

# Online Supportsystem für Daimler AG

*„Daimlers neues Global Buying System GLOBUS verfügt nun über eine leistungsfähige, web-basierte Hilfefunktion und Benutzerunterstützung. Zum Aufbau haben wir das innovative Werkzeug GateOne von instinctools gewählt, weil GateOne unsere Anforderungen bezüglich mehrsprachiger Inhalte, Flexibilität und Skalierbarkeit erfüllt.“*

**Uwe Funk**

Manager ITM/PSE – Procurement Systems  
Daimler AG

## DAIMLER

Die Daimler AG ist ein führender Anbieter von hochwertigen PKW sowie der weltweit größte Hersteller von Nutzfahrzeugen. Mit seinen starken Marken und dem umfassenden Angebot an Fahrzeugen, das vom Kleinwagen bis zum Schwerlast-LKW reicht und um maßgeschneiderte Dienstleistungen entlang der automobilen Wertschöpfungskette ergänzt wird, ist Daimler in nahezu allen Ländern der Erde vertreten.

## Herausforderung

Das neue globale Einkaufssystem der Daimler AG GLOBUS (Global Buying System) sorgt weltweit für eine wirtschaftliche Organisation aller Einkaufsprozesse.

Im Hinblick auf ein schnelles und umfassendes Training sowie laufende Unterstützung der Anwender entschied Daimler, die Entwicklung und Implementierung eines speziellen Support-Systems in Auftrag zu geben. Die zentralen Anforderungen an das System waren seine transparente Struktur und eine einfach zu bedienende Benutzeroberfläche, um die Nutzung der Dokumente mit der Beschreibung von GLOBUS Funktionen den Anwendern aus unterschiedlichen Ländern so einfach wie möglich zu machen. Ferner sollte das System mit der im GLOBUS Projekt eingesetzten Technologie kompatibel sein.

Aus Sicht der Prozesse zur Erstellung der Inhalte war es notwendig eine entsprechende Umgebung zu schaffen, in der mehrere und dezentral verteilte Redakteure und Übersetzer konsistente und zuverlässige Lieferung der Informationen gewährleisten können.

Daimler führte eine umfangreiche Analyse der möglichen Lösungen und Hersteller durch und entschied sich schließlich für Software und Dienstleistungen der Firma \*instinctools. Gründe dafür waren die umfangreiche Erfahrung in den Bereichen Informationsmanagement und Single Sourcing Standards, sowie ein attraktives "Smart Sourcing" Angebot.

## Lösung

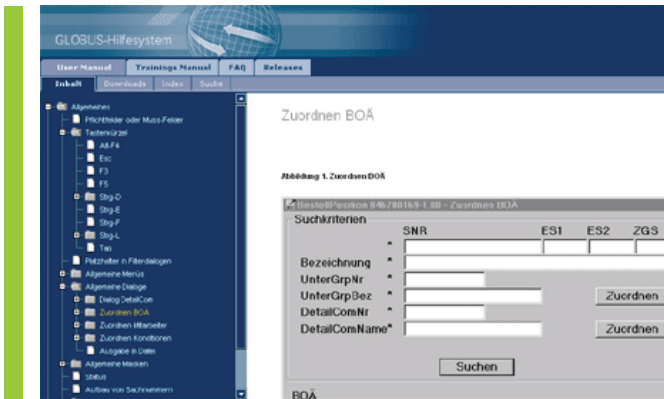
Zur Umsetzung des Projektes wählte Daimler die vorgefertigte [go:xDoc] Lösung des GateOne Frameworks von \*instinctools, die die strategischen Anforderungen ideal abdeckt. Der webbasierte Ansatz bietet Unabhängigkeit von Ort und Zeit, J2EE Konformität macht die Lösung kompatibel und leicht integrierbar mit GLOBUS, Unterstützung von XML Standards wie DocBook und DITA ermöglicht die sachgemäße Erstellung und Strukturierung der Dokumente nach internationalen Standards. Die WYSIWIG Benutzeroberfläche erleichtert die Arbeit der Redakteure. Gleichzeitig bietet die Lösung erforderliche Flexibilität und Skalierbarkeit, um den späteren Anforderungen eines globalen Roll-outs gerecht zu werden.

\*instinctools führte eine detaillierte Analyse der erforderlichen Dokumentenstruktur durch und stimmte diese mit den Verantwortlichen bei Daimler ab bevor sie in [go:xDoc] umgesetzt wurde.

Es war von Anfang an klar, dass das System eine räumlich verteilte, internationale Community unterstützen muss. Daher wurde die Lokalisierungsstrategie Teil der Analyse um sicher zu stellen, dass für die unterschiedlichen Ländern die Inhalte vernünftig in mehreren Sprachen lokalisiert werden können.

Da die Redakteure bei Daimler bereits vor Projektbeginn mit der Erstellung von Hilfetexten, Benutzerhandbuch und Prozessdokumentation begonnen hatten, wurden die schon vorhandenen Inhalte in die [go:xDoc]-basierte Hilfe- und Supportplattform integriert.

Die Zusammenarbeit zwischen den Projektteams bei Daimler und \*instinctools wurden durch die \*instinctools Project Management Infrastruktur und IFOS – einem leistungsfähigen Projektmanagement Werkzeug unterstützt. In IFOS werden alle an einem Projekt beteiligten Teams und Personen integriert. Als zentrale Projektabla-ge und zur nahtlosen Kommunikation dient das Werk-zeug während des Projektes und darüber hinausgehend im Wartungsstadium.



## Ergebnis

Nach 5 Monaten intensiver Zusammenarbeit wurde die zentrale GLOBUS Hilfe und Supportplattform den Anwendern zur Verfügung gestellt. Alle wichtigen Anforderungen an die Redaktionsprozesse wurden mit Hilfe einer effizienten und komfortablen Umgebung für die Redakteure, Chefredakteure und Übersetzer erfüllt:

- Eine Single Sourcing Ablage für alle Inhalte und die Trennung der Inhalte von ihrer Darstellungsform befreien Redakteure von unnötigen Tätigkeiten, die nicht zu ihrem Aufgabengebiet gehören.
- Gut strukturierte, systemgestützte Arbeitsabläufe fördern die Zusammenarbeit internationaler Teams und vereinfachen die Prozesse zur Erstellung und Lokalisierung der Inhalte. Lokalisierte Inhalte bleiben konsistent.
- Übersichtliche Inhaltsstrukturen verringern Redundanzen und die damit verbundene Mehrfacharbeit und Fehleranfälligkeit.
- Die Einhaltung von Unternehmensstandards bei der Darstellung wird sicher gestellt. So kann eine einheitliche Darstellung in den verschiedenen Medientypen erreicht werden.

Den Benutzern der GLOBUS Anwendung steht ein komfortables und einfach zu bedienendes Hilfesystem zur Verfügung, das ihnen ermöglicht, die tägliche Arbeit effizient zu erledigen:

- Inhaltsbezogene Hilfsfunktionen liefern dem Benutzer vollständige und schnelle Information über einen einfachem F1 Klick.
- Das webbasierte System erlaubt on-line Anfragen und ermöglicht schnelle Antworten.
- Einfache und wirksame Suchfunktionen erlauben schnelles und sicheres Finden der gewünschten Information.
- Trainingsmaterial ist jederzeit von jedem Ort aus griffbereit.
- Automatisches Publizieren ermöglicht die Bereitstellung von Inhalten in unterschiedlichem Format ohne besondere technische Kenntnisse.
- Die einfache Suche und die geringere Abhängigkeit von einem Systemexperten erhöhen die Bereitschaft der Anwender, das verfügbare Material zu nutzen.

Somit hat sich die Einführung des GLOBUS Hilfe und Supportsystems für die Beteiligten des Daimler Einkaufsprozesses als nützlich erwiesen. Es trägt dazu bei, Zeit und Kosten bei der Erstellung und Verteilung von Informationen sowie bei der Schulung der GLOBUS Benutzer zu sparen.

Die \*instinctools GmbH bietet Software- und Serviceleistungen für intelligente Lösungen im Informationsmanagement. Der technische Vorsprung des Unternehmens basiert auf seinem Java-Framework GateOne mit dem Daten integriert, strukturiert und personalisiert werden.