

SMART **MOBIL** TEKNIKINFORMATION

KUNDEXEMPEL IV PRODUKT

Tomas Eriksson

tomas.eriksson@sigmatechnology.se

+46 76 145 30 30



VARFÖR SKRIVER VI TEKNIKINFORMATION?

- Svara på en användares fråga/frågor

Teknisk information ska svara på användares frågor. Om den inte svarar på användarens frågor är dess syfte misslyckat.

- Stödja en användare att ta beslut

Teknisk information är ett beslutsstödssystem. Om den inte stödjer användarens beslutsfattande är dess syfte misslyckat.

VAD VILL VI MED TEKNIKINFORMATIONEN?



- **Teknisk kommunikation**
Varje gång någon säger till någon annan hur man gör något eller svara på en fråga.
- **Tekniskt skrivande**
Varje gång någon skriver ner (eller på annat sätt registrerar) hur man gör något.
- **Teknisk publikation**
Varje gång någon publicerar information om hur man gör något.
- **Användarmanualer**
De tekniska publikationer som levereras med en produkt.

FÖR VEM ÄR TEKNIKINFORMATIONEN?

- Teknikinformation är till för användaren och inte för skribenten
- Fokus på användandet istället för fokus på produktionen
- Ha ett utifrån-in-perspektiv istället för ett inifrån-ut-perspektiv



IV Produkt AB anses av många som Nordens ledande tillverkare av energisnåla och miljöriktiga luftbehandlingsaggregat. Produktionen bedrivs i Växjö, mitt i hjärtat av Småland.

UTMANINGEN FÖR IV PRODUKT



Publicera via webben inbäddat i ivprodukt.se



Åtkomst via mobila enheter och läsplatta



Hantera och publicera flera språk



Mäta vilken information som används



Förbättra sökbarhet och navigerbarhet



Kunna leverera orderunik information

Fortfarande kunna:



Skriva ut och trycka användarmanualer



Leverera digital information

TOPICS ISTÄLLET FÖR MANUALER

- Topics är **inte** lika med XML
- IV Produkt behöll InDesign som författarverktyg och införde en topic-baserad informationsmodell
- Användarmanualerna bröts ner till självständiga topics som svarar på användarnas frågor och stödjer dem i deras beslutsfattande
- Vissa instruktioner som filmer och animationer
- Varje topic märks med metadata och sätts på så sätt i sitt sammanhang (kontext)
- Fokus på användarnas behov i första läget

TOPICS – SAMMANHANG ÄR ETT MÅSTE!



- **Kategori**
Luftbehandlingsaggregat, Styr & Regler, Tillbehör...
- **Produkt**
Ecocooler, Flexomix, FlexoPool, StarCooler...
- **Informationstyp**
Funktion, Inkoppling, Datablad, Montering, Certifikat...
- **Komponent**
Modbus, MIE-EF, MIE-TD, SNVT, HVX...
- **Språk**
Svenska, Danska, Norska, Polska, Finska, Engelska...

ORDERUNIK INFORMATION

Dokumentation / Documentation

Scanna QR-koden eller använd
webbadressen nedan.

Scan the QR code or use URL
www.ivprodukt.se/doc



Ordernummer
Order number

4000-2012

Beteckning
Project name

Envistar Flex 100 Home Concept



Senaste 12 månaderna:

6 454 besök från 58 länder

2 833 unika besökare

16% från mobila enheter

39 829 sidvisningar

~ 50 000 nedladdningar

RESULTATET

- En källa för all information med sammanhang
- Bättre informationskvalitet och mycket förbättrad sökbarhet
- Informationen på webben och mobila enheter är alltid uppdaterad
- Flera kanaler för att publicera information (webb, mobilt, utskrift, digitalt...)
- IV Produkt vet nu vilken information som används och när den används
- Orderunik information till supportpersonal och servicetekniker
- Möjlighet att distribuera kundspecifik information via inloggningskonto
- Nöjdare kunder som får svar på sina frågor och stöd i sina beslut



DEMONSTRATION



TACK SÅ MYCKET

FRÅGOR?

BESÖK SIGMATECHNOLOGY.SE