

A collection of Miele vacuum cleaners is displayed on a light-colored wooden floor. In the background, there are three upright canister vacuums: one in red, one in white, and one in black. In the foreground, there is a white cordless stick vacuum, a white corded stick vacuum, and a red circular robotic vacuum. The background shows a white wall and a wooden cabinet.

 SCHEMA

MIELE SI AFFIDA A SCHEMA

Con un volume d'affari di 4 miliardi di euro e un organico di quasi 20.000 dipendenti nel 2017, Miele è in costante crescita. In un'azienda votata all'innovazione e alla sostenibilità, anche la gestione delle informazioni di prodotto deve soddisfare i sempre più stringenti requisiti del mercato. Nell'era della digitalizzazione, che ha rivoluzionato i processi documentali, Miele ha scelto SCHEMA ST4.

Miele



GRAZIE A SCHEMA ST4, MIELE REALIZZA E GESTISCE AGEVOLMENTE UNA VASTISSIMA DOCUMENTAZIONE DI PRODOTTO

Miele è leader mondiale nella fornitura di elettrodomestici di elevata qualità per la cucina, la cura della biancheria e la cura del pavimento. Il comparto "Miele Professional" offre lavastoviglie, lavatrici e asciugatrici di biancheria per uso professionale, nonché apparecchi per il lavaggio e la disinfezione di strumenti medicali e da laboratorio.

L'azienda è rinomata per elevatissime caratteristiche di prestazione, efficienza, funzionalità e durata. Aspirapolvere, lavatrici, asciugatrici, dispositivi professionali per lavaggio e disinfezione: Miele offre da sempre una vasta gamma di prodotti per i privati e i professionisti nei settori alberghiero e medico.

La redazione tecnica comporta una sfida ingente: occorre documentare più di 7.000 prodotti. Aggiungendo le varianti funzionali, si arriva ad un totale di 15.000 documenti, ognuno dei quali deve essere tradotto in 40 lingue.

Il flusso documentale viene generato da un team di 50 redattori tecnici, i quali, lavorando in sedi separate, devono affrontare una sfida logistica ed organizzativa non indifferente. Ogni redattore tecnico elabora inoltre i contenuti utilizzando un linguaggio controllato con regole di scrittura e stile stabilite da Miele.

ST4 velocizza i processi

"Prima di implementare un sistema redazionale moderno come SCHEMA ST4, utilizzavamo una soluzione DTP tradizionale, la quale era diventata ormai inadatta alle nostre esigenze", afferma Adrian Schröder, direttore del reparto documentazione tecnica di Miele. La gestione decentrata dei dati, basata su file, era arrivata pian piano ad un punto morto. I redattori non potevano accedere contemporaneamente agli stessi dati in archivio, e quindi non riuscivano a sviluppare un sistema coerente di gestione delle varianti. Col precedente metodo non

era possibile la transizione verso la digitalizzazione e la pubblicazione intelligente tramite le moderne piattaforme digitali. Cosa ha convinto Miele a scegliere SCHEMA ST4? Ovviamente hanno giocato un ruolo molto importante le funzionalità standard quali la possibilità di modularizzare i contenuti, di riutilizzarli in diverse forme e di gestire le traduzioni in modo centralizzato. Bisognava anche soddisfare elevati requisiti IT quanto a prestazioni ed integrazioni. "Inoltre – aggiunge Adrian Schröder di Miele - abbiamo sempre avuto richieste molto elevate per quanto riguarda la qualità del layout e della presentazione grafica. Quello che ci proponeva SCHEMA era il meglio che il mercato potesse offrire." Un ulteriore punto di vantaggio ST4 è stato la possibilità di classificare i moduli di informazione tramite metadati e tassonomie. Miele ha potuto constatare da subito che la configurazione standard di SCHEMA ST4 soddisfaceva già la maggior parte delle proprie richieste. Miele ha pertanto scelto ST4.

Un passo dopo l'altro verso la massima efficienza

Da cinque anni Miele utilizza esclusivamente SCHEMA ST4 quale sistema redazionale. I 50 redattori lavorano con un sistema customizzato: si tratta di un adattamento della versione standard dietro richiesta specifica di Miele. "Per le informazioni di prodotto, Miele ha creato una apposita linea guida a cui non possiamo rinunciare", spiega Adrian Schröder. Grazie all'architettura flessibile di SCHEMA ST4, i tecnici di SCHEMA hanno sviluppato

soluzioni apposite per quanto riguarda le interfacce di Miele. Schröder si ricorda così della fase di sviluppo: "Le soluzioni che SCHEMA ha offerto a noi in qualità di costruttori si sono rivelate molto efficaci." Per la migrazione a ST4, Miele ha definito un piano di sviluppo graduale. Fra i prodotti di Miele, la documentazione delle lavatrici è entrata per prima in ST4. Da allora sono seguiti ulteriori prodotti, nel momento del loro cambio generazionale. Oggi la documentazione di quasi tutti i prodotti Miele è realizzata con ST4: i redattori creano non solo istruzioni per l'uso, la manutenzione e l'assistenza nella forma "classica" della documentazione tecnica. Con lo stesso strumento sviluppano anche svariati prodotti informativi quali libretti di ricette e cucina, manuali di programmazione di centinaia di pagine e testi per il l'imballaggio degli utensili.

Pubblicazione automatizzata in tutti i formati

La potente interfaccia di pubblicazione di ST4 rende possibile la gestione delle informazioni "single source". Grazie allo strumento Page Layout Designer è possibile generare PDF di elevata qualità direttamente dal sistema redazionale. Siccome Miele deve pubblicare i contenuti con layout anche molto diversi fra di loro, Adrian Schröder sottolinea che "Il grande vantaggio di ST4 risiede nel fatto che tramite il Page Layout Designer siamo in grado gestire autonomamente differenti layout". Miele ha moltissime varianti di layout – almeno 40 per i formati A5 e A4 – che mantiene e modifica in modo autonomo. Una capacità produttiva che oggi, anche grazie alla collaborazione con Miele durante la fase di startup, appartiene allo standard di ST4. Miele aveva inoltre un grande problema per quanto riguarda la gestione delle schermate dei display all'interno della documentazione tecnica. Con i vecchi metodi le immagini delle schermate nelle varie lingue erano gestite manualmente, accumulando errori e inefficienze. Oggi ST4 gestisce le schermate in modo quasi completamente automatico tramite il modulo grafico Callout Designer. I testi delle interfacce in tutte le lingue vengono prelevati automaticamente da un database gestito dai softwaristi, senza operazioni manuali. "Questa è una delle attività in cui, grazie a ST4, ottimizziamo maggiormente i tempi di lavorazione", afferma Schröder. I testi per gli imballaggi vengono anch'essi gestiti e tradotti in ST4. Il marketing riceve per ogni imballo un file in formato InDesign estratto da ST4, pronto per essere rielaborato dai grafici. Schröder constata: "Su questa attività abbiamo aumentato le performance di un buon 70%". Oltre alla pubblicazione in formato PDF e InDesign, Miele utilizza SCHEMA ST4 anche in un moderno scenario di Content Delivery. I moduli di contenuto selezionati vengono emessi da ST4 nel formato XML proprietario di Miele ed inviati tramite un'apposita interfaccia ad una piattaforma aziendale a disposizione dei tecnici di assistenza, i quali possono in ogni momento richiamare i contenuti più recenti.



Integrazione ottimale con i sistemi e i processi aziendali

Adrian Schröder può oggi constatare: "Con SCHEMA ST4 abbiamo fatto la scelta giusta, e ce ne rendiamo conto chiaramente dopo cinque anni di utilizzo in produzione". Quali sono per uno stratega IT come lui, responsabile della gestione di SCHEMA ST4 in una multinazionale, i benefici più rilevanti, oltre a quello di una maggiore qualità della documentazione e una maggiore efficienza del processo produttivo? Uno dei vantaggi è quello della capacità di integrazione: ST4 genera un formato XML strutturato per sistema di gestione delle traduzioni, grazie al quale è possibile tradurre sempre e solo il delta; la gestione delle traduzioni è quindi decisamente facilitata. Inoltre, le interfacce di collegamento con SAP e con i database dei softwaristi consentono un'interazione profonda fra ST4 e i sistemi aziendali esistenti. "Quando le specifiche tecniche sono diventate parte integrante e obbligatoria della documentazione tecnica, non ci sono stati grossi problemi. Attraverso un'apposita interfaccia, carichiamo i dati necessari da SAP a ST4 e il redattore non deve più preoccuparsi dei dati tecnici e del layout." In secondo luogo, Schröder loda la flessibilità dei processi produttivi: "Ci permette di realizzare agevolmente parti di processo, quali i testi degli imballaggi. D'altra parte, i redattori sono in grado di gestire in autonomia dalla A alla Z interi processi documentali, come per esempio le istruzioni

per l'uso dei prodotti". Schröder si mostra entusiasta delle funzionalità avanzate di amministrazione e manutenzione del sistema redazionale ST4, come possibilità di generare una reportistica esaustiva su tutte le attività e informazioni sullo stato di avanzamento dei processi e sulla qualità dei contenuti. Miele ha inoltre sviluppato un sistema proprietario di reportistica, collegato al database aziendale tramite API.

Aumenta la produzione, ma non il personale addetto

Oggi Miele ha 50 redattori tecnici che lavorano con SCHEMA ST4. Talvolta sono contemporaneamente attivi fino a 40 client. I 50 redattori, pur essendo distribuiti in svariate sedi, non soffrono rallentamenti o malfunzionamenti. Il processo di redazione imperniato su ST4 aumenterà ancora. Sta per entrare in funzione un software che effettua una verifica linguistica sui contenuti. Saranno inoltre gestiti con ST4 nuovi tipi di documenti. L'introduzione di SCHEMA ST4 presso Miele è uno dei motivi per cui negli ultimi anni il team di redazione non ha dovuto essere ampliato, sebbene i suoi compiti siano considerevolmente aumentati. Anche se il flusso di dati aumenta in continuazione e nuove sfide incombono, Adrian Schröder si mostra ottimista per il futuro: "Sono convinto che SCHEMA ST4 sarà fondamentale nel sostenere i nostri obiettivi strategici della gestione dei contenuti."



PROJECT HIGHLIGHTS

Come Miele sfrutta le potenzialità di ST4

- 50 redattori tecnici, suddivisi in diverse filiali, documentano oltre 7.000 prodotti, per un totale di circa 15.000 documenti
- Gestione di istruzioni per l'uso, documentazione per apparati medici, ricettari e libri di cucina, domande frequenti, testi per l'imballaggio dei prodotti
- Traduzioni in oltre 40 lingue
- Pubblicazione direttamente da ST4 in formato PDF con proprietà speciali (High End), InDesign e XML proprietario di Miele

Cosa ha convinto Miele a scegliere ST4

- Layout grafici e organizzazione dei contenuti di elevata qualità
- Possibilità di gestire sempre più documenti senza aumentare il personale
- Incremento di performance nei processi produttivi fino al 70%
- Integrazione dei contenuti sulle piattaforme Miele
- Manutenzione ottimale del sistema IT
- Assistenza tecnica efficace da SCHEMA quale partner del progetto

SCHEMA – Complex Documents Made Easy.

Il gruppo SCHEMA è stato fondato a Norimberga nel 1995 e attualmente occupa circa 120 dipendenti. SCHEMA ha sviluppato i seguenti prodotti: ST4, sistema redazionale basato su XML, e il Content Delivery Server.

Il Content Management System SCHEMA ST4 consente di eseguire tutte le funzioni necessarie alla creazione, la gestione, la traduzione, la garanzia della qualità, la pubblicazione e la distribuzione di informazioni di prodotto di qualsiasi tipo. SCHEMA ST4 si adegua alle realtà aziendali più diverse: dal piccolo team di redazione fino alla logistica delle informazioni di un'intera azienda e può essere utilizzato come prodotto standard o come soluzione specifica per i clienti. SCHEMA Content Delivery Server si inserisce laddove si esauriscono le funzioni di ST4 ed è in grado di distribuire le informazioni sulle piattaforme digitali in ambito Industria 4.0.

I nostri prodotti e le nostre soluzioni sono impiegati in diversi settori industriali per semplificare "documenti complessi": documentazione tecnica, documentazione software, sistemi ausiliari, cataloghi, packaging per l'industria farmaceutica, documentazione per la formazione, soluzioni speciali per le case editrici specializzate, per la gestione di contratti e offerte ecc. SCHEMA ST4 si basa sulla tecnologia Microsoft.NET con client Windows e Web e può integrarsi e operare in ambienti IT moderni, poiché supporta la gamma completa degli standard rilevanti per la documentazione (XML, XSL: FO, DITA etc.), offrendo inoltre un ampio ventaglio di interfacce (editor XML, MS Office, Adobe CS & FrameMaker, SAP...). Il gruppo SCHEMA opera attivamente – e orgogliosamente – all'interno di una rete di partner affermati, il che gli consente di offrire ai propri clienti soluzioni su misura.

Tra i diversi clienti che impiegano già delle soluzioni basate su SCHEMA ST4 vi sono per esempio: Salvagnini, Faber, ABB, Agilent, Avalog, Bosch, Boehringer Ingelheim, Bundesanzeiger, Carl Zeiss, Daimler, Deutsche Bundesbank, General Electric, Hewlett Packard, Lindauer DORNIER, MAN, Miele, Reifenhäuser, Roche Diagnostics, Schaeffler Gruppe, Siemens, Österreichische Bundesbahnen, Philips, STOLL, T-Systems, Voith, Wolffkran e molti altri.

Per ulteriori informazioni:

www.schema.de/en · blog.schema-inc.com

