

SGML-Forum in Lindau

Mehr und mehr wandelt sich SGML – Standard Generalized Markup Language – vom Schlagwort zur Philosophie in der technischen Dokumentation. In immer mehr Unternehmen fragen sich die für die Dokumentation Verantwortlichen: Sollen wir auf die Karte „SGML“ setzen? Jetzt schon oder erst später? Was haben wir überhaupt konkret davon? Wie groß ist der Aufwand, und wie schnell haben sich die Anlaufkosten amortisiert?



Teilnehmer des SGML-Forums auf dem historischen „Verkünderker“ des Alten Lindauer Rathauses



1997 erscheint der 10. Jahrgang des ABZ. Wir freuen uns auf unseren ersten „zweistelligen“ Geburtstag und bedanken

uns für das Interesse unserer Leser. Mit einer Auflage von 800 Stück haben wir angefangen; mittlerweile erreichen wir bei einer Auflage von 18.500 mit jeder Ausgabe über 40.000 Leser. Die meisten dieser Leser archivieren das ABZ. Häufig werden wir um Nachsendung vergangener ABZ-Ausgaben gebeten, um Ersatz für „entwendete“ ABZ oder Altausgaben für Späteinsteiger. Leider können wir diesen Wunsch nicht immer erfüllen, so sehr uns auch die Wertschätzung freut, die wir auf diese Weise erfahren.

Aber wir haben uns etwas einfallen lassen. Immer wieder werden wir nämlich auch nach einem gebundenen Sammelband aller ABZ gefragt. Wenn wir nun das Gefühl bekommen, daß bei unserer Leserschaft genügend Interesse besteht, werden wir diesen Sammelband zusammenstellen.

Ich wünsche Ihnen allen erholsame Feiertage und viel Power für ein spannendes und arbeitsreiches 1997.

Ihr Helmut Tanner

BITTE FAXEN 0 83 82 / 2 50 24

Sagen Sie uns Ihre Wünsche:

Ich bin an einem gebundenen ABZ-Sammelband interessiert.

Wir rechnen mit Kosten von 30 bis 40 DM für alle bisher erschienenen ABZ als gebundenen Sammelband. Bei ausreichender Nachfrage werden wir in einem der nächsten ABZ einen Bestellcoupon veröffentlichen, mit dem Sie sich Ihr(e) Exemplar(e) sichern können.

Sie helfen uns übrigens sehr, wenn Sie auch noch die beiden nächsten Punkte beantworten, die auf das Erscheinungsbild des künftigen ABZ Einfluß haben:

Ich möchte weiterhin die Birkenbihl-Kolumne lesen.

Ich wünsche mir im nächsten Jahr vom ABZ:

Um etwas Licht in dieses Dunkel zu bringen, lud der Tanner Leistungsverbund am 29. November 1996 mehr als dreißig Entscheidungsträger aus deutschen und schweizerischen Unternehmen nach Lindau zum SGML-Forum ein. Ort dieser Veranstaltung war der Große Saal des Alten Rathauses.

Das Programm

Experten von Tanner und Vertreter externer Firmen – XSoft, DASA-Raumfahrt Infrastruktur, debis, Datev – gaben zu allen Fragen rund um das Thema SGML umfassend Auskunft. In den Pausen zwischen den Vorträgen wurde die Zeit genutzt, unter Gleichgesinnten

Inhalt

SGML-Forum in Lindau	1
Tanner on the road	3
Im Gespräch: Michael Fritz	4
Birkenbihl: „Reklamationen“	6
Liebe Leser!	6

die Möglichkeiten und vermuteten Probleme zu diskutieren, die beim Einsatz von SGML in unterschiedlichen Firmen und Branchen erwartet wurden.

Nur ein Weg führt nach Rom

Robert Schäflein-Armbruster und Uwe Wagner von der Tanner Consulting zeigten schließlich die Schritte auf dem praktischen Weg zu einer zukunftssicheren, SGML-unterstützten Dokumentation:

- 1 Analyse der Informationsbedürfnisse; Analyse der bestehenden Dokumentation
- 2 Definition der Funktionalen Einheiten einer Dokumentation
- 3 Entwickeln eines neuen Gesamtkonzepts für die Dokumentation (Redaktionsleitfaden mit Funktionsdesign als schreibtechnischem Kern)
- 4 Erstellung von Musterkapiteln und -abschnitten
- 5 Schulung und Training der Mitarbeiter
- 6 Produktion der Dokumentationsmodule

Parallel dazu sollte der Aufbau eines Dokumenten-Management-Systems (DMS) vorangetrieben werden.

„Das“ DMS: Astoria

Mit Henner von der Banck war ein Vertreter der Firma XSoft zugegen, die das äußerst erfolgreiche Dokumenten-Management-System Astoria entwickelt hat. Diese Datenbank ist eines der we-

nigen Systeme, die SGML-basierte Dokumente erfolgreich verwalten und zusammenstellen. Das ist zumindest die einhellige Meinung von unabhängigen Experten, die bestehende DMS eingehend untersucht haben.

Wohl jeder kennt das Problem, daß es häufig Dokumente gibt, die wiederholt verwendet werden könnten, aber keiner weiß, wo sich diese befinden. Ein gut aufgebautes DMS schafft hier Abhilfe und hat natürlich noch weitere Vorteile, z. B. bei der Zusammenstellung maschinenspezifischer Dokumentationen.

Plattformunabhängigkeit

Wolfgang Schmidt von der Datev eG machte in einem weiteren Vortrag deutlich, was jetzt schon in SGML steckt: Die Datev hat ihre Software mitsamt der Online-Hilfe umgestellt von OS/2 auf Windows. Diese Änderung hätte normalerweise einen ungeheuren Arbeitsaufwand erfordert. Da die Dokumentation aber SGML-strukturiert war – und nur aus diesem Grund! – ließ sie sich problemlos in die andere „Welt“ transportieren.

Produktion aus einer Quelle

Anhand eines Projekts, das Tanner gerade für die Deutsche Lufthansa AG durchführt, demonstrierte Robert Schäflein-Armbruster den Nutzen von SGML

bei der „automatischen Produktion unterschiedlicher Dokumente aus einer Quelle“. Aus **einem** Dokument – erstellt mit FrameMaker+SGML – werden eine große Anleitung und eine Kurzanleitung mit reduziertem Inhalt erstellt; die beiden Anleitungen sind ihrer Funktion entsprechend unterschiedlich gestaltet. Gepflegt wird nur ein einziges Dokument.

Information

Wenn auch Sie erwägen, demnächst für Ihre Dokumentationserstellung, -pflege und -logistik den ISO-Standard SGML zu nutzen und dabei Unterstützung brauchen, dann nehmen Sie doch einfach mit uns Kontakt auf:

Anton Rieser
Tel. 0 83 82 / 9 12 - 2 11
Fax 0 83 82 / 2 50 24
e-mail: info@tanner.de.

SGML auch für Sie?!

Versuchen Sie einfach einmal, sich folgende Fragen zu beantworten. Auch die Teilnehmer des SGML-Forums haben sich diesen Fragen gestellt:

- ▶ Mit welcher Version Ihres DTP-Programms arbeiten Sie in 3 bis 5 Jahren?
- ▶ Arbeiten Sie dann überhaupt noch mit diesem Programm oder verwenden Sie eine bessere Software?
- ▶ Auf welchem Medium werden Sie Ihre Dokumente publizieren – im Internet, auf CD-ROM oder optisch codiert auf Medien, die noch entwickelt werden müssen?
- ▶ Wie greifen Sie auf eine Datei zu, die Sie heute erstellen? Finden Sie diese Datei noch? Können Sie die Daten noch lesen?
- ▶ Was wird der Umstieg auf neue Betriebssysteme, DTP-Software und Ausgabemedien kosten?
- ▶ Was planen Microsoft, SUN und Apple für die Zukunft? Welche dieser Unternehmen gibt es in 10 Jahren noch?

Und nun die Antwort: Wenn Sie Ihre Dokumentation mit SGML strukturieren, können Ihnen diese Fragen fast



Prächtiges Ambiente für eine prächtige Idee – der Große Saal des Alten Rathauses beherbergte das SGML-Forum

egal sein! Mit SGML strukturierte Information ist von jeder Anwendung lesbar, die diesen ISO-Standard unterstützt. Und das werden mit Sicherheit immer mehr.

Übrigens: SGML ist als Strukturierungswerkzeug für alle Arten von Dokumentation geeignet: Betriebsanleitungen, Kurzanleitungen, Online-Dokumentation und Ihre ganz speziellen Servicedokumente, Hausmitteilungen, Datenblätter usw.

Warnung vor dem Chaos

SGML ist ein Werkzeug, um Strukturen elektronisch zu codieren und verfügbar zu machen; SGML ist keine Struktur an sich! Alle Experten betonten immer wieder eine Tatsache: SGML funktioniert nur dann, wenn die Dokumentation sorgfältig strukturiert und geplant ist. Der Einsatz von SGML ohne konsequente langfristige Planung führt unweigerlich ins Chaos. Und das bedeutet wieder: Die Entscheidung pro SGML

ist nicht nur die Entscheidung für ein bestimmtes „Tool“, sondern für eine grundlegend neue Art der Dokumentationsbearbeitung.

Planung und Vorbereitung erhalten einen viel höheren Stellenwert als heute, aber erst durch diese vorbereitenden Maßnahmen wird Ihre Dokumentation tatsächlich zukunftssicher, was auch bedeutet: vielseitig, software- und hardware-unabhängig und effizient modularisierbar.

Tanner on the road

tekom-Herbsttagung

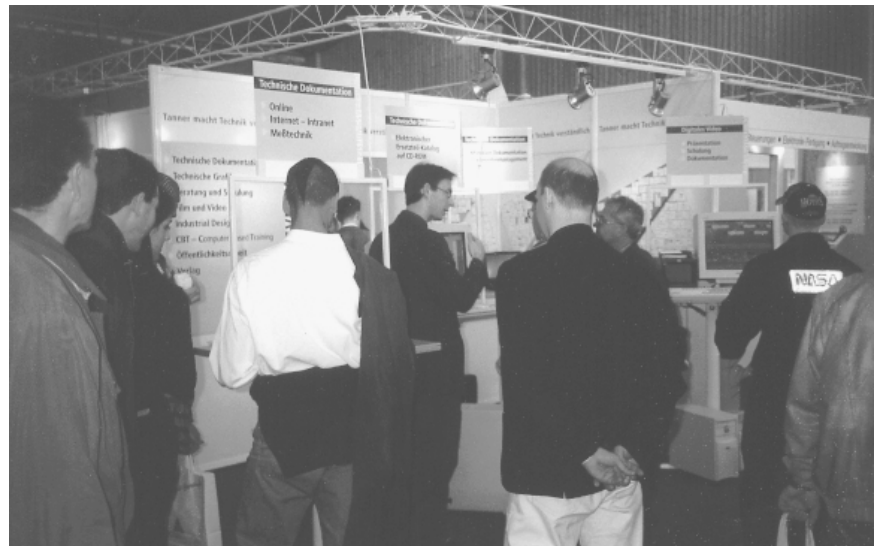
Stark vertreten war der Leistungsverbund „Tanner Dokuments macht Technik verständlich“ auf der diesjährigen Herbsttagung der tekom am 14. und 15. November 1996 in Fellbach.

Auf der Systemausstellung präsentierte Tanner den **elektronischen Ersatzteilkatalog auf CD-ROM**. Parallel dazu hielt Redaktionsleiter Anton Rieser einen Vortrag, der die Vorzüge des elektronischen Katalogs noch einmal verdeutlichte. Die Leistungsmerkmale sprechen für sich:

- + Erstellen maschinenspezifischer Kataloge in kürzester Zeit
- + problemlose Anbindung an firmeninterne Produktions-Planungs-Systeme
- + komfortable Bedienbarkeit (Windows-Grundkenntnisse reichen)
- + stark vereinfachte Logistik und Lagerhaltung
- + kein mühseliges Einordnen von Seiten mehr
- + kürzeste Amortisationszeit und Zukunftssicherheit

Kein Wunder, daß immer mehr Unternehmen ihre Papierdokumentation für das Ersatzteilwesen auf CD-ROM umstellen.

Robert Schäfflein-Armbruster und Andreas Schlenkhoff hielten schließlich einen richtungsweisenden Vortrag zum Thema „**Modulare Dokumentation**“. Die beiden Experten machten deutlich: Ohne eine hochgradige Standardisierung ist modulare Dokumentation nicht möglich. Die einzelnen Dokumentations-



Belagert: der Tanner-Stand auf der „Intertech-Bodensee“

module müssen aufeinander abgestimmt sein wie die Elemente eines LEGO-Baukastens, sonst ist das Ergebnis nur Stückwerk! Zusätzlich sind geeignete Werkzeuge und Methoden einzuführen, damit ein Konzept für modulare Dokumentation wirklich umgesetzt wird.

Intertech in Dornbirn

Vom 7. bis zum 9. November 1996 fand in Dornbirn die „Intertech-Bodensee“ statt. Die Initiatoren dieser Messe haben sich besonders zum Ziel gesetzt, Industrie und Dienstleister aus der Bodenseeregion zusammenzubringen und die Zusammenarbeit zwischen diesen Unternehmen zu stärken.

Aus dem Tanner-Leistungsverbund präsentierten sich neben Tanner Dokuments auch die Partner Trimm.dok und

Baas-Film. Der Tanner-Stand erfreute sich entsprechend großen Interesses.

Daß der **elektronische Ersatzteilkatalog** auch diesmal im Mittelpunkt der Aufmerksamkeit stand, sei nur am Rande erwähnt.

Michael Baas zeigte, wie Filme erstellt werden, die Technik verständlich machen. Spontane Reaktion eines Messebesuchers: „Das ist ja wie bei der Sendung mit der Maus!“

Trimm.dok hat gerade eine komplette Dokumentation auf die „Internet- Sprache“ HTML umgestellt. Die Vorteile liegen auf der Hand: Die Dokumentation ist nach dem auf SGML basierenden Standard strukturiert; sie kann über ein Intranet oder über das Internet verteilt werden und ist direkt online verfügbar.

Im Gespräch: Michael Fritz

ABZ: Wie hat sich Ihre Arbeit entwickelt?

Michael Fritz: Seit Anfang April habe ich durch Besuche bei Regionalgruppentreffen und bei der Frühjahrstagung schon viele tekomp-Mitglieder und eine Reihe von Firmen kennengelernt. Vor allem von dem aufgeschlossenen Umgang untereinander bin ich sehr angetan.

Wegen der neuen Situation im Ressort Tagungen der tekomp wurde mir Ende Juli vorläufig die Verantwortung für die Organisation der Tagungen übertragen.

Neben der Leitung der Geschäftsstelle habe ich schon einige inhaltliche Bereiche fest übernommen. Darunter sind das Marketing des Verbandes allgemein und speziell der Ausstellungen, das Serviceangebot für Mitglieder einschließlich der Anfang Oktober angelaufenen kostenlosen Rechtsberatung, die Vertretung der tekomp in einer Reihe von Außenbeziehungen und das WWW-Angebot des Verbandes.

ABZ: Wie gestaltet sich Ihre Zusammenarbeit mit den „alten Hasen“ in der tekomp?

Fritz: Im Rahmen einiger von mir betreuter Aufgaben und Projekte konnte ich schon ein Reihe „alter Hasen“ kennenlernen, ohne die in der Verbandsarbeit nichts geht. Dabei habe ich schon eine Menge über technische Dokumentation gelernt, was für mich als Quereinsteiger besonders wertvoll ist. Interessant im Kontakt mit langjährigen Mitgliedern ist natürlich auch, nach und nach die populärsten Versatzstücke aus der „Verbandsfama“ mitgeteilt zu bekommen, teilweise noch aus unter-

schiedlicher Sicht. Als Geschäftsführer möchte ich mich aus „alten Geschichten“ natürlich heraushalten, es ist aber ganz gut, die Hintergründe zu kennen.

ABZ: Worum kümmern Sie sich gerade speziell? Was liegt Ihnen besonders am Herzen?

Michael Fritz

- Hauptamtlicher Geschäftsführer der tekomp e. V., Europas größtem Fachverband für technische Dokumentation und Kommunikation
- Jahrgang 1957
- Studium: Lehramt für Gymnasien, Diplom-Betriebswirt
- Berufliche Laufbahn: Leiter einer außerschulischen Bildungseinrichtung; verantwortliche Mitarbeit in verschiedenen Organisationen und Verbänden; Managementaufgaben bei der Gesellschaft für bedrohte Völker (GfbV)

Informationen über die für die technische Dokumentation wichtigsten Branchen gesammelt.

Im Moment bereite ich mit Hilfe von Adressverlagen eine Stichprobe in den größten Branchen Maschinen-, Anlagen- und Gerätebau sowie Elektro- und Elektronik-Industrie vor, um herauszufinden, mit wievielen für uns relevanten Firmen wir eigentlich rechnen können. Zu diesem Zweck werden die in der Stichprobe gezogenen Unternehmen angerufen und gefragt, wer dort für technische Dokumentation zuständig ist, ob eine eigene Abteilung vorhanden ist und wieviele Mitarbeiter diese hat. Wenn wir diese Angaben annähernd zufriedenstellend ermitteln können, werden die Adressen in unseren Interessentenverteiler aufgenommen.

Wir hoffen natürlich, diese Interessenten z. B. als Tagungsteilnehmer und auf Dauer dann auch als Mitglieder für die tekomp gewinnen zu können.

Fritz: Im Moment befaße ich mich am intensivsten mit der Frage, wie unser Bekanntheitsgrad und damit die Wirksamkeit der tekomp-Arbeit gesteigert werden kann. Grundvoraussetzung dafür ist, zu erforschen, wie groß denn die potentielle „Zielgruppe“ ist. Dazu habe ich zunächst statistische Infor-

ABZ: Sie haben hier ein anderes Forum als mit den tekomp-Nachrichten. Haben Sie einen Appell, den Sie hier loswerden wollen?

Fritz: Als tekomp-Geschäftsführer möchte ich Ihre Leser natürlich auffordern, Informationsunterlagen bei uns in Stuttgart anzufordern, falls sie uns noch nicht kennen sollten. Die Telefonnummer ist 07 11 / 65 70 4 - 0, das Fax hat den Anschluß 07 11 / 65 70 4 - 99.

ABZ: Was glauben Sie, was wird die Arbeit der Technischen Redakteure in den nächsten fünf Jahren am stärksten beeinflussen?

Fritz: Natürlich kann ich nach so kurzer Zeit noch kein Marktexperte für technische Dokumentation sein. Gerade in der Vorbereitung auf unsere Tagungen werden einige Trends aber sehr deutlich: Die Entwicklung hin zur strukturierten industriellen Produktion von technischer Dokumentation, die fortschreitende Automatisierung der Übersetzungsarbeit, die Tendenz, medienunabhängig zu produzieren und die technische Literatur entweder als interaktives elektronisches Dokument zu distribuieren oder verteilt digital zu drucken. Im Moment dominiert die Diskussion um Medien und Werkzeuge, künftig werden wir aber auch rechtliche und betriebswirtschaftliche Fragen berücksichtigen müssen.

ABZ: Wie steht die deutsche technische Dokumentation international da?

Fritz: Hierzu kann ich mich zunächst einmal aus der tekomp-Perspektive äußern. In Europa sind wir, das ist ja hinreichend bekannt, der inzwischen größte Fachverband. International hatten wir durch die Tagung FORUM '95 einen hervorragenden Auftritt. Unser Dachverband INTECOM hat auch schon ein FORUM 2000 ins Auge gefaßt. Die tekomp wird zwar nicht die Organisation übernehmen, wird sich aber ab Ende des Jahres an den Vorbereitungen beteiligen.

Die wirtschaftliche Situation des Berufsfeldes wird im internationalen Vergleich – abgesehen von der generellen

Wettbewerbsposition der deutschen Industrie – sicherlich davon abhängen, inwieweit die „deutsche“ technische Dokumentation (wenn es so etwas überhaupt gibt) den Anschluß an die oben geschilderte Entwicklung hält. Es dürfte eine Binsenwahrheit sein, daß nur durch stetigen Know-How-Vorsprung die Konkurrenz von Billiglohnländern pariert werden kann und die Beschäftigung in Deutschland auf dem jetzigen Niveau erhalten bleibt. Impulse für eine Steigerung sind momentan nicht zu erkennen. Wo Arbeitsplätze sein

werden, ist auch davon abhängig, wo die internationalen Konzerne ihre Produktion zukünftig ansiedeln. In der Softwarebranche ist z. B. der Trend festzustellen, daß die großen Hersteller wie Microsoft ihre Dokumentation direkt in den Mutterhäusern erstellen und übersetzen lassen. Auch der Kundenservice wird, ähnlich der Hardware-Herstellung, in bestimmten Regionen wie dem „Silicon Glen“ in Schottland konzentriert. Distributionsmöglichkeiten, die das Internet bietet, und (hoffentlich auch bald in Deutschland)

fallende Telekommunikationspreise beschleunigen diese Umstrukturierung der Allokation natürlich.

ABZ: Wie entwickelt sich die technische Dokumentation in den – nicht mehr ganz so – neuen Bundesländern?

Fritz: Seitens der tekom können wir uns dieser Frage über die Mitgliederzahlen und die Beteiligung von Firmen bei Aktivitäten wie der tagungsbegleitenden Systemausstellung nähern. Dabei müssen wir leider feststellen, daß die gedämpfte Entwicklung der industriellen Produktion in den neuen Ländern bis auf wenige Ausnahmen auch auf die technische Dokumentation durchschlägt. Dies ist bedauerlicherweise der Trend.

ABZ: Manchmal hat man den Eindruck, daß es viele Firmen schaffen, sich um die neuen Normen, Gesetze und Vorschriften „herumzumogeln“. Es scheint auch bislang kaum Probleme – sprich Schadenersatzklagen oder Vertriebsverbote aufgrund mangelhafter Dokumentation – gegeben zu haben. Trügt dieser Anschein? Falls nicht – wie lange kann das noch so weiter gehen?

Fritz: Es gab ja schon einige Urteile, wenn auch mit zweifelhaftem Ausgang für unsere Branche. Die tekom wird ab Oktober, wie bereits erwähnt, einen kostenlosen Rechtsauskunftsdienst für Mitglieder starten. Wir werden in diesem Zusammenhang die wichtigsten bisherigen Urteile veröffentlichen und kommentieren. Auch im Rahmen der tekom-Rechtsseminare, deren erstes am 28. Februar 1997 stattfinden wird, steht die aktuelle Rechtsprechung ganz oben auf der Tagesordnung.

Die in der technischen Dokumentation Tätigen würden gut daran tun, sich über die rechtliche Relevanz ihrer Arbeit zu vergewissern. Ich möchte es niemandem aus dem Kreis unserer Mitglieder gönnen, in unsere Fallsammlung einzugehen, weil er durch eine entsprechende Klage beruflich oder geschäftlich ruiniert wurde.

ABZ: Vielen Dank für das Gespräch und weiterhin viel Erfolg!

► **Technische Dokumentation**

Tanner Dokuments GmbH+Co
Thomas Abele
Bregenzer Str. 11-13
D-88131 Lindau (B)
Tel. 0 83 82 / 9 12 - 0
Fax 0 83 82 / 2 50 24

TRIMM.DOK Dokumentationsbüro GmbH
Gunnar Beschle
Krämerstr. 13
D-72764 Reutlingen
Tel. 0 71 21 / 33 04 45
Fax 0 71 21 / 33 04 47

TDI GmbH
Hans-Joachim Janke
Schwarzbach 19-25
D-42277 Wuppertal
Tel. 02 02 / 9 64 10 - 0
Fax 02 02 / 9 64 10 - 99

TDS Karl Saile
Neckarstraße 26
D-78628 Rottweil
Tel. 07 41 / 1 52 27
Fax 07 41 / 1 52 28

Tanner Dokuments AG
Hans-Rudolf Hartmann
Grütstraße 15
CH-8625 Gossau-Zürich
Tel. (0041) 1-936 16 74
Fax (0041) 1-935 39 20

► **CBT und Technische Dokumentation**

ISIS Tanner Innovative Software GmbH
Thomas Träger
Moosdorfstraße 7-9
12435 Berlin
Tel. 0 30 / 53 63 66 - 0
Fax 0 30 / 53 63 66 - 38

► **Beratung, Konzeption, Training**

Tanner Consulting GmbH+Co
Robert Schäfflein-Armbruster,
Jürgen Muthig
Bregenzer Str. 11
D-88131 Lindau (B)
Tel. 0 83 82 / 9 12 - 1 70
Fax 0 83 82 / 33 92

► **Film und Video**

Baas Film GmbH
Michael Baas
Schloßstraße 1a
D-88131 Lindau (B)
Tel. 0 83 82 / 9 44 - 1 83
Fax 0 83 82 / 9 44 - 1 84

► **Internet Design**

neu ab 01.01.2001
TANNER AG
Kemptener Str. 99
D-88131 Lindau (B)
Tel. 08382 / 272-0
www.tanner.de
0 83 82 / 9 31 / 41 94 - 1 95
0 83 82 / 9 31 / 41 94 - 1 96

► **Öffentlichkeitsarbeit**

Dipl.-Ing. Gottfried Hilscher
Oberfeld 25
D-82418 Murnau-Hechendorf
Tel. 0 88 41 / 4 98 24
Fax 0 88 41 / 4 98 05

► **Technische Grafik**

Graphics Huw Williams
Kolbenacker 5
D-88348 Saulgau
Tel. 0 75 81 / 5 15 96
Fax 0 75 81 / 21 51

► **Verlag**

Tanner Verlag
Doris Frank
In der Hasenleite 20
D-96163 Gundelsheim
Tel. 09 51 / 4 90 53
Fax 09 51 / 4 90 54

Birkenbihl Reklamationen

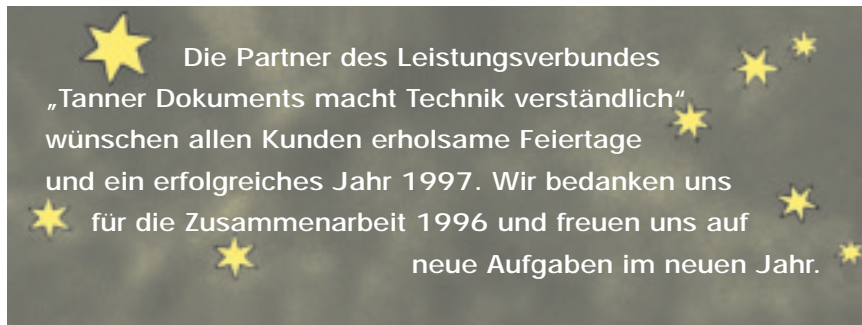
Wahrscheinlich wissen Sie, daß jeder unzufriedene Kunde im statistischen Durchschnitt 10 bis 15 potentiellen Kunden Ihrer Firma von seinem Frust erzählt, während ein Kunde schon sehr zufrieden sein muß, um 3 bis 5 potentiellen Kunden von Ihrer Firma zu berichten!

Weniger bekannt ist hingegen, daß von 100 unzufriedenen Kunden nur ca. 4 sich die Mühe machen, uns anzuschreiben (anzurufen), um sich zu beschweren; so daß jeder „Meckerer“ stellvertretend für 24 Kunden mit uns redet. Und den wollen wir am liebsten „loswerden“, wobei wir das „Loswerden“ nicht so endgültig meinen. Aber es strengt an, mit jemandem zu kommunizieren, der derzeit „sauer“ ist, klar. Trotzdem lohnt es sich, wirklich jede

Reklamation als eine willkommene Chance zu sehen, aus diesem derzeit unzufriedenen Kunden einen zufriedenen zu machen. Denn es gibt noch eine faszinierende Zahl:

Ein Kunde, dessen Reklamation wir heute zufriedenstellend behandeln können, wird später um ein 6faches treuer sein als ein Kunde, der nie ein „Problem“ mit uns hatte. Warum? Weil diese gemeinsame Erfahrung ähnlich wirkt, wie ein gemeinsames Abenteuer, das uns „zusammenschweißt“, d. h., die Kundenbindung an unsere Firma wird dramatisch erhöht!

Und genau darum geht es schließlich, wenn von Kundenbeziehungs-Management (u. ä.) die Rede ist. Die Frage ist nur: Ist dies nur Lippenbekenntnis oder tägliche Praxis – für uns?



impresum



Eine Publikation des Leistungsverbundes „Tanner Dokuments macht Technik verständlich“

Herausgeber

Tanner Dokuments GmbH+Co
Bregenzer Str. 11-13
D-88131 Lindau (B)
Telefon 0 83 82 / 9 12 - 0
Telefax 0 83 82 / 2 50 24



Redaktion und Mitarbeit bei dieser Ausgabe

Eva Geck, Claudia Kratschmer, Anton Rieser, Helmut Tanner und Andreas Schlenkhoff

Druck

Druckerei Kling

Nachdruck – auch auszugsweise – nur mit schriftlicher Genehmigung des Verlags erlaubt. Für unverlangt eingesandte Manuskripte und Fotos übernimmt die Tanner Dokuments GmbH+Co keine Haftung. Das ABZ erscheint monatlich und wird kostenlos an Interessenten verteilt. Ein Rechtsanspruch besteht nicht.

Liebe Leser!

Mit über 200.000 Aussendungen pro Jahr ist das ABZ mittlerweile im Tanner-Leistungsverbund zu einem bedeutenden Kostenfaktor „herangewachsen“. Natürlich haben wir Versand und Produktion so weit es geht rationalisiert, aber allein das Porto kostet jeden Monat mehrere tausend Mark.

Daher kommen wir um einen Einschnitt nicht herum: Bisher haben wir das ABZ völlig kostenlos verschickt und zwar an jeden Interessenten, der es anfordert. Entsprechend ist unser Leserkreis strukturiert – ein Drittel der ABZ-Leser sind Mitbewerber oder Privatpersonen.

Wir bitten um Ihr Verständnis für unseren Entschluß, an diesen Personenkreis in Zukunft nur noch ausgewählte ABZ-Ausgaben zu verschicken.

Tanner Verlag

Das deutsche Designbuch No. 2

Die besten Arbeiten aus den Bereichen Industrial Design, Grafik-Design, Public Design, Corporate Design, Mode- und Textil-Design.



Liebevoll und aufwendig gestaltet, durchgehend mit vierfarbigen Abbildungen. Mit Textbeiträgen bekannter Designer. Sehr empfehlenswert als anregendes Werk oder auch einfach „aus Freude an der Schönheit“.

Gebunden, 367 Seiten, DM 78.–

Zielgerichtet zum Erfolg

Herausgegeben von Vera F. Birkenbihl: Der Ratgeber, wie Sie Ziele finden, präzisieren, formulieren und in Ihrem Un-



terbewußtsein verankern. Wer nicht konkret denkt, erreicht auch „nichts Konkretes“. Und andersherum gilt: Was wir denken, machen wir

auch wahr. Dieser Kassettenkurs kann ein entscheidender Schritt auf Ihrem Weg zum persönlichen und beruflichen Erfolg sein.

2 Textkassetten, 1 Begleitbuch, DM 89.–

BESTELLFAX 09 51 / 4 90 54

Das deutsche Designbuch No. 2; DM 78.–

Zielgerichtet zum Erfolg; DM 89.–

Adresse

Tel.

Fax

Datum

Unterschrift

Tanner Verlag • Doris Frank • In der Hasenleite 20
D-96163 Gundelshheim • Telefon 09 51 / 4 90 53

Lieferung gegen Rechnung. Preise inkl. MwSt. und zzgl. Verpackungs- und Versandkosten. Preisänderungen und Irrtum vorbehalten. Lieferung nach Österreich und in die Schweiz zu den Ladenpreisen in ÖS und SFR.