

Ferrari

Auslagerung der Dokumentation von Ferrari

Ferrari Rot und das tänzelnde Pferd genießen Kultstatus bei allen Liebhabern von Hochleistungsfahrzeugen und Rennwagen. Die Marke wurde Mitte der 1940er Jahre von Enzo Ferrari gegründet und trägt eine Vielzahl von Titeln, beginnend mit der Formel 1 im Jahr 1950 und dem Gewinn der legendären Mille Miglia im selben Jahr. Eigentlich begann die Geschichte mit dem ersten Scuderia Ferrari, einer Partnerschaft mit Alfa Romeo, die von 1929 bis 1939 bestand.

Heute ist Ferrari ein Teil der Fiat Gruppe, erhält jedoch seine charakteristischen Symbole und seinen Rennstammbaum am Leben.

Ziele

- ▲ Erprobung neuer Produktions- und Publikationswege für die gesamte Dokumentation eines modernen Hochleistungsautomobils
- ▲ Premium-Dokumentation für eine Premium-Marke
- ▲ Ständige Aktualisierung der Dokumente
- ▲ Wir bauen Autos – können Sie den Dokumentationsprozess übernehmen?

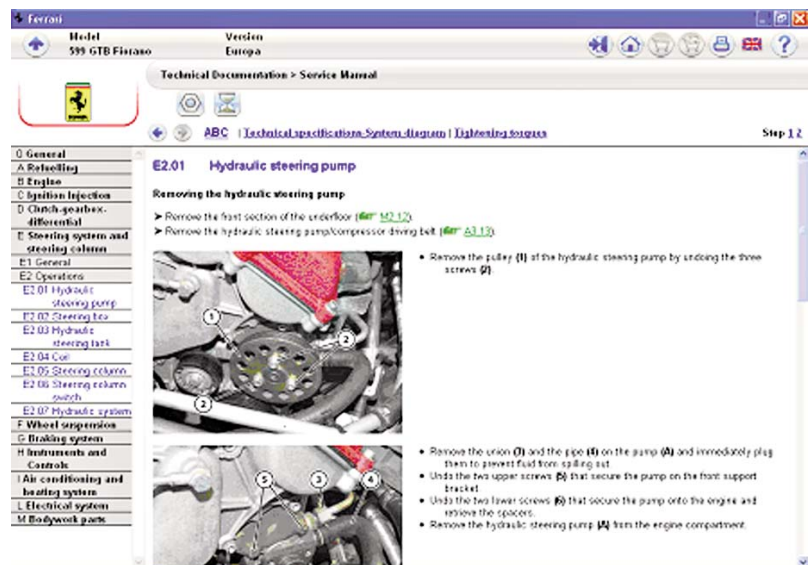
Ergebnisse

- ▲ Die gesamte Dokumentation auf einem USB-Stick, der mit dem Fahrzeug ausgeliefert wird
- ▲ Die verschiedenen Produktionsstandorte für die Dokumentation werden dezentral verwaltet
- ▲ Hocheffiziente und zeitnahe Aktualisierungen der Dokumentation

STAR Italien und Ferrari – Neue Wege in der Automobildokumentation

Die Zusammenarbeit begann mit der Auslagerung der Betriebsanleitung für den neuen 599 GTB Fiorano an STAR. Für die Veröffentlichung des Handbuchs war der Einsatz von GRIPS, der Plattform für die technische Unternehmenskommunikation von STAR, geplant.

Als Ferrari bemerkte, dass STAR in GRIPS sämtliche VIN-spezifische Werkstattliteratur erfassen und verwalten konnte, dehnte sich das Projekt schnell auf die Service- und Wartungsdokumentation aus. Diese umfasst Werkstatthandbücher, Richtzeitendokumentation, Ersatzteil- und Bestellkataloge, Schaltpläne, Diagnosehilfen und die Symptomdatenbank – alles in einer Umgebung. Bei diesem System wird Redundanz so stark wie theoretisch möglich reduziert. Die aktualisierten Informationen werden unmittelbar bei Eingabe der Ände-



rungen an allen Stellen, an denen diese Informationen benötigt werden, auf den neuesten Stand gebracht, und das System pflegt eine umfangreiche Historie. Dank GRIPS ist es Ferrari ebenfalls möglich, alle tatsächlichen Diagnoseerfahrungen sofort bei Auftreten zur weiteren Analyse zu erfassen. Im Rahmen dieses erweiterten Ziels der Produktion von Betriebsanleitung, Wartungsunterlagen und Servicedokumentation arbeiteten Ferrari und STAR gemeinsam an der Bereitstellung aller erforderlichen Betriebsmittel, um das gesamte Projekt termin- und budgetgerecht zum Abschluss zu bringen.

Konzentrierte Verantwortung mit dezentraler Skalierbarkeit

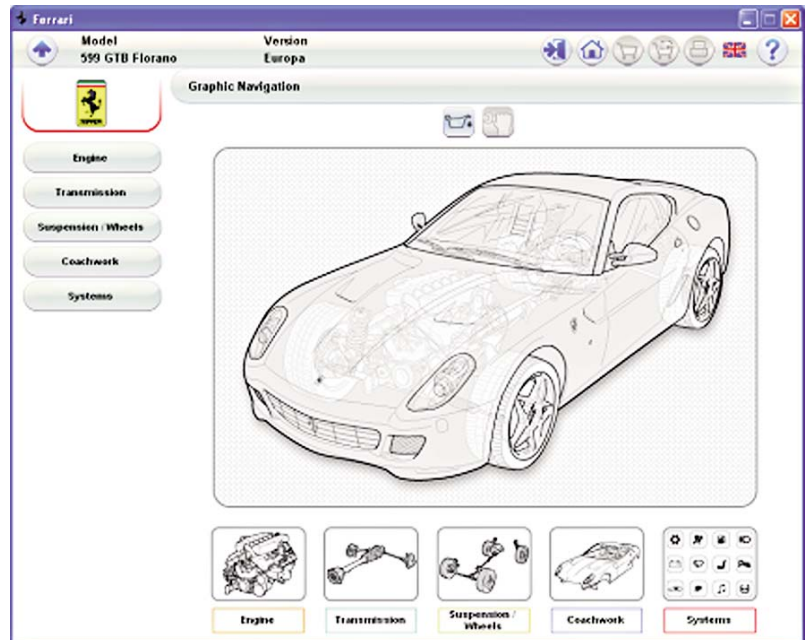
- ▲ STAR Italien S.r.l. in Alessandria trägt die Hauptverantwortung für das Projekt und den Kunden.
- ▲ Die STAR AG, Hauptsitz der STAR Group in Ramsen, Schweiz, trägt die Hauptverantwortung für die Informationsanalyse und Anpassungen im Projekt.
- ▲ STAR S.L. in Malaga, Spanien, verwaltet große Teile der erforderlichen Entwicklung und beherbergt die benötigten Server.

STAR Group

Die STAR Group ist einer der weltgrößten Anbieter von Technologien und Dienstleistungen für die Verwaltung und Übersetzung technischer Informationen. Unsere weltweite Präsenz bedeutet, dass wir stets nah am lokalen Markt und am Kunden sind. Wir sprechen immer Ihre Sprache, ganz gleich, wo Sie sind. Die STAR Group ist außerdem ein führender Lieferant für alle während des Informationsprozesses benötigten Werkzeuge, von der Redaktion bis zum Druck, in jedem Format und in jeder Sprache. Durch diese Kombination aus Dienstleistungen und Werkzeugen nehmen wir auf dem Markt eine besondere Position ein.

Interaktive und aktuelle Dokumentation mit sämtlichen Daten auf einem Memory Stick

Bei der Fertigung jedes Fahrzeugs stellt STAR die gesamte Wartungs- und Servicedokumentation zusammen, verknüpft diese und liefert sie auf einem 1 GB großen USB-Stick, der zum Lieferumfang des Fahrzeugs gehört. Über den Memory Stick ist auch der Zugang zu einem sicheren Webserver möglich, auf dem der Mechaniker jederzeit auf die dann aktuellen Informatio-



nen für jedes spezifische Fahrzeug zugreifen kann. Dies umfasst neben der Diagnoseunterstützung auch ein praktisches, integriertes Ersatzteil- und Zubehörbestellsystem.

Die Bereitstellung eines VIN-spezifischen, interaktiven, elektronischen technischen Handbuchs (IETM) mit jedem Fahrzeug stellt sicher, dass die Wartungsfachleute alle Informationen zur Hand haben und freigegebene Ersatzteile rasch bestellen können, um Servicezeiten und -kosten möglichst gering zu halten. Dies fördert Aftermarket- und Ersatzteilerlöse von Ferrari und stärkt gleichzeitig die Kundenzufriedenheit einer Qualitätsmarke.

