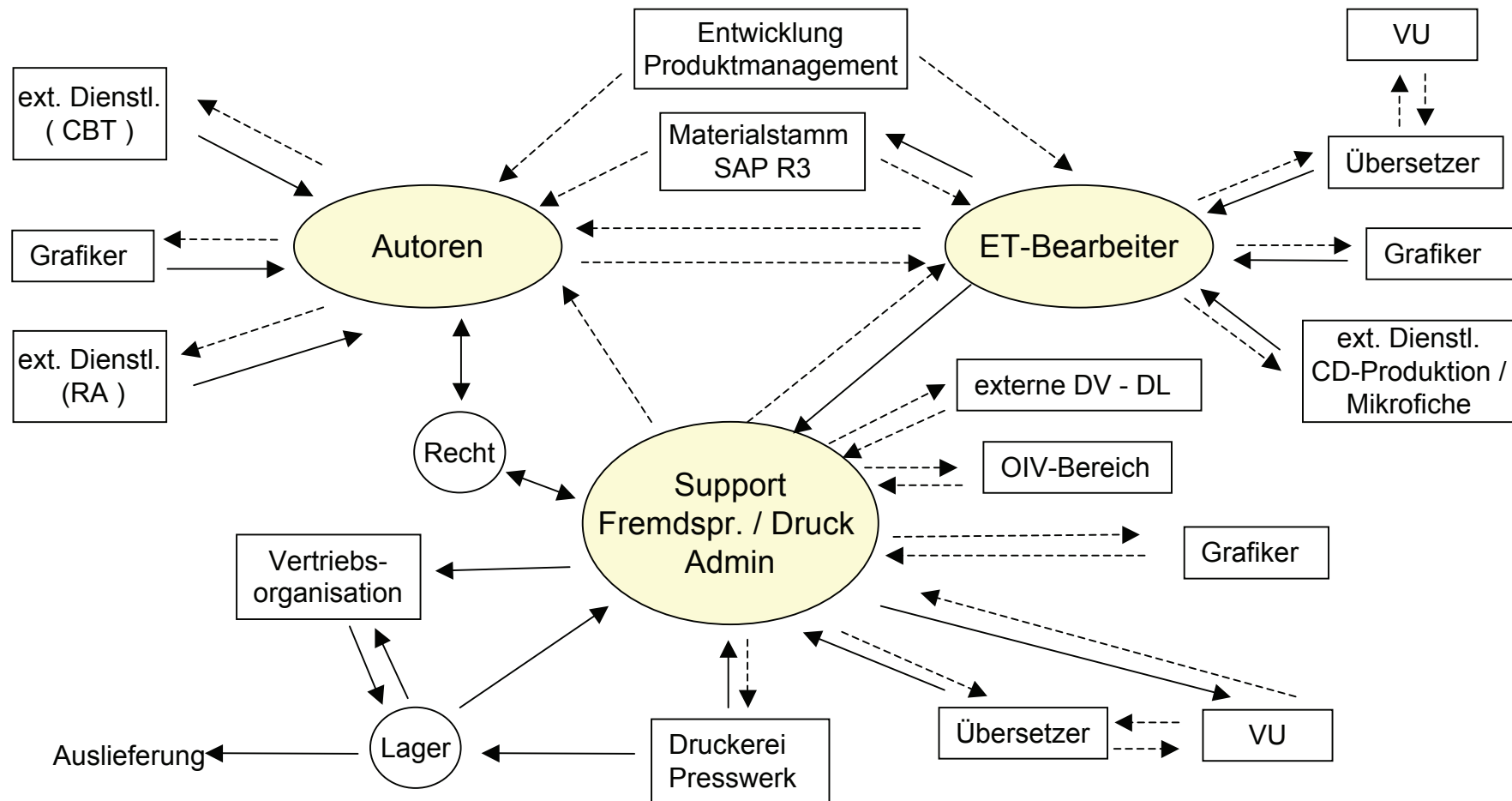


STIHL®

- die Methoden



Schnittstellen der TD zu anderen Bereichen



Tools, Prozesse

Dokumentenerstellung:

- Erstellung der Basisdokumentation in Deutsch
- Dokumentenerstellung mit FrameMaker
- Autoren werden unterstützt durch verschiedene Templates (abhängig vom Dokumentationstyp)
- Dokumente zusammengesetzt aus verschiedenen Informationseinheiten
- Dokumentenmanagement mit verschiedenen Datenbanken (Dokumenten-DB, Druck DB, ET-DB, SAP-R3), derzeit Umstellung auf xml-basierendes Redaktionssystem – zunächst für Gebrauchsanleitungen - in Vorbereitung
- Verifizierung der Basis durch interne Reviews in Entwicklung, Produktmanagement, Rechtsabteilung, Kundendienst, ...

Tools, Prozesse

Graphiken:

- Zeichnungserstellung durch externe Graphiker in .eps Format
- so weit möglich Übernahme von Basisdaten aus CAD-Systemen der Entwicklung
- Umsetzung von Fotoaufnahmen in Strich- / Explosionszeichnungen)

Übersetzungen:

- Übersetzungen durch externe Übersetzer auf IE-Basis
- Delta-Ermittlung bei Änderungen zur Übersetzungssteuerung
- Übersetzer liefern übersetzte Texte als FrameMaker IEs (incl. Fremdsprachensatz)
- Review erfolgt über Landesvertretungen (bei Bedarf)

Tools, Prozesse

Druck:

- Druck volumenabhängig im Offsetverfahren (Rolle oder Bogen) - oder Digital. „Print on demand“ am Produktionsband aktuell kein Thema
- Übergabe der Druckelemente an Druckereien in .pdf - Format über FTP-Server, dadurch direkte Übernahme in die Produktionskonzepte der Druckereien
- Druck der Bedienungsanleitung am Produktionsstandort, restliche Dokumentation zentral in D. Ausnahmen: Dokumente für Domestic Märkte USA, China und Brasilien

Mikrofilm:

- quartalsweise Bereitstellung der Ersatzteillisten als Mikrofilm
- Generierung der Mikrofilm-Master direkt aus Ersatzteildeatenbank

Tools, Prozesse

Ersatzteil-Dokumentation:

- Generierung der Dateninhalte für die CD / B2B-Datensätze direkt aus Datenbank (Unicode-fähig), datenbankunterstützte Verlinkung mit zusätzlichen .pdf-Dokumenten
- Volume-Produktion der CD / DVD bei externem Presswerk, Einbindung in B2B-Systeme bei der jeweiligen Landesvertretung
- Generierung der printfähigen Ersatzteillisten (.pdf-Dokumente) ebenfalls direkt aus DB (auch in asiatischen Sprachen chin., jap., taiwan.)

Training Material: Computer Based Traing CDs + Animationen :

- Konzipierung, Erstellung und Programmierung in Zusammenarbeit mit externen Dienstleistungsagenturen
- Übersetzung bei externen Agenturen (D, GB, F, E, I, S, P, NL, PL, GR, J)
Review bei Landesvertretungen
- Volume Produktion bei externem Presswerk

STIHL®

Dreh - und Angelpunkte



Die Herausforderung

- Sehr hohe rechtliche Anforderungen an die Technische Dokumentation
- Verschiedene technische Ausführungen bedingt durch unterschiedliches landesspezifisches Recht
- Einklang von Benutzerbedürfnissen und rechtlichen Erwartungen
- breite Produktpalette und Sprachenvielfalt als Zeit- und Kostenfaktor
- Mengengerüst / Logistik
- inhomogene Kundengruppe (auch innerhalb einer Zielgruppe)
- Moderne Technologien (New Media ...) **sinnvoll** einsetzen –
Nicht alles was technisch machbar und schick ist bringt unserem Kunden Vorteile !

STIHL®

***...manchmal wird
einem da schon
ganz schön
warm ...***



STIHL®

STIHL®

***Herzlichen Dank
für Ihr
Interesse ...***

