

# Anwenderbericht: Von der Papierflut zur digitalen Brillanz – AIXTRON SE und die Reise zur digitalen Betriebsanleitung

Die AIXTRON SE, gegründet 1983, ist ein weltweit führender Anbieter von Depositionsanlagen für die Halbleiterindustrie. Mit Hauptsitz in Herzogenrath (in der Nähe von Aachen) und Niederlassungen in Asien, den USA und Europa liefert das Unternehmen hochmoderne Lösungen für die Herstellung von Bauelementen auf Basis von Verbindungshalbleitern und organischen Materialien. Diese Bauelemente finden Anwendung in Bereichen wie LED-Technologie, Datenübertragung, Energiemanagement und vielen weiteren High-Tech-Industrien. Doch so beeindruckend die Produkte sind, die AIXTRON herstellt, so herausfordernd gestaltete sich 2016 der Umgang mit der Dokumentation – Papier, wohin man sah.



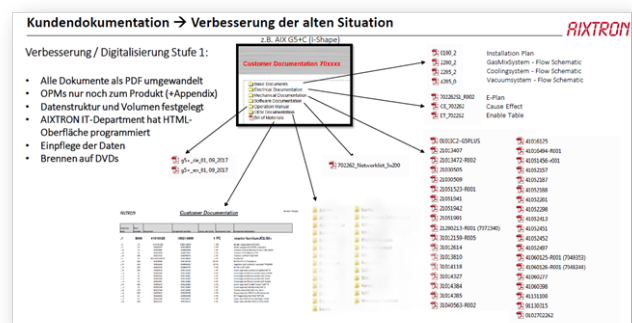
## AIXTRON – Ein Unternehmen im Wandel

„Als ich die Abteilung 2016 übernommen habe, stand ich vor der Mammutaufgabe, aus einem Papierdschunzel etwas Effizientes und Digitales zu machen,“ erinnert sich Ben-jamin Steinborn, Senior Department Manager für Produktdokumentation und CE-Officer bei AIXTRON. „Wir hatten damals 20 DIN A4 Ordner für eine Anlage, gefüllt mit Zeichnungen, Tabellen und DVDs – nicht wirklich das, was man als modern bezeichnen würde.“

Dieses Problem galt es zu lösen. Unsere Kunden verlangten nach schnellen, effizienten und digitalen Lösungen, die ihnen das Leben leichter machten. Und so begann der schrittweise Weg in die Digitalisierung – mit Unterstützung der gds GmbH.“

## Von Papier zu Pixel – die Transformation

Zunächst musste die Papierflut bewältigt werden. Das Unternehmen entschied sich für einen zweigleisigen Ansatz: Outsourcing für Druck- und Kopierdienste und eine schrittweise Digitalisierung der Dokumente. „Wir haben alle Verbraucherinformationen in PDFs umgewandelt und so den ersten Schritt in Richtung einer papierlosen Dokumentation gemacht,“ erklärt Steinborn.



Doch das war nur der Anfang. Gemeinsam mit der gds GmbH, einem langjährigen Partner, plante AIXTRON den Sprung ins digitale Zeitalter der Dokumentation.

Als Dienstleister erstellte gds bereits den Großteil der Dokumentationen für AIXTRON im Redaktionssystem docuglobe. Zusätzlich wurde jetzt die Organisation

sämtlicher PDFs im Projekt- und Anlagenmodul von docuglobe abgebildet. Dieses docuglobe-PlugIn bringt viele Vorteile mit sich, wenn es darum geht, Dokumente verschiedener Zulieferer in verschiedenen Sprachen zu verwalten. Nebenbei hat man so jederzeit die Option, weiterhin auf die umfangreichen Druckfunktionen aus docuglobe zurückzugreifen. AIXTRON erhielt dazu Zugriff auf das Redaktionssystem. Primär war dies der Grundstein, das zu dem Zeitpunkt noch sehr junge Austauschformat "iIRDS" zu nutzen und darüber die gesamten Anlagendokumentationen an easybrowse zu übergeben.

Damit startete die 2. Phase: die Einführung von easybrowse, dem Content Delivery System von gds, das die digitale Bereitstellung der Dokumentation für Kunden und interne Nutzer ermöglichte.

Björn Ferencz, Sales Consultant bei gds, der AIXTRON seit 2015 begleitet, erinnert sich: „Wir mussten den richtigen Zeitpunkt finden, um die Transformation von Papier zu digital anzugehen. Es ging darum, die Bedürfnisse des Kunden genau zu verstehen und dann eine Lösung zu entwickeln, die diese Anforderungen optimal erfüllt. Die enge Zusammenarbeit mit Benjamin Steinborn war dabei der Schlüssel zum Erfolg“.

## Die Herausforderungen auf dem Weg

Natürlich war dieser Wandel nicht ohne Herausforderungen. AIXTRON musste nicht nur die technischen Anforderungen der digitalen Dokumentation bewältigen, sondern auch interne Prozesse und Strukturen anpassen. „Es war ein organisatorischer Kraftakt“, gesteht Steinborn, „denn wir mussten nicht nur die Papierdokumentation durch digitale Alternativen ersetzen, sondern auch sicherstellen, dass die neuen Lösungen effizient und benutzerfreundlich sind“.

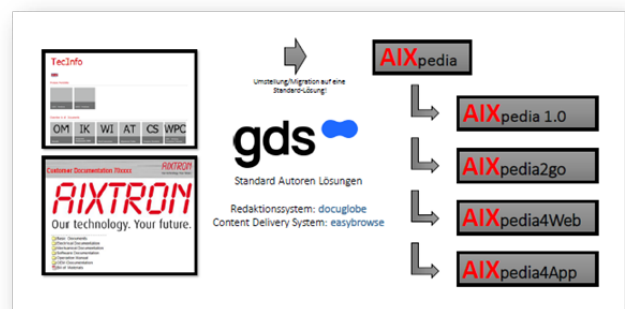
Eines der größten Probleme war die schiere Menge an Daten. „Wir hatten es mit 800-seitigen Betriebsanleitungen zu tun, und das war oft zu viel des Guten. Die Kunden fanden schlichtweg nicht die Informationen, die sie benötigten, wenn sie sie benötigten,“ berichtet Steinborn weiter. Um dieses Problem zu lösen, führte das Team bei AIXTRON eine detaillierte Zielgruppenanalyse durch. „Wir haben unsere Kunden befragt, was ihnen in der

Dokumentation fehlt, und bekamen das Feedback, dass sie sich eine klarere Struktur und eine bessere Navigation wünschten“.

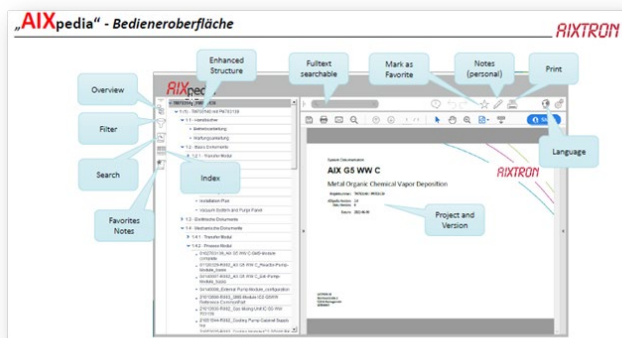
## Die Lösung: Eine digitale Erfolgsgeschichte

Nach intensiven Workshops und einer engen Zusammenarbeit zwischen AIXTRON und gds entstand schließlich AIXpedia – eine Plattform, die es den Kunden ermöglicht, jederzeit auf aktuelle, relevante und maßgeschneiderte Dokumentationen zuzugreifen.

„AIXpedia ist unser ‚Single Point of Truth‘. Hier laufen alle Informationen zusammen, und die Kunden können genau die Dokumente finden, die sie brauchen – ohne sich durch einen Papierberg kämpfen zu müssen,“ erklärt Steinborn.



Die Plattform ist so konzipiert, dass sie sowohl online als auch offline funktioniert, was besonders für Reinräume von Vorteil ist, in denen WLAN nicht zur Verfügung steht. „Wir haben eine App entwickelt, die es unseren Kunden ermöglicht, auch ohne Netzwerkverbindung auf die Dokumentation zuzugreifen. Das war ein echter Gamechanger“, sagt Steinborn.



## Fazit: Mehr als nur Dokumentation

Die Partnerschaft zwischen AIXTRON und gds hat gezeigt, dass eine Transformation nicht nur eine Frage der Technologie ist, sondern auch eine Frage der Zusammenarbeit und des Verständnisses für die Bedürfnisse des Kunden. AIXTRON hat es geschafft, von einer papierlastigen Dokumentationsstrategie zu einem digitalen Vorreiter zu werden – und das alles mit einem klaren Ziel vor Augen: die Kundenzufriedenheit zu maximieren.

„Am Ende des Tages geht es immer darum, den Kunden das zu geben, was sie brauchen – und manchmal sogar ein bisschen mehr“, fasst Steinborn zusammen. Und mit Blick auf die Zukunft fügt er hinzu: „Wir sind stolz auf das, was wir erreicht haben, aber es gibt immer noch viel zu tun. Und darauf freuen wir uns“.

## Der aktuelle Stand und der Blick nach vorne

Heute, nach zweieinhalb Jahren intensiver Arbeit, ist AIXTRON mit seiner digitalen Dokumentationslösung gut aufgestellt. „Wir haben eine Lösung, die nicht nur den Anforderungen der Gesetzgeber entspricht, sondern auch die Erwartungen unserer Kunden erfüllt. Aber es gibt immer noch Raum für Verbesserungen, und wir arbeiten kontinuierlich daran, unsere Systeme weiter zu optimieren,“ erklärt Steinborn.

Trotz der Erfolge steht AIXTRON vor neuen Herausforderungen. Die EU plant neue Regulierungen, wie den Digitalen Produktpass und die neue Maschinenverordnung, die bis 2027 umgesetzt werden müssen. Diese Vorgaben erhöhen den bürokratischen Aufwand für Unternehmen erheblich, doch AIXTRON ist zuversichtlich, auch diese Hürden zu meistern. „Es kommen viele regulatorische Herausforderungen auf uns zu, aber wir werden vorbereitet sein. Wir haben gelernt, flexibel zu bleiben und uns anzupassen, und das wird uns auch in Zukunft zugutekommen,“ sagt Steinborn.

Björn Ferencz ergänzt: „Es ist faszinierend zu sehen, wie weit AIXTRON in so kurzer Zeit gekommen ist. Diese Reise von der klassischen Papierdokumentation hin zu einer vollintegrierten digitalen Lösung ist ein Paradebeispiel dafür, wie Unternehmen durch die richtige Strategie und Technologie zukunftssicher gemacht werden können“.