

fischer

# Nutzererlebnisse gestalten - Wachstum ernten

YOU MAKE THE DIFFERENCE



tim

Das Redaktionssystem für die  
digitale Technische Dokumentation

# Nutzererlebnis: TIM Content Delivery

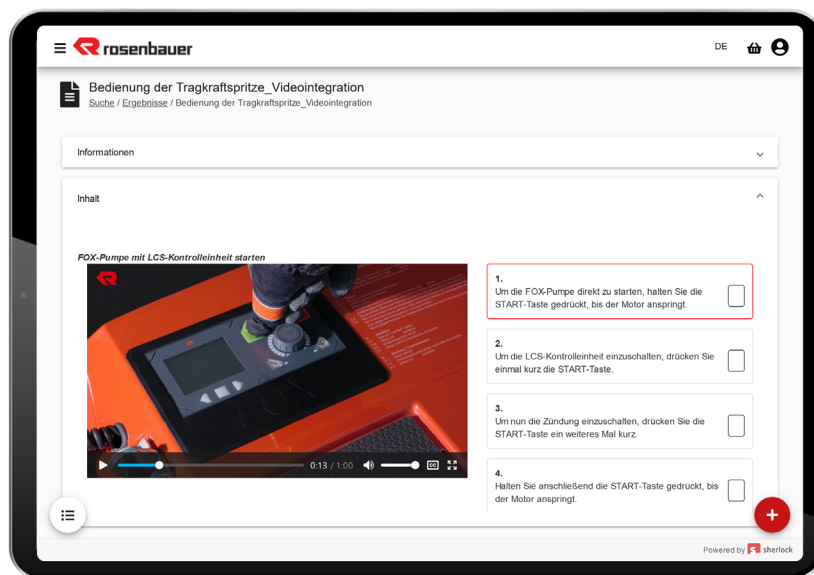
Damit Ihre Zielgruppen schnell und einfach das finden, was sie suchen

Heutige Anwender:innen erwarten schnelle und einfache Antworten. Niemand möchte mehr seitenlange PDFs lesen. Noch bevor Google zum Einsatz kommt, wird das erste Video auf YouTube geöffnet. Und genau hier setzt unser TIM Content Delivery an. Stellen Sie Ihren Nutzern jederzeit passgenaue Antworten (z.B. Handlungsanweisungen im Störfall oder Videoanleitungen) digital, einfach, schnell und mit dem Einsatz modernster Medien über ein Portal bereit und werden dem Informationsbedarf somit gerecht.

## Direkter Zugriff - weltweit - immer aktuell

- ✓ Nutzungsgerechte Navigationsstrukturen - klicken Sie sich mit wenigen Klicks zur richtigen Information
- ✓ Komfortable Suchfunktionen, z.B. fehlertolerante Volltextsuche mit Autovervollständigung, Synonymsuche
- ✓ Umfassende Filterfunktionen (Facetten-Suche)
- ✓ Merkliste für eine temporäre Speicherung von Inhalten und Dokumenten
- ✓ Integration moderner Medien z.B. 3D-Modelle, Videos mit Sprungmarken
- ✓ Responsives Design für die Nutzung auf dem Laptop, Tablet oder Smartphone

## Passende Antworten auf die Fragen der Nutzer



## WIN WIN WIN – Moderne Informationsbereitstellung

Nutzer von Content Delivery	Technischer Redakteur	Unternehmen
<ul style="list-style-type: none"><li>- Passgenaue Antworten</li><li>- Immer aktuelle nutzerbezogene Informationen</li><li>- Weltweiter Zugriff</li><li>- Moderne Medien erhöhen die Verständlichkeit</li><li>- (Technische) Informationen erleben</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Automatischer Sync mit TIM</li><li>- Bereitstellung per Knopfdruck über digitale Schnittstelle</li><li>- Volle Kontrolle über die Sichtbarkeit der Information</li><li>- Dokumente, Topics, HTML5, iIRDS, VDI2770</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Reduziert Suchzeiten enorm</li><li>- Senkt Supportaufwände</li><li>- Erhöht die Kundenzufriedenheit und Sicherheit</li><li>- Fördert Upselling</li><li>- SaaS - sofort einsatzbereit</li><li>- Schnittstelle für Portale, Apps und Systeme</li></ul>

# Nutzererlebnis: TIM Content Delivery enriched

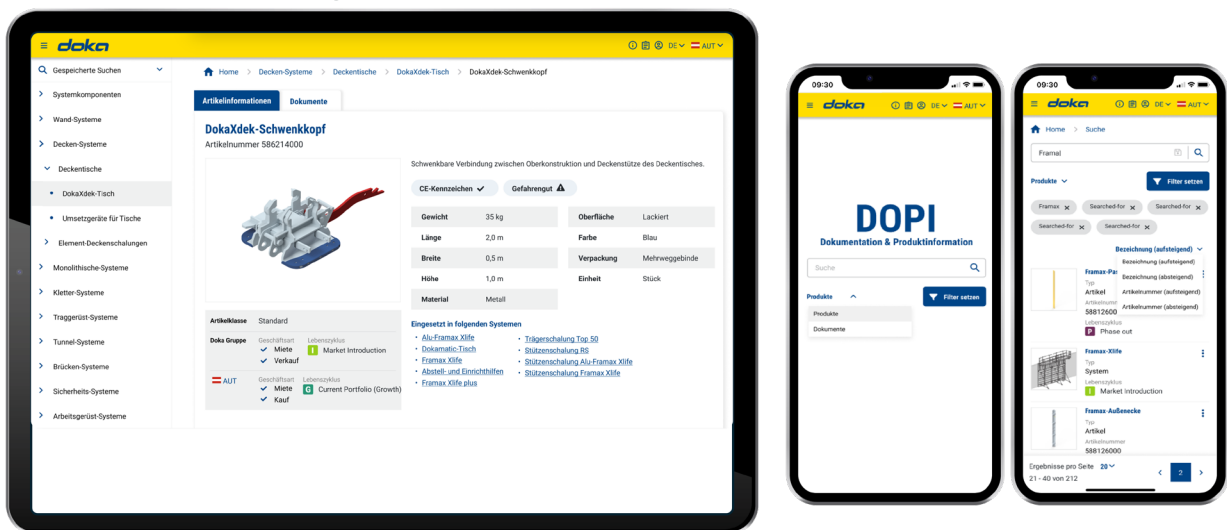
## Zum Beispiel mit Produktinformationen

TIM Content Delivery enriched ermöglicht nicht nur die Integration von Nutzungsdaten, sondern auch von Produktdaten sowie eine tiefgreifende und intelligente Verknüpfung dieser Informationen. Durch die Anbindung von PIM-Systemen wird eine spezifischere Datenausgabe erreicht, wodurch die Nutzer:innen noch besser informiert werden. Mit Hilfe der Produkte und ihrer Eigenschaften können Nutzer:innen nach Anleitungen und Informationen suchen. Ebenso ist die umgekehrte Suche von Anleitungen zu Produkten, Artikeln, Artikelvarianten oder Zubehör möglich. Durch die Integration weiterer Datentypen wie anwendungs- und projektspezifische Informationen oder zielgruppen- und tätigkeitsorientierte Informationen und deren intelligente Verknüpfung entsteht ein erheblicher Mehrwert.

## Finden Sie die richtige Information noch einfacher

- ✓ Kombinierte Darstellung von Produkt- und Nutzungsinformationen
- ✓ Filterfunktion nach Eigenschaften von Produkten / Dokumenten (Facetten-Suche)
- ✓ Trefferlisten mit Ranking / Sortiermöglichkeiten nach Produkten / Dokumenten
- ✓ Schnittstelle zur Integration von Quellsystemen (PIM-System wie z.B. TIM connect)
- ✓ Fehlertolerante Volltextsuche mit Autovervollständigung nach Produkten / Dokumenten
- ✓ Volle Integration mit TIM Content Delivery

## Produkt- und Nutzungsinformationen an einem Ort



## WIN WIN WIN – Kombination von Produktdaten und Nutzungsinformation

### Nutzer von Content Delivery

- Neues Nutzererlebnis durch Produkt- und Nutzungsinformationen kombiniert
- Auf jedem Gerät nutzbar durch Responsive Design
- Nutzung moderner Medien
- Individualisierter Zugang - zielgruppengerecht

### Technischer Redakteur

- Single Source – Multi Channel
- Automatischer Sync mit TIM
- Aufwertung der Inhalte durch Produktdaten
- TIM und TIM connect für die Datenpflege

### Unternehmen

- Schnittstelle zur Integration von Quellsystemen wie PIM, PLM, ERP
- Volle Kontrolle über die Zugriffsrechte
- SaaS –sichere Informationen in der Cloud
- REST-API für digitalen Zugriff



# Nutzererlebnis: TIM Community App

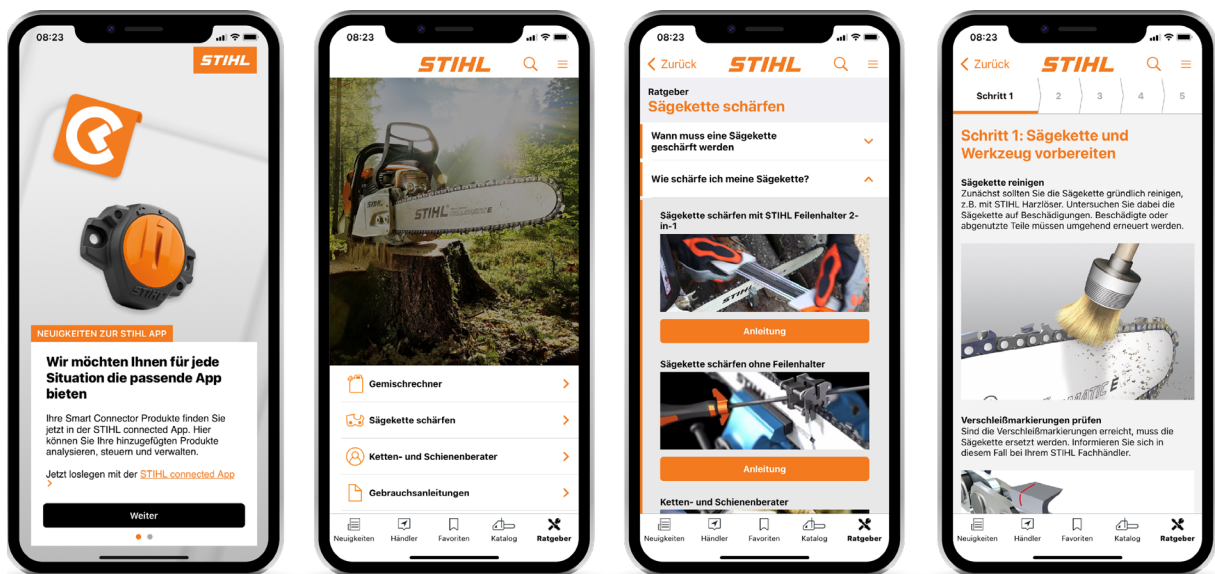
## Marketing- und Serviceinformationen zum Aufbau einer Community

Für die Firma Stihl sind Kettensägen und andere Produkte nicht nur Profi-Werkzeuge, sondern haben auch für die Kunden emotionale Aspekte. Sie identifizieren sich mit den Werkzeugen von Stihl und verstehen sich als Community der Anwender. Die Idee hinter der Community App ist es, relevante Informationen zu den Produkten zusammenzubringen und auf eine neue, moderne Art den Nutzern zur Verfügung zu stellen. Hier werden Vertriebsinformation, Fachwissen und Service- und Nutzungsinformation so kombiniert, dass ein neues Nutzererlebnis entsteht, das Produkte von Stihl gegenüber anderen Herstellern auszeichnet.

## Mobilgerechte Nutzungs- und Serviceinformationen

- ✓ Schnittstelle zur Integration von Quellsystemen ( z.B. TIM, PIM, ERP, etc.)
- ✓ Neuigkeiten zu Produkten oder dem Unternehmen
- ✓ Favoriten-Funktion zur temporären Speicherung
- ✓ Händler-Suche
- ✓ Ratgeber (Video-, Gebrauchs-, Service-, Step-by-step-Anleitungen)
- ✓ Produktkatalog

## Marketing, Service und Community ideal kombiniert



## WIN WIN WIN – Integrierte Erlebnisse aus verschiedenen Quellen

Nutzer der Community App	Technischer Redakteur	Unternehmen
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Erlebnis der Community</li> <li>- Gezielte Nutzerführung</li> <li>- Geräte, Ersatzteile, Händler</li> <li>- Vorteile durch Registrierung des eigenen Produkts</li> <li>- Mit Neuheiten immer auf dem Laufenden</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Single Source – alles aus einer Quelle</li> <li>- Nutzung semantischer Elemente (TIM-Metadaten)</li> <li>- Aufwertung redaktioneller Inhalte durch Daten aus weiteren Quellen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kundenbindung durch Community-Erlebnis</li> <li>- Steigerung des Geräte- und Ersatzteilm Umsatzes</li> <li>- Position der Marke durch attraktive App-Angebote</li> <li>- Steigerung des Ersatzteil-Geschäfts</li> <li>- Einsatz der eigenen Agentur</li> </ul>

# Nutzererlebnis: TIM Customer Experience Hub

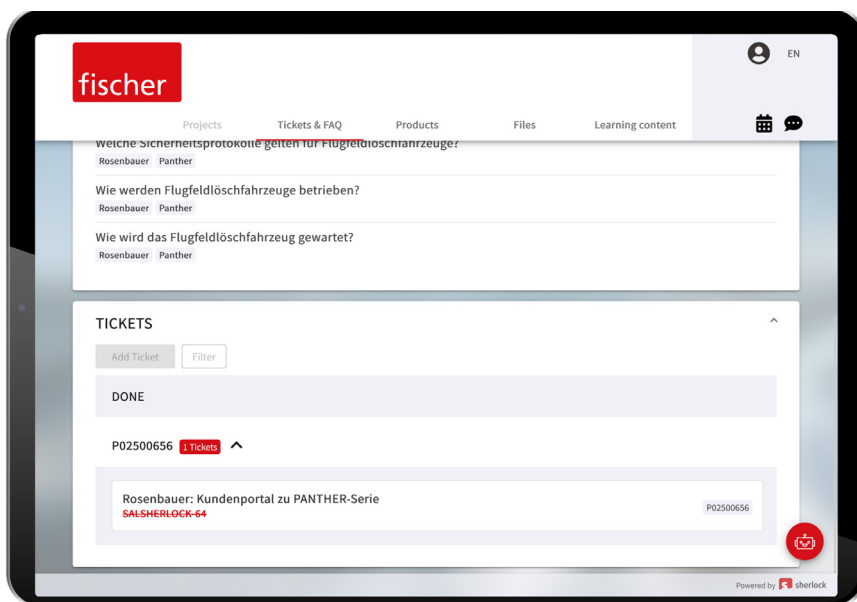
Für ein durchweg positives Nutzererlebnis

Stellen Sie sich vor, ein Kunde oder eine Kundin erwirbt ein Produkt und überlegt sich dabei sorgfältig, welches den Bedürfnissen am Besten entspricht. Die Grundfunktionen aller Produkte sind ähnlich, aber bei speziellen Funktionen wie Konfiguration und Wartung gibt es Unterschiede – genau in Bereichen, die nicht täglich genutzt werden. Mit dem TIM Customer Experience Hub erhalten Ihre Kunden mobilgerechte Nutzungs- und Serviceinformationen zu ihren Produkten. Alle relevante Informationen befinden sich an einem Ort.

## Neues Erlebnis für Ihren Kunden

- ✓ Personalisierter Kundenzugang
- ✓ Abbildung aller Produkte und Informationen zu diesen
- ✓ Zugriff auf FAQ und Tickets
- ✓ Schnittstelle zu Ticketsystemen, CRM, PIM, etc. (zur Integration von Kunden- und Produktinformation)
- ✓ Integriertes TIM Content Delivery
- ✓ Bereitstellung kundenspezifischer Informationen (z.B. News, Softwareupdates, Produkte)

Alle relevante Informationen Ihrer Kunden an einem Ort



WIN WIN WIN – Meine Produkte, meine Tickets, meine News

### Nutzer des Customer Experience Hub

- Single Point of Contact
- Eigene Produkte einfach und schnell im Überblick
- Schnellzugriff auf alle wichtigen Informationen
- Soforthilfe durch FAQ
- Mehrwert durch Tickets, News und Lernmaterial

### Technischer Redakteur

- Semantische Struktur für FAQ
- TIM Content Delivery voll integriert
- Intelligente Anreicherung um weitere Daten und Dokumente
- Zielgruppen perfekt adressiert

### Unternehmen

- Kunde registriert Produkte
- Upselling durch individuelle Angebote
- Kundenbindung durch moderne Informationsbereitstellung
- Allgemeine Informationsplattform in der Cloud für viele Zwecke einsetzbar

# Nutzererlebnis: Service Assistant

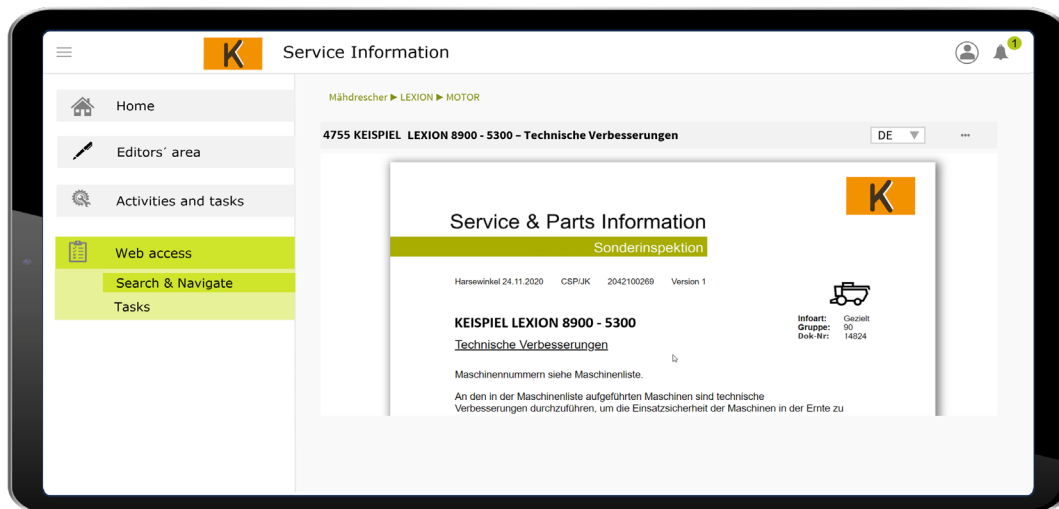
## Schneller und besser im Service

Steigern Sie die Qualität Ihres Services und sparen Sie spürbar Kosten, indem Sie Ihre Informationen smart und intelligent verarbeiten. Alle relevanten Serviceinformationen zu Ihren Maschinen und Anlagen werden aus den unterschiedlichen Quellsystemen heraus verknüpft. Über eine benutzerfreundliche Oberfläche – dem Service Assistant – werden diese Informationen jedem Anwender, egal ob Instandhalter, Servicetechniker, Support oder Ihren Kunden selbst zur Verfügung gestellt.

## Cockpit für den Service

- ✓ Informationen für den Service (z.B. Ersatzteile, Ressourcen, Aufwände, Serviceunterlagen)
- ✓ Störungsbehebung
- ✓ Gezielte Informationsverteilung inkl. Berechtigungssystem
- ✓ Geplante Maßnahmen
- ✓ Maschinenbezogene Aufgaben
- ✓ Benachrichtigungsverfahren
- ✓ Automatisierte Verteilung von Aufgaben
- ✓ Vergabe von mehrstufigen spezifischen Zugriffsrechten

## Alle Serviceinformationen auf einen Blick



## Exzellenter Service – Vorteile für alle Beteiligten

### Nutzer von Service Assistant

- Self Service spart wertvolle Zeit
- Alle Serviceinformationen an einer Stelle abrufbar
- Detaillierte Anleitungen
- Kollaboration mit Serviceexperten des Herstellers
- Produktlebensakte

### Technischer Redakteur

- FAQ, Maintenance Tasks und detaillierte geführte Anleitungen
- Anreicherung um weitere Medien und externe Unterlagen
- Dezentrale Erfassung
- Verknüpfte Information im Wissensgraph

### Unternehmen

- Self Service des Kunden spart wertvolle Ressourcen
- Zufriedenere Kunden durch exzellenten Service
- Bereitstellung zielgruppen-gerechter Informationen
- Single Point of Truth und Schnittstelle für digitalen Zugriff