



success story

Sondermaschinenbau

Dokumentations-Maßarbeit für High-Tech Großgeräte

Die Aufgabenstellung unseres Kunden

Die Firma Komatsu Mining Germany GmbH in Düsseldorf entwickelt, fertigt und vermarktet Großhydraulikbagger für den weltweiten Einsatz. Die Tatsache, dass jeder Bagger ein Unikat ist, stellt den Hersteller ebenso wie den Dokumentationsdienstleister vor besondere Herausforderungen. Dies sind insbesondere

- kundenseitige Sonderwünsche
- kontinuierliche Weiterentwicklungen am Produkt
- extreme klimatische Bedingungen
- gesetzliche Vorgaben im Einsatzland

Spezielle Remove&Replace-Manuals der Komatsu-Bagger mussten kurzfristig für den australischen Markt gemäß den dortigen Sicherheitsvorschriften in englischer Sprache erstellt und gegen unautorisiertes Kopieren geschützt werden. Die zu beschreibenden Baugruppen wurden dabei vom Kunden in Australien bestimmt.

Die Lösungen für unseren Kunden

In einem ersten Schritt hat arvato services Vorlagen für die neuen Handbücher unter strikter Einhaltung des Corporate Designs des japanischen Mutterkonzerns erarbeitet.

Danach wurden die entsprechenden Arbeitsanweisungen in enger Zusammenarbeit mit den Komatsu-Technikern in englischer Sprache erstellt, sodass keine nachgeschaltete Übersetzung mehr erfolgen musste.

Die fertigen Manuals wurden auf kopiergeschütztem Papier produziert. Somit konnten die aus der Aufgabenstellung resultierenden Anforderungen exakt erfüllt werden.

Der Nutzen für unseren Kunden

Die Firma Komatsu profitierte davon, dass der gesamte Dokumentationsprozess durch arvato services homogen unterstützt wurde. Dadurch konnten

- die engen Terminvorgaben eingehalten,
- die Handbücher bedarfsgerecht in der Zielsprache erstellt,
- die australischen Bestimmungen erfüllt und
- die Kosten durch Synergien und Vermeidung von Übersetzungskosten gesenkt

werden. Hier liegt der Schlüssel für eine hohe Kundenzufriedenheit.

Weitere gemeinsame Zukunft mit unserem Kunden

Auf Grund der positiven Erfahrungen aus diesem Projekt unterstützt arvato services derzeit die Komatsu Mining Germany GmbH bei der Weiterentwicklung des bisherigen Prozesses von den erstellten Wartungs- und Reparaturanleitungen hin zu vollständigen Shop-Manuals. Darüber hinaus berät arvato services Komatsu im kompletten Dokumentationsumfeld und bereitet als langfristiges Ziel die Einführung eines Redaktionssystems vor.



Kunde:
Komatsu Mining Germany GmbH

Branche:
Sondermaschinenbau

Projekt:
Dokumentationserstellung für Großhydraulikbagger

Projekt Komatsu Mining Germany GmbH

- Neuerstellung von Remove&Replace-Manuals für Großhydraulikbagger
- Neuerstellung technischer Rundschreiben für den Service
- Neuerstellung von Troubleshooting-Manuals
- Konvertierung und Überarbeitung vorhandener Serviceliteratur
- Neuerstellung von Formblättern für tägliche Prüfungen
- Druck, Konfektionierung und Vertrieb

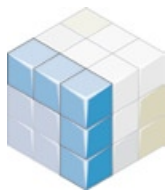


Unsere Leistungen



Beratung

- Dokumentenanalyse
- Risikobeurteilung
- Prozessoptimierung
- Outsourcing-Lösungen



Redaktion

- Service- & Wartungsliteratur
- Kundenliteratur
- Trainingsunterlagen
- Ersatzteilkataloge



DTP und Illustration

- Entwicklung von Layout & CI
- Isometrische Strichzeichnung
- Re-Use von CAD-Daten
- 3-D-Illustrationen/Animationen



Übersetzung

- Übersetzung in über 40 Sprachen
- Übersetzungsmanagement
- Terminologie, Linguistik
- Kontrollierte Sprache



IT-Lösungen

- Redaktionssysteme
- Content Management Systeme
- Altdatenkonvertierung
- XML-basierte Lösungen

**Wir bieten Ihnen individuelle, bedarfsorientierte Beratung.
Wir freuen uns auf Ihren Anruf!**

**arvato services
technical information GmbH**

Neukirchen-Vluyn
Tel. +49 (0) 2845-94980-0
Fax +49 (0) 2845-94980-47

Spain
Tel. +34 93-7741973
Fax +34 93-7753654

Ingolstadt
Tel. +49 (0) 841-98143-0
Fax +49 (0) 841-98143-29

Südafrika
Tel. +27 41-9955200
Fax +27 41-9955222

Wolfsburg
Tel. +49 (0) 5361-84874-0
Fax +49 (0) 5361-51707

Brasilien
Tel. +55 11-4225-1617
Fax +55 11-4225-1459

Niederlande
Tel. +31 294-280395
Fax +31 294-280396

China
Tel. +86 431-8580056
Fax +86 21-54630606-452