



Videobasierte Anleitungen

Film ab!

Immer aktuell, global verfügbar, ohne Sprache, aber verständlich und kostengünstig produziert – was wie ein Wunschtraum klingt, gibt es tatsächlich: Die Hosokawa Alpine AG setzt für ihr Luftstrahlsieb 200 LS-N eine interaktive, videobasierte Bedienungsanleitung ein.

Utility-Film per Flash-Video: Die Anleitung wird am Laborrechner abgespielt.

Hosokawa Alpine

Hosokawa Alpine, ein Unternehmen der Hosokawa Micron Gruppe, ist weltweit Partner von Herstellern von Pulvern, Granulaten und Schüttgütern. Zu den Aufgaben zählen die Entwicklung, Projektierung und Fertigung von Komponenten und Turnkey-Systemen zur Aufbereitung von Pulvern, Granulaten und Schüttgütern für die Bereiche Chemie, Pharma, Food, Minerals, Metals und Recycling. Derzeit beschäftigt das Augsburger Unternehmen 540 Mitarbeiter.

Die Anforderung

Für die videobasierte Anleitung des Luftstrahlsiebs 200 LS-N mussten alle Grundvarianten und Kombinationen von Einzelgeräten beschrieben werden. Die Dokumentation sollte für alle Länder verständlich sein, und es durfte keine Sprachbarrieren geben. Jeder Kunde sollte für seine spezielle Konfiguration eine individuelle Anleitung bekommen.

Ausschlaggebend bei der Entscheidung für die videobasierte Dokumentation war, dass die Produkte weltweit exportiert werden. Daraus ergaben sich spezielle Anforderungen. So besteht das Luftstrahlsieb 200 LS-N, das zur Korngrößenanalyse im Labor eingesetzt wird, aus vielen Zubehörteilen, die nicht alle miteinander kombiniert werden müssen. Jeder Kunde stellt aus den sechs Grundvarianten seine spezielle Konfiguration selbst zusammen. Deshalb mussten alle Grundvarianten und Kombinationen der Einzelgeräte beschrieben werden. Die Dokumentation sollte für alle Länder verständlich sein und es durfte keine Sprachbarrieren geben. Jeder Kunde sollte eine

individuelle Anleitung erhalten. Mit einer herkömmlichen, gedruckten Dokumentation ein umfangreiches Unterfangen. Hosokawa Alpine entschied sich deshalb für einen Utility-Film (Gebrauchsfilm). Es galt eine logische Anleitung zu schaffen, die ohne Sprache auskommt und den geforderten Kriterien gerecht wurde. Unter dem Begriff Utility-Film werden Bewegtbildanleitungen auf der Basis von Videofilmen, 3D-Animationen, Screenvideos usw. zusammengefasst. Die Besonderheit besteht darin, dass sie den Anforderungen der Technischen Dokumentation entsprechen und nonlinear gesteuert werden können.

Visuelles Inhaltsverzeichnis

Für diese Anwendungsfälle bieten die Firmen Rothenberger & Partner und Rothenberger Global Training Solutions eine Gesamtlösung an, bestehend aus einem speziell entwickelten Workflow und der Software Riva Producer Enterprise. Die Lösung ermöglicht es, Anleitungen innerhalb weniger Stunden weltweit zur Verfügung zu stellen. Das System besteht

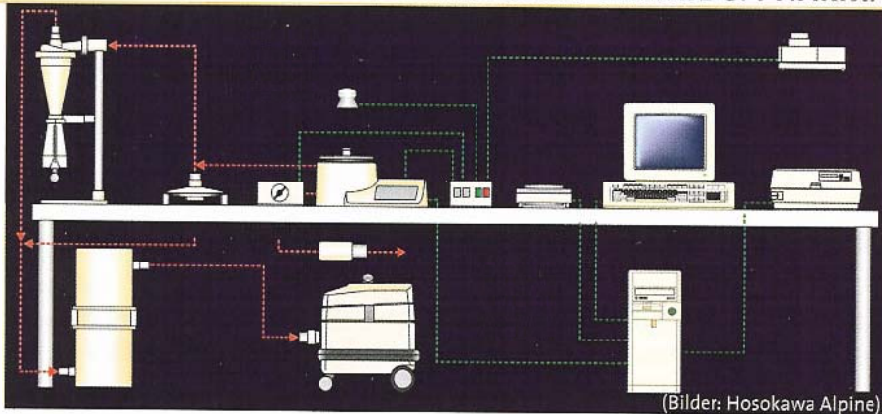
aus einem speziell entwickelten Workflow, der es ermöglicht, Anleitungen innerhalb weniger Stunden weltweit zur Verfügung zu stellen. Die Dokumentation für Hosokawa Alpine wurde innerhalb eines Tages mit einer DV-Kamera aufgezeichnet. Darin enthalten waren sämtliche Gerätekombinationen und alle Montagen der Einzelkomponenten. Das Videomaterial musste dazu nicht aufwendig geschnitten werden, wie man es von herkömmlichen Videoproduktionen kennt. Stattdessen wurde der Film per Drag and Drop und ohne Programmierung erstellt. Die gesamte Produktionszeit bis zur Fertigstellung betrug drei Tage. Das Ergebnis war eine rein visuelle Dokumentation, vom Kunden selbst zusammengestellt.

Eine Besonderheit dabei ist, dass die Filme verzweigen können. Am jeweiligen Entscheidungspunkt wählt der Anwender das Gerät aus, das ihm geliefert wurde und das er nun installieren möchte. Bestätigt er die Komponente, wird ihm anschließend der entsprechende Anleitungsfilm gezeigt. Er kann sich nun jeden

↓ AUTOR



Markus Schönwetter,
Produktmanager,
Hosokawa Alpine
AG, Augsburg,
E-Mail: pharma@al-
pine.hosokawa.com



Visuelles Inhaltsverzeichnis für die Einzelgeräte-Installation: Der Benutzer klickt auf die entsprechende Komponente und erhält die gewünschte Utility-Film-Anleitung.

einzelnen Handlungsschritt per Mausklick vorführen lassen und muss nur noch „nachmachen“, was ihm gezeigt wird.

Probleme mit einem normierten Standardvokabular (Terminologiedatenbank) erübrigten sich damit für Hosokawa Alpine. Mit Hilfe eines visuellen Inhaltsverzeichnisses gelangt man direkt auf die gewünschte Installationsanleitung. Der Gebrauchsfilm macht allen Mitarbeitern im Labor die benötigten Informationen zugänglich. Auf herkömmliche Weise hätte man die Zusammenhänge nicht so schnell und unmissverständlich erklären können wie im Bild. Der Übersetzungsaufwand wäre zu groß gewesen.

Die Anleitung wird dem Produkt als CD beigelegt. Weil Riva mit der Flash-Video-Technologie arbeitet, können Utility-Filme einfach über das Inter- oder Intranet abgerufen werden. Flash ist weltweit auf rund 98% aller mit dem Internet verbundenen Rechner verfügbar.

Fehler fallen sofort auf

Bei Hosokawa Alpine liegen inzwischen erste Ergebnisse vor. So sind Hotlineanfragen seit Einführung der Utility-Filmanleitung um ca. 20% zurückgegangen. Auch die Produktmanager profitieren von der Lösung, weil sich Standardfragen mit Hilfe der visuellen Dokumentation beantworten lassen. Die im Film eingeblendeten Identifikationsnummern lassen sich bei Bedarf mit einem Bestellsystem verlinken, so dass Gerätekomponenten direkt nachbestellt werden können.

Darüber hinaus ergeben sich weitere Vorteile: Das Luftstrahlsieb verfügt beispielsweise über zwei Varianten für die

Unterdruckregelung – eine manuelle und eine automatische. Wenn ein Mitarbeiter seinen Arbeitsprozess mit der automatischen Regelung optimieren möchte, dann kann er seinem Vorgesetzten anhand des Films genau zeigen, welche Vorteile damit verbunden sind. Die Anleitung unterstützt so die Kaufentscheidung.

Die Produktion eines Utility-Films lässt sich auch zur Überprüfung der Abläufe nutzen. Während der Aufnahmen werden alle Handlungsschritte automatisch auf ihre inhaltliche Richtigkeit überprüft. Fehler fallen sofort auf. Nur die tatsächlich funktionierenden Schritte werden dokumentiert.

Gemäß der aktuellen Rechtslage sind schriftbasierte Anleitungen Pflicht. Die Bereitstellung fällt dagegen unterschiedlich aus – entweder als PDF-Datei zum Ausdrucken oder als Hardcopy. Bei Hosokawa Alpine ist die Utility-Film-Lösung zurzeit noch ein Add-on zur herkömmlichen schriftlichen Dokumentation. Eine rechtliche Absicherung bietet neuerdings der TÜV Süd Product Service. Seit kurzem gibt es die Prüfsiegel „Anwenderfreundlicher Instruktionfilm“ und die internationale Version „Userfriendly Utility Film“, die mit dem aus der schriftlichen Dokumentation bekannten DocCert-Siegel vergleichbar sind.



InfoDIRECT

49PG0207

www.produkt-global.de
 Link zur Produktseite Alpine Luftstrahlsieb
 200 LS-N
 Homepage Hosokawa Alpine
 Homepage Rothenberger & Partner
 Homepage Rothenberger Global
 Training Solutions

PASSOLO

SIMPLY BETTER



P A S S O

www.passolo.com