

# Transformarea unei probleme de documentație într-un avantaj competitiv.



“...am ales un partener strategic ale cărui soluții upgradabile se potrivesc cu nevoile noastre curente... Xerox, în calitate de furnizor de servicii prezent pe piața internațională, va fi capabil să rezolve probleme viitoare legate de proiecte editoriale și de publicare pentru documentația noastră.”

– Manfred Häfner  
Senior Director  
Business Clients Central Functions  
Fujitsu Siemens Computers

## Situația

Fujitsu Siemens Computers este principala companie furnizoare de produse IT din Europa. Ca multe alte companii din domeniul IT, aceștia trebuie să facă față concurenței la nivel global și presiunii continue de scădere a prețurilor în segmentele de PC și laptopuri. Pentru a rămâne competitivi, Fujitsu Siemens Computers a trebuit să găsească metode de a reduce continuu costurile.

Astfel, Fujitsu Siemens Computers și-a îmbunătățit și restructurat obiectivul, strategia și ierarhia în privința politicilor de aprovizionare. Una din numeroasele domenii pe care le-a avut în vedere a fost documentația produselor. Fujitsu Siemens Computers a întreprins o căutare asiduă a unui partener capabil să se ocupe de întreg procesul de documentație tehnică și tipărire, inclusiv crearea și traducerea de documente.

De la început era clar că partenerul selectat trebuia să se ocupe de o sarcină monumentală. Fujitsu Siemens Computers își desfășoară activitatea în două unități principale de producție din Germania (Augsburg și Sömmerda), în care se ține evidența a peste 200 de manuale de utilizare în peste 26 de limbi. Aceasta nu a fost singura problemă – manualele de utilizare sunt actualizate foarte des din cauza modificărilor aduse specificațiilor produselor și noilor produse adăugate gamei.

Obiectivele Fujitsu Siemens Computers au fost următoarele: consolidarea nivelului de reutilizare a conținutului și reducerea costurilor prin procese mai eficiente și mai transparente. După o evaluare atentă a ofertelor de pe piață, Fujitsu Siemens Computers a ales Xerox drept partener global pentru a rezolva această problemă.

# Documentația produselor „just in time”.

## Livrare globală.

### Soluția

Echipa noastră de la Xerox Global Services a realizat o evaluare amănunțită a procesului de documentație pentru produsele Fujitsu Siemens Computers. Aceasta a inclus fluxul de lucru pentru documentația tehnică (creare și traducere) și producția de materiale tipărite. Am dezvoltat o strategie de conținut pentru ciclul de informații privind produsele astfel încât crearea, traducerea și tipărirea documentelor să fie gestionate dintr-o singură sursă.

### Tipărire

- Primim comenzi prin SAP și e-mail (PDF) de la cele două unități diferite Fujitsu Siemens Computers (din Augsburg și Sömmerda).

- Am implementat DocuShare®, o soluție globală de arhivare pentru păstrarea tuturor documentelor. Deoarece gestionăm procesul de documentație, avem acces direct la ultimele versiuni ale documentelor tipărite.

- Întregul proces al comenzilor de la Fujitsu Siemens Computers la Xerox și la centrul de tipărire este gestionat printr-o soluție creată special de Xerox, numită PrintCise®.

- Plasăm comenzile pentru centrele de tipărire în PrintCise. Centrul de tipărire desemnat preia comanda de la PrintCise și fișierele de tipărit din DocuShare și începe producția.

- Centrul de tipărire expediază documentele tipărite la depozitele noastre, care sunt gestionate de un furnizor extern. Depozitele au și ele acces la PrintCise și știu ce documente trebuie să fie disponibile în linia de producție Fujitsu Siemens Computers.

- Depozitul livrează documentele necesare „Just-In-Time” către liniile de producție Fujitsu Siemens Computers.

### Documentație tehnică

Fiind furnizorul principal, coordonăm activitățile de technical writing, sprijinite de unul din cele mai bune sisteme de management al conținutului (CMS) bazat pe XML. Procesul de technical writing a fost standardizat și conceput a fi modular. Conținutul creat este gestionat sub formă de module reutilizabile în CMS. Conținutul nou sau actualizat este tradus de Xerox și gestionat în CMS cu o legătură la conținutul sursă. Această strategie modernă are drept rezultat un nivel ridicat de reutilizare și reducerea costurilor, dar și scurtarea timpului necesar pentru crearea și traducerea documentelor.

### Rezultatele

Am implementat un sistem cuprinzător de documentație privind produsele ce include întregul ciclu de viață al documentelor. Sistemul și-a demonstrat deja valoarea, prin reducerile dramatice de costuri legate de tipărire și documentare la ambele centre de producție. Augsburg a raportat reducerea garantată a costurilor cu 13% și Sömmerda cu 10% în primul an. Pentru anii următori, sunt stabilite prin contract reduceri suplimentare de costuri.

În plus, noile strategii și sisteme de documentație tehnică pentru fluxul de lucru de creare și traducere fac posibilă obținerea unui grad înalt de reutilizare a conținutului, reducând și mai mult timpul necesar creării și costurile traducerii. În primul an costurile s-au redus cu 25% și se estimează noi reduceri în anii ce urmează.

Datorită proceselor eficientizate și unui control mai bun al costurilor, Fujitsu Siemens Computers a îmbunătățit considerabil soluția de documentație a produselor pentru a se ridica la nivelul capacităților sale de producție de clasă mondială.

### Studiul de caz pe scurt

#### Situația

- Două centre de producție care deserveșc toate operațiile din Europa
- 200 de documente în 26 de limbi în evidență
- Actualizare frecventă din cauza modificărilor aduse specificațiilor produselor
- Prea mult timp consumat pentru crearea, traducerea și tipărirea documentelor

#### Soluția

- Fluxul de lucru Xerox de documentație a produselor „Just-In-Time”
- Soluția fluxului de lucru pentru gestiunea conținutului, pentru comenzi și producția de materiale tipărite
- Proces automat SAP pentru comenzile de tipărire
- Introducerea și utilizarea unui sistem de management al conținutului (Astoria) pentru fluxul de lucru al documentației
- Utilizarea DocuShare și e-Room pentru o comunicare integrată și optimizată și pentru transmiterea fișierelor

#### Rezultatele

- **Tipărire**
  - Procese eficientizate pentru toate activitățile de tipărire
  - Preț mixt pentru 80% din toate activitățile de tipărire (pagina A5, 1:1), control îmbunătățit al costurilor
  - Reducerea garantată a costurilor cu 13% la Augsburg în primul an, cu 5% în anii următori
  - Reducerea garantată a costurilor cu 10% în primul an la Sömmerda
- **Documentație tehnică**
  - Reduceri garantate de costuri de 25% în primul an și apoi de 5% pe an
  - Nivel ridicat de reutilizare a conținutului datorită standardizării
  - Reducere drastică a costurilor de traducere și creare datorită unui sistem de managementul conținutului
  - Costuri transparente datorită unui instrument special de calcul