

Juni 2018

# Info trend

## Elektronische Ersatzteilkataloge (eETK): von einfach gestrickt bis zur vollautomatischen Generierung

**Dokumentation:** Der Ersatzteilverkauf ist im Maschinen- und Anlagenbau nach wie vor eine der wichtigen Umsatzgrößen. So liegt in der Regel der Umsatzanteil aus dem Ersatzteilverkauf bei über 50 Prozent des gesamten Serviceumsatzes bei gleichzeitig attraktiven Margen. (Text: Peter Rudnicki)

### Sell more parts - worldwide

Die Devise muss sein „Sell more parts – worldwide“. Aber um dies zu erreichen, muss man auch Voraussetzungen schaffen. Wie wollen Sie Produkte verkaufen, wenn Sie keinen „Laden“ haben? Eben diesen Laden können Sie durch einen eETK ersetzen, mehr noch, er kann auch die Funktion des Verkäufers oder Beraters partiell übernehmen. Ein weiterer Vorteil ergibt sich auch daraus, dass Kunden aus der ganzen Welt diesen Laden besuchen und dort natürlich auch Ersatzteile kaufen können. Am Ende des Tages zählt doch, was über den Ladentisch ging.

### Ausgangssituation

Veränderte Kundenerwartungen und stärkerer Wettbewerbsdruck führen dazu, dass der Umsatzanteil im After-Sales-Geschäft stetig zunimmt. Den größten Anteil hat dabei der

Verkauf von Ersatzteilen. Die hohen Margen im Ersatzteilgeschäft bewirken auch, dass dieser Geschäftszweig immer stärker zum Erfolg eines Unternehmens beiträgt. Damit der Kunde, der Servicemonteur oder der Vertriebspartner die beste Unterstützung erhält und die Bestellabwicklung reibungslos funktioniert, investieren immer mehr Hersteller in ein eETK-Shopkonzept mit Bestellabwicklung. Weitere Ziele bei der Einführung eines eETK's können sein:

- Reduzierung der Prozesskosten
- Vermeidung von Fehlbestellungen
- Erhöhung der Verfügbarkeit
- Steigerung des Umsatzes
- Zeitgemässe Präsentation im Web

In Unternehmen des Maschinen- und Anlagenbaus existieren im Ersatzteilwesen jedoch noch viele, ungelöste Herausforderungen.

## Inhalt

### Dokumentation

**eETK: von einfach bis vollautomatisch**

### Media

**Virtual Reality für die Produktepräsentation**

### Übersetzung

**Richtige Fachbegriffe jederzeit online abrufbar**

### Übersetzung

**Tipps für die Datenanlieferung**

[www.dogrel.com](http://www.dogrel.com)

**Mehr Inhalte zu diesen Themen finden Sie auf unserer Homepage**



# Editorial

Liebe Leserin, lieber Leser!

Online-Anleitungen oder Papierbücher? Strichzeichnungen, Fotos oder fotorealistisch gerenderte Grafiken? Funktionsdesign® oder Information Mapping®? ISO- oder ANSI-Sicherheitssymbole? Augmented Reality oder Virtual Reality? Redaktionssysteme oder Editoren? Kurzanleitungen, Translation Memory Systeme, Ersatzteilkataloge, Terminologieprüfung, ... die Welt der Technischen Kommunikation ist so vielfältig wie nie zuvor. Neben den vielfältigen Möglichkeiten durch die zunehmende Digitalisierung, wird auch das rechtliche Umfeld der Normen und Richtlinien immer vielfältiger und anspruchsvoller.

Wir von DOGREL werden auch weiterhin Ihr Partner für umfassende Beratung und Dienstleistung in diesem so komplexen

Bereich sein. Unser Anspruch ist es, alle Entwicklungen stets im Überblick zu behalten, um immer vorne dabei zu sein. Nur so sind wir in der Lage, die besten Kommunikationslösungen für Sie zu entwickeln und umzusetzen.

Auch in dieser Ausgabe unseres Newsletters möchten wir Ihnen wieder einen Einblick in das vielfältige Themenspektrum unseres Tätigkeitsgebietes geben, z. B. die einfache Erstellung von elektronischen Ersatzteilkatalogen. Mit einem auf ihre Bedürfnisse massgeschneiderten Workflow generieren wir für Sie hochwertige Online-Ersatzteilshopsysteme - auch dann, wenn die Ausgangsdaten noch nicht perfekt aufbereitet sind.

Weiters informieren wir über den Einsatz von Virtual Reality (VR) Anwendungen für Produktpräsentationen. Diese Technolo-

gie eröffnet völlig neue Möglichkeiten in der Kommunikation sowohl im B2B- als auch B2C-Bereich.

Beim dritten Thema geht es um einen neuen Service für unsere Übersetzungskunden - das Online-Fachwörterbuch. Ab Herbst diesen Jahres können Sie über unser Web-Portal online auf Ihre übersetzten Fachbegriffe zugreifen.

Viel Spass beim Lesen!



Günther Klammer



Peter Rudnicki

Fortsetzung von Seite 1

Change catalog

▼ Stationsausrüstung

▼ Reifenförderer Bergstation

▼ Lagerung Reibradantrieb – 11

Reifen Doppelmayer-G (100

▼ Lagerung Reibradantrieb – 11

Reifen Doppelmayer-G (100

Lagerung Reifenförderer (11

**Brems-Kupplungseinheit (11358163)**

Spanneinheit – gerade – Dop

Spanneinheit – gerade – Dop

Spanneinheit – gerade – Einz

Spanneinheit – gerade – Einz

Spanneinheit – Übergang – E

Spanneinheit – Übergang – E

Spanneinheit – Bogen – Einz

Pos.	Arzikelnr.	Bezeichnung
1	10001864	Schraube M8x40
2	11424320	Scheibe 24/13/2,5
3	11357343	Kupplungs-Bremskombination
4	11257131	HV-Garnitur M16x90 FVZ (Schraube, Mutter, Scheiben)
5	11258580	Reifen „Doppelmayer-BK“
6	10871603	Scheibe 16/8,4/1,6
7	10447116	Schraube M12x25

Mit einem Klick ist das entsprechende Ersatzteil aufzufinden.

## Konzept für Ihren Workflow - von einfach bis automatisiert

Dabei kommt es nicht darauf an, wie Ihre Infrastruktur, Ihre Daten oder Ihre IT beschaffen sind. Derjenige ist erfolgreich, der etwas unternimmt.

Eine grundsätzliche Analyse der erforderlichen Ersatzteilmöglichkeiten ist aber trotzdem notwendig. Wo kommen die Daten her? Wer pflegt sie? Wie können die Daten optimal aufbereitet werden?

Ein funktionierendes und elektronisches Katalogsystem ist auf valide Daten angewiesen. Dabei kommt es nicht darauf an, ob die Daten manuell per „drag and drop“

kopiert oder vollautomatisch generiert aus EDV-Systemen kommen. Klar, die manuelle Dateneingabe bei der Erstellung von eETK's tritt immer mehr in den Hintergrund. Die wichtigsten Datenquellen sind Enterprise Resource Planning (ERP), Dokumentenmanagement (DM), Produktdatenmanagement (PDM), Computer Aided Design (CAD), Redaktions- und Produktinformationsmanagement (PIM) sowie Customer Relationship Management (CRM) Systeme.

Lassen Sie sich aber durch hochentwickelte IT-Systeme nicht abschrecken. Auch mit manuell generierten Tabellen- oder Text-

formaten (XLS/XLSX, CSV, txt) lässt sich ein solider Katalog entwickeln.

Eine gute Struktur und die zugehörige Abbildung ist wie die Präsentation im Laden.

Ein „guter Laden“ orientiert sich an den Bedürfnissen der Kunden. Zuerst kommt das Notwendige und erst am Schluss das Bei-gemüse. Die inhaltliche Struktur eines Kataloges ist für das Auffinden eines Ersatzteils enorm wichtig. Bei einem eETK muss für den Kunden klar sein, wo er sein Teil findet. Bei der Struktur darf man sich nicht an Produktionsprozessen orientieren, sondern eher an der Service- oder Montageabteilung. Gehört eine Schraube zum Befestigungsteil oder doch eher zum Teil in das sie eingeschraubt wird? Heute werden für Entwicklungen im Maschinen- und Anlagenbau fast ausschliesslich CAD-Programme verwendet. Dabei gibt es auch hier eine Vielzahl an Programmen, welche die automatische Generierung von mehr oder weniger ersatzteiltauglichen Illustrationen ermöglichen.

## Fazit:

Ob manuell zusammengestrickt oder aus Datenquellen generiert: Wer weltweit Ersatzteile verkaufen will, muss dafür eine Grundlage, eine Plattform oder eben einen Laden schaffen. Warten Sie nicht, bis Ihre Kunden sich die Teile beim Konkurrenten oder auf dem freien Markt beschaffen.

Gerne beraten wir Sie im Detail zum Elektronischen Ersatzteilkatalog. Nehmen Sie bitte mit uns Kontakt auf.

# Virtual Reality (VR) für die Produktepräsentation

**Media:** Neue, noch in Entwicklung befindliche Produkte oder aber auch die Vielfalt der Produktvarianten machen es oft schwer, diese an Messen oder Symposien realistisch zu präsentieren. Eine wirtschaftliche und geradezu euphorische Möglichkeit bietet hier Virtual Reality, kurz VR. Produkte können, selbst noch im Prototypen-Stadium, originalgetreu und funktional präsentiert werden und dies emotionsgeladen mit einer hohen Kommunikationskraft. (Text: Michael Schönholzer)

## Ausrüstung

Mittels einer VR-Brille von HTC, kann Ihr Produkt optimal präsentiert werden. Das System bietet momentan als einziges ein sogenanntes Room Scaling an. Dabei können Sie sich in einem festgelegten Bereich frei bewegen und so Ihr virtuelles Produkt erkunden. Die Spielecontroller bieten ausserdem die Möglichkeit zur Interaktion mit dem Produkt und der Umgebung.

Um ein möglichst realistisches Erlebnis zu gewährleisten, nutzen wir zur Erstellung der Applikationen die Software "Unreal Engine". Besondere Merkmale von Unreal Engine sind die komfortable Bedienung und ein fotorealistisches Rendering. Der Vorteil einer so erstellten Anwendung ist die Möglichkeit der Interaktion. Anstatt ein einfaches, sphärisches Bild zu betrachten, tauchen Sie in eine künstliche Welt ein, mit der interagiert werden kann. Das Öffnen von Abdeckungen, aufzeigen von Funktionen, sind nur einige Beispiele der schier endlosen Möglichkeiten, die sich bieten.

Die Kosten der gesamten Ausrüstung sind eher gering. Neben der VR-Brille benötigt man einen leistungsstarken Computer mit entsprechender Grafikkarte.

Im Vergleich zur Herstellung und Transport eines Produkts, eigens für eine Messe oder

den Ausstellungsraum, ist das Entwickeln einer VR-Applikation eine günstige Alternative.

## Technische Umsetzung

Als Basis für die Umsetzung einer VR-Applikation dienen CAD-Daten und Beschreibungen der Produkte. Durch die mittlerweile gute Qualität der 3D-Daten, können diese direkt ins Framework eingelesen und mit Materialien und Animationen versehen werden. Unreal Engine bietet seit kurzem auch Lösungen für die Industrie an. 3-D Modelle werden in diversen CAD-Formaten direkt importiert und verarbeitet. Anschliessend werden die CAD-Modelle optimiert, damit die Applikation ruckelfrei läuft und sich Renderingzeiten minimieren.

Fotorealismus in der Anwendung wird einerseits durch die Renderqualität der Gameengine und vor allem auch durch Materialien und Texturen erreicht.

Optimale Ergebnisse bietet die Software Substance Painter, der Branchenführer im Bereich Material- und Texturerstellung. "Substance Painter" erstellt PBR-Materialien (Physically Based Rendering), welche sich an physikalischen Eigenschaften orientieren und somit ein fotorealistisches Ergebnis gewährleisten. Weiters können mit dieser Texturierungstechnik Details auf Objekten dargestellt



werden, welche aus Performancegründen in einem vereinfachten CAD-Model bisher reduziert werden mussten.

## Ziel & Vorteile

Die Vorteile einer virtuellen Präsentation liegen klar auf der Hand. Produkte können jederzeit und weltweit präsentiert werden. Änderungen sind in kürzester Zeit umgesetzt und auf die entsprechenden Computer aufgespielt.

Varianten in Farbe oder Form werden auf Tastendruck angezeigt. Jegliche Funktion eines Produkts kann dank des fortschrittlichen Frameworks simuliert und erklärt werden. Um der Präsentation noch zusätzlichen Pepp zu verleihen, können zur Unterhaltung spielerische Elemente implementiert werden.

## Fazit:

In manchen Gebieten wird die emotionale Kommunikationskraft der virtuellen Realität eine Wirkung entfalten, die andere Kommunikationsmethoden verblassen lässt. Virtual Reality bietet Ihnen eine Produktepräsentation auf populärem und hochstehendem Niveau und Dank dem Einsatz modernster Technologie weltweit und mit minimalem Aufwand.

Ausgebildete Experten im Bereich Game Design, Rendering und Animation mit Hintergrundwissen aus Maschinenbau, Konstruktion und Softwareentwicklung verfügen über das richtige Knowhow, um Ihre Produkte emotional und auf eine moderne Art und Weise zu präsentieren.



Beispiel Caravan: Mittels VR-Brille können Funktionen im Prototypen-Stadium originalgetreu präsentiert werden.



# Die richtigen Fachbegriffe in allen Sprachen – jederzeit online abrufbereit

**Übersetzung:** Eine der häufigsten Reklamationsgründe im Übersetzungs-Business ist die falsche Übersetzung von Fachbegriffen. Die Ursache liegt oft an der fehlenden oder unklaren Definition dieser Fachbegriffe in allen Sprachen (= Terminologieliste). Mit der Einführung unseres Online-Fachwörterbuchs geht DOGREL hier neue Wege. (Text: Günther Klammer)

In jedem Unternehmen sind oftmals bereits verschiedene Listen von Fachbegriffen in den unterschiedlichen Abteilungen vorhanden: Konstruktion, Marketing, Verkauf etc. Wir als Übersetzungspartner importieren diese Listen in unsere Translation Memory Systeme und unsere Übersetzer ergänzen diese dann anschliessend mit den äquivalenten Begriffen in den betreffenden Sprachen. Falls keine Listen bestehen, extrahieren wir die Fachbegriffe zuerst aus den zu übersetzenden Texten und zusammen mit unseren Übersetzern bauen wir damit kundenspezifische Terminologielisten auf.

## DOGREL Online-Fachwörterbuch

Auch wenn einmal der Aufwand betrieben wurde, Terminologielisten in verschiedenen Sprachen zu erstellen, so scheitert es in Unternehmen oft an der konsequenten Pflege und Aktualisierung. Dies führt sehr schnell zu einer sinkenden Akzeptanz und Nutzung der Liste bei den Mitarbeitern.

Deshalb haben wir vor einigen Monaten mit der Entwicklung eines Online-Fachwörterbuch-Portals für unsere Kunden begonnen. Es handelt sich dabei um eine zentrale Web-Plattform auf der sämtliche, existierende

Fachbegriffe für alle bisher übersetzten Sprachen zur Verfügung gestellt werden. Jeder Kunde erhält einen eigenen Login-Code, um seine Fachbegriffe einsehen zu können. Das Gute daran – für diesen Service fallen für Sie keine zusätzlichen Kosten an.

Damit auch die Fachbegriffe neuer Übersetzungen online verfügbar sind, wird der Datenbestand laufend aktualisiert. Dafür findet ein regelmässiger, automatisierter Abgleich mit dem Wörterbuch im Translation Memory System statt, das weiterhin die Referenz für alle Übersetzungen ist.

## Step-by-Step zu Ihrem kundenspezifischen Online-Fachwörterbuch

Schritt 1: Wir stellen alle bisher im Wörterbuch vorhandenen Begriffe online.

Schritt 2: Die Liste der deutschen Ausgangsbegriffe wird geprüft, korrigiert und erweitert.

Schritt 3: Neue Begriffe werden in die gewünschten Zielsprachen übersetzt, geprüft und freigegeben.

Schritt 4: Das Online-Wörterbuch wird mit allen Korrekturen und neuen Begriffen aktualisiert.

## Einführung im Herbst 2018

Die Entwicklung ist derzeit in unserer IT-Abteilung in vollem Gange und wird bis zum Sommer abgeschlossen sein. Unsere Kunden werden dann im Herbst schriftlich informiert und erhalten die Zugangsdaten.



## Factbox: Tipps für die Datenanlieferung (Text: Daniela Badel)

Um für Ihr Übersetzungsprojekt den bestmöglichen Workflow zu garantieren, können Sie einen grossen Beitrag zur effizienten Abwicklung des Projekts beitragen. Hier ein paar wichtige Tipps:

### Wichtig bereits bei Offertanfrage

- Senden Sie uns – wenn vorhanden – bereits bei der Offertanfrage offene DTP-Daten (z. B. Indesign, FrameMaker) und geben Sie dabei die Softwareversion und das Betriebssystem an. Auch wenn die Daten noch im Entwurfsstadium sind.  
⇒ Dies erleichtert die Vorbereitung und lässt eine genauere Analyse des Textumfangs in unseren Translation Memory Systemen zu.

- Senden Sie uns zu jedem Ausgangsdokument ein low-PDF (PDF mit geringer Dateigrösse)  
⇒ So können wir sehen, wie das exakte Layout der finalen, fremdsprachigen Daten aussehen soll.
- Enthält Ihr Dokument Grafiken mit Texten, die nicht editierbar sind? Bitte informieren Sie uns, ob diese Texte übersetzt werden sollen oder nicht.  
⇒ Die Texte müssen dann für die Bearbeitung extrahiert werden.
- Informieren Sie uns über Grafiken, die editiert werden sollen.

### Spätestens bei Auftragserteilung

- Stellen Sie uns Grafiken und Bilder zur Verfügung.  
⇒ So kann beispielsweise die korrekte Platzierung von Text über freigestellten Grafiken sichergestellt werden.
- Sollten in Ihren Dokumenten kundenspezifische Fonts verwendet werden, lassen Sie uns diese bitte zukommen.  
⇒ Dies ist wichtig für ein korrektes Fremdsprachen-Layout. Bei Verwendung von Ersatz-Schriften kann es z. B. zu anderen Zeilenumbrüchen kommen; der von uns kontrollierte und gelieferte Stand des Dokumentes entspricht dann unter Umständen nicht der Version, die bei Ihnen dargestellt wird.

**DOGREL AG**  
C O M M U N I C A T I O N