

Neue Geschäftsführer bei Tanner Dokumentis

Neue Besen kehren gut

In letzter Zeit haben interne Nachrichten von Tanner Dokumentis es kaum noch geschafft, im ABZ abgedruckt zu werden, geschweige denn, die Titelseite zu erreichen. Aber jetzt ist es wieder einmal so weit. Einige von Ihnen wissen es bereits: Zum 1. Januar 1997 übergab Helmut Tanner die Geschäftsführung der Tanner Dokumentis GmbH+Co an Thomas Abele und Karl-Ludwig Blocher.



Liebe ABZ-Leser, ich habe mir die Entscheidung, die Geschäftsführung abzugeben, nicht leicht gemacht. Auch Thomas Abele und Karl-Ludwig Blocher haben sicher einige schlaflose Nächte durchgebracht, weil sie sich der Verantwortung und der Schwierigkeiten bewußt sind, in diesen Zeiten ein Unternehmen erfolgreich zu führen.

Aber ich bin davon überzeugt, daß wir das Richtige getan haben und daß Sie von diesem Schritt Vorteile haben werden. Was bei allen Veränderungen nämlich immer bleibt: Tanner Dokumentis ist ein Dienstleistungsunternehmen – mit allen Konsequenzen. Wir haben unseren Auftrag erst dann erfüllt, wenn unsere Kunden mit allen Aspekten unserer Arbeit zufrieden sind. An diesem Anspruch wollen wir gemessen werden: Fordern Sie uns.

Ich danke Ihnen für das Vertrauen, das Sie mir und Tanner Dokumentis in den letzten Jahren entgegengebracht haben und bitte Sie, dieses Vertrauen auf meine Nachfolger zu übertragen.

Ihr Helmut Tanner



Triumvirat, Troika oder gar „Dreier-Bande“? Von links nach rechts: Thomas Abele, Karl-Ludwig Blocher, Helmut Tanner

Sicher werden Sie und viele andere sich jetzt fragen, warum Helmut Tanner sich zu diesem Schritt entschlossen hat; zumal er Tanner Dokumentis selbstverständlich erhalten bleibt.

Vom richtigen Zeitpunkt ...

Die Erklärung ist eigentlich ganz einfach: Dieser Schritt erfolgt zum günstigsten Zeitpunkt. Zum einen befindet sich Tanner Dokumentis in einer stark

expansiven Phase. Auftragseingang und Mitarbeiterzahl steigen kontinuierlich. Diese Entwicklung wird ganz entscheidend mitgetragen von neuen Anforderungen und neuen Produkten (SGML, datenbankgestützte Dokumentationen, elektronische Service- und Ersatzteilsysteme auf CD-ROM). Da bietet es sich an, die Arbeit und die Verantwortung auf mehrere Schultern zu verteilen. Außerdem war es schon immer Helmut

Inhalt

Neue Besen kehren gut	1
Des Kaisers neues Kleid	3
Literaturempfehlung SGML	3
DokuForum 1997 mit Vera. F. Birkenbihl	5
Birkenbihl: „Kommunikation: Wirken Sie intelligent!“	6
ABZ-Umfrage	6
Tanner Verlag	6

Tanners Philosophie, fähige Mitarbeiter so eng wie möglich in die Verantwortung einzubinden; Thomas Abele und Karl-Ludwig Blocher haben sich schon längst als fähig erwiesen.

Wenn Sie heute Ihre technische Dokumentation optimieren wollen und dafür die beste Lösung suchen, brauchen Sie vom ersten bis zum letzten Moment im Entscheidungsprozeß professionelle Hilfe. Sie erwarten diese Hilfe und Unterstützung von Tanner Dokuments. Wir werden Sie wie in der Vergangenheit auch in Zukunft zufriedenstellen.

TANNER international

Helmut Tanner wird die Weiterentwicklung und den Um- und Ausbau des TANNER Firmenverbands vorantreiben. Denn: Um Sie optimal unterstützen zu können, brauchen wir eine geeignete Infrastruktur. Diese Infrastruktur bauen wir gemeinsam mit den Partnern des TANNER Firmenverbands weiter aus. Auf diese Weise werden wir auch noch besser als bisher in der Lage sein, die

starke internationale Ausrichtung unserer Auftraggeber zu unterstützen. Sie gehen ins Ausland – wir gehen mit! Sofort, oder wann immer Sie es wünschen.

In dieser Arbeitsteilung entlasten und ergänzen sich der „alte“ und die beiden „neuen“ Geschäftsführer auf ideale Weise. Wir sind überzeugt, daß der Geschäftsführerwechsel ein entscheidender Fortschritt zu Ihrem Nutzen ist.

Neue Themen – neue Ziele

Im folgenden ein kurzer Anriß, welche Themen und Ziele die beiden neuen „Besen“ als erstes anpacken wollen.

Immer mehr Auftraggeber verlangen nach Komplettlösungen und umfangreichen Beratungen:

- ▶ Analyse des Dokumentationsbedarfs
- ▶ Konzeption und Produktion aus einer Quelle
- ▶ Entwicklung und Einsatz von SGML-Strukturen
- ▶ datenbankgestützte Dokumentation

Viele dieser Möglichkeiten waren vor wenigen Jahren noch gar nicht bekannt. Unsere Kunden fordern die besten Lösungen für die neue Technik, wir arbeiten auf diese Lösungen hin. Projekte in der technischen Dokumentation haben oft einen Etat von mehreren hunderttausend Mark. Keine Firma kann sich hier noch Fehlentscheidungen leisten – setzen auch Sie auf uns als verlässliche Partner.

Verantwortung für Ihre Zufriedenheit

Thomas Abele und Karl-Ludwig Blocher haben die Verantwortung übernommen bei einem der innovativsten Unternehmen in der technischen Dokumentation: Die Verantwortung für die Zufriedenheit unserer Auftraggeber und die Verantwortung für unsere Mitarbeiter.

Aber besonders bei Ihnen – unseren Geschäftspartnern – wollen sie sich das Vertrauen, das damit in sie gesetzt wird, auch verdienen. Sie freuen sich (siehe Fotos) mit der gesamten TANNER-Mannschaft auf eine positive und fruchtbare Zusammenarbeit.

Thomas Abele



- Diplom-Ingenieur
- 34 Jahre
- verheiratet
- 1 Sohn (Thilo)
- Töchter kommen vielleicht auch noch
- bei Tanner Dokuments seit 1986
- Durchwahl 0 83 82 / 9 12 - 2 20

Karl-Ludwig Blocher



- Diplom-Physiker
- 32 Jahre
- verheiratet
- 1 Sohn (Thomas!)
- 2 Töchter (Caroline, Hannah)
- bei Tanner Dokuments seit 1995
- Durchwahl 0 83 82 / 9 12 - 2 00

Ein paar Zahlen ...

... aus dem abgelaufenen Geschäftsjahr sollen Ihnen eine Vorstellung davon vermitteln, vor welchen Aufgaben die neue Geschäftsführung und der TANNER Firmenverbund stehen:

- ▶ 1996 haben alle Mitarbeiter im TANNER Firmenverbund gemeinsam ungefähr 430 000 km auf dem Weg von und zu Kunden zurückgelegt – damit sind wir für Sie zehnmal um die Erde gefahren.
- ▶ Über 900 Einzelaufträge konnten wir 1996 für Sie ausführen, das sind über 4 Aufträge pro Arbeitstag! Insgesamt haben wir dabei letztes Jahr fast 100 000 Stunden für Sie gearbeitet.
- ▶ 33 400 Seiten Dokumentation haben wir in Ihrem Auftrag erstellt, in 17 verschiedene Sprachen haben wir Ihre Dokumentationen übersetzt.
- ▶ Unsere Redakteure und Grafiker haben etwa 567 000 Einzeldateien bearbeitet – insgesamt etwa 55 Giga-byte Daten!

Des Kaisers neues Kleid



„Design macht sichtbar, was man normalerweise nicht sehen kann: Es visualisiert und materialisiert Botschaften und Versprechungen, Ideen und Wunschbilder. Insbesondere gilt das für Dienstleistungsanbieter, deren immaterielle Produkte man ja nicht wirklich sehen kann.“

(Dr. Klaus Schmidt von Henrion, Ludlow & Schmidt, London)

Wenn wir schon einmal über Interna berichten, dann bleibt es natürlich nicht bei einem Artikel. Neuigkeit Nummer 2: Tanner Dokuments und die Partner im TANNER Firmenverbund bekommen ein neues Corporate Design, gestaltet von der Abteilung Grafik-Design bei Tanner Dokuments.

Die auffälligste Veränderung ist dabei das völlig neu gestaltete Logo. Während das alte Logo aus den „Grün-derzeiten“ der Firma – das war 1984 – noch explizit unseren Anspruch vermit-

teln mußte „Tanner macht Technik verständlich“, soll dieses Motto im neuen Logo nur noch symbolisiert dargestellt werden.

Die Begriffe „Tanner“ und „Technik verständlich machen“ sind in den letzten Jahren zusammengewachsen, fast wie „Bauknecht“ und „weiß, was Frauen wünschen“.



Die Aufgabenstellung

Das neue Logo des TANNER Leistungsverbunds soll die folgenden Informationen symbolisieren:

- ▶ den Begriff „Tanner“ – für Tanner Dokuments GmbH+Co und den TANNER Firmenverbund;
- ▶ die Dynamik und das Wachstum, die kennzeichnend sind für die Entwicklung von Tanner Dokuments in den letzten Jahren;
- ▶ den TANNER-Wahlspruch „TANNER macht Technik verständlich“ und

- ▶ die Art und Weise, wie wir das schaffen, nämlich durch „Gestalten, Präsentieren und Erklären“ technischer Sachverhalte.

„Gestalten, präsentieren, erklären“ ist übrigens auch der Arbeitstitel des ABZ.

Die drei Dreiecke stehen für unser zielgerichtetes Leistungsspektrum. Die Kernaussagen unseres Unternehmens in je drei Worten „macht Technik verständlich“ und „gestalten, präsentieren, erklären“ werden in den drei Dreiecken repräsentiert. Die Form des Dreiecks symbolisiert Bewegung und Wachstum. So haben wir mit wenigen Elementen eigentlich genau das gesagt, was wir wollen.



Bekannt und bewährt

Da unsere Hausfarbe „Gelb“ einen hohen Wiedererkennungswert und eine gute Signalwirkung hat, bleiben wir „Gelb“ weiterhin treu. Die Farbwirkung von „Gelb“ steht zudem für Kommunikation, Klarheit, Dynamik und „Gelb“ erscheint frisch, freundlich und heiter.

Neu in der TANNER-Farbgestaltung ist die enge Kombination mit „Grau“ als Hausfarbe in der 2. Ebene. Das sachlich kühle und nüchterne „Grau“ bringt das sonnige „Gelb“ so richtig zum Leuchten.

Haben Sie es im ABZ bemerkt?

Die neue Hausschrift Frutiger ist in diesem ABZ schon im Einsatz. Bisher haben wir die AvantGarde bzw. die AvantGarde Condensed verwendet. Sie erwies sich besonders bei größeren Textmengen als schlecht lesbar. Die Frutiger ist wesentlich lesefreundlicher, gerade auch in kleinen Schriftgraden.

Weiterhin kombinieren wir unsere Hausschrift mit der Times. Das hat sich besonders für unsere Korrespondenz als praktisch erwiesen, da die Times auf fast jedem Rechner installiert ist.

Viel Neues also, aber sicher haben Sie auch gemerkt, daß wir in unserer Zielsetzung ganz die alten geblieben sind: TANNER macht Technik verständlich.

Das alte und das neue Logo des TANNER Firmenverbunds



Alle Firmen im Firmenverbund haben jetzt ein eigenes Logo (alle Logos sehen Sie in der Anzeige der Firmenverbund Partner)



Die alte und die neue Hausschrift

Technische Dokumentation, CBT, Beratung, Konzeption, Training, Film und Video, Industrial Design, Öffentlichkeitsarbeit, Technische Grafik, Verlag



Technische Dokumentation, CBT, Beratung, Konzeption, Training, Film und Video, Industrial Design, Öffentlichkeitsarbeit, Technische Grafik, Verlag

DokuForum 1997 mit Vera F. Birkenbihl!



Lehrreiche Unterhaltung – Vera F. Birkenbihl in Aktion

Große Ereignisse werfen ihren Schatten voraus. Am 27. und 28. Juni 1997 findet das 8. Internationale Lindauer DokuForum statt. Hier die ersten Vorabinformationen für Ihre Planung.

Das Wichtigste vorweg: Für dieses DokuForum haben wir erneut Vera F. Birkenbihl für einen Vortrag gewinnen können. Schon auf dem DokuForum 1995 im schweizerischen Flims löste Frau Birkenbihl wahre Begeisterungstürme aus. Frau Birkenbihl wird am Freitag vormittag über die „Bewältigung der Zukunft“ sprechen. Zu Ihrem Vortrag bringen wir in den nächsten ABZs weitere Informationen.



1996 – großer Andrang an den Expertentischen

Freitag

Am Freitag erwarten Sie neben dem Vortrag von Frau Birkenbihl wieder Expertenvorträge von Fachleuten von Tanner Dokuments und aus dem TANNER Firmenverbund. Auch die Expertentische, die wir 1996 eingeführt haben und die ein großer Erfolg waren, werden wir natürlich wieder einrichten. Für alle, die 1996 nicht dabei waren: An den Expertentischen sitzen Fachleute

aus dem TANNER Firmenverbund – aber auch von anderen Unternehmen – die Ihnen zu einem ganz speziellen Thema bereitwillig Auskunft geben. Die Themen stehen noch nicht endgültig fest, es werden aber aktuelle Fragen rund um die technische Dokumentation sein. Hier eine ehrliche Bitte an Sie:

Wenn Ihnen ein spezielles Thema unter den Nägeln brennt, zu dem Sie einmal frei mit einem Experten diskutieren wollen, dann sagen Sie uns das! Rufen Sie an, faxen Sie oder schicken Sie uns ein e-mail. Wir werden uns bemühen, Experten zur Verfügung zu stellen.

Samstag

Samstag steht Ihnen das Haus Tanner Dokuments in der Bregenzer Straße wieder für den „Blick hinter die Kulissen“ offen. Die Mitarbeiter von TANNER stehen Ihnen für Gespräche und Informationsaustausch an ihren Arbeitsplätzen zur Verfügung. Sie bekommen einen umfassenden Einblick, wie wir bei TANNER arbeiten. Unsere Mitarbeiter und Projektleiter zeigen Ihnen, womit und wie sie arbeiten und diskutieren mit Ihnen über Lösungen für Ihre ganz speziellen Aufgaben.

Veranstaltungsort

Das DokuForum findet dieses Jahr im Hotel Bayerischer Hof und im Stammhaus von Tanner Dokuments statt. Warum dieses Jahr in einem Hotel? Ganz einfach, wir haben Platzprobleme.

Der große Saal im Bayerischen Hof kann 300 Forumsgäste aufnehmen. Das DokuForum wächst, und für die Expertentische brauchen wir viel Platz, den wir in unserem Firmengebäude nicht haben. Übrigens, der Bayerische Hof ist die erste Adresse auf der Insel Lindau und liegt direkt an der Seepromenade am Hafen.

Selbstverständlich können Sie mit dem gleichen Service wie im Hause Tanner rechnen.



Die Lindauer Hafepromenade mit dem prächtigen Hotel „Bayerischer Hof“

Teilnahme

Die Teilnahmegebühr beträgt 380.– DM. Sie können sich schon jetzt Ihren Platz reservieren. Telefonische Informationen ab sofort bei Sonja Thielemann: Tel. 0 83 82/9 12 - 1 10, Fax 0 83 82/2 50 24

TANNER  **Leistungsverbund**

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
e-mail info@tanner.de
http://www.tanner.de

impressum

Das ABZ

Redaktion und Mitarbeit bei dieser Ausgabe
Eva Geck, Claudia Kratschmer, Sonja Thielemann 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 regelmäßig und wird kostenlos an Interessenten verteilt. Ein Rechtsanspruch besteht nicht.

Literaturempfehlung SGML

Nicht erst seit der kleinen Leserumfrage aus dem letzten ABZ wissen wir, daß sehr viele unter Ihnen sich derzeit für ein spezielles Thema geradezu brennend interessieren: SGML. Wir werden zu diesem Thema im ABZ natürlich ständig berichten und auch Hintergrundinformationen bringen, aber: SGML ist zu komplex, um auf ein paar

Seiten abgehandelt zu werden, und das ABZ ist dazu sicherlich auch nicht das richtige Medium.

Wir haben uns jetzt einmal zusammengesetzt und nach einem Buch gesucht, das wir Ihnen persönlich ans Herz legen können. Schließlich gibt es auch zu diesem Thema bereits eine unüberschaubare Anzahl von Veröffentlichungen, aber welche ist die richtige?!

Das Ergebnis sehen Sie in dieser Anzeige des Tanner Verlags. Wir sind sicher, daß Sie von diesem Buch genauso begeistert sein werden wie wir. Der kleine Nachteil, daß es derzeit nur in englischer Sprache verfügbar ist, wird durch den hervorragenden Nutzwert mehr als ausgeglichen.

Wir wünschen Ihnen viel Spaß und Erfolg mit diesem Buch und mit SGML.

Ihre Partner im TANNER  Leistungsverbund		
<p>Technische Dokumentation</p> <p>TANNER  Dokuments Tanner Dokuments GmbH+Co Thomas Abele, Karl-Ludwig Blocher Bregenzer Str. 11-13 D-88131 Lindau (B) Tel. 0 83 82 / 9 12 - 0 Fax 0 83 82 / 2 50 24 e-mail: info@tanner.de</p>	<p>Technische Dokumentation</p> <p>TANNER  Dokuments AG Tanner Dokuments AG Hans-Rudolf Hartmann Grütstraße 15 CH-8625 Gossau-Zürich Tel. (0041) 1-936 16 74 Fax (0041) 1-935 39 20 e-mail: tannerag@iprolink.ch</p>	<p>TANNER  Cadera CaderaDesign neu ab 01.01.2001 TANNER AG Kemptener Str. 99 D-88131 Lindau (B) Tel. 08382 / 272-0 www.tanner.de e-mail: design@tanner.de</p>
<p>Technische Dokumentation</p> <p>TANNER  TRIMM.DOK 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</p>	<p>CBT und Technische Dokumentation</p> <p>TANNER  ISIS ISIS Innovative Software für Information und Schulung GmbH Dr. M. Boldin, R. Witschel Moosdorfstraße 7-9 12435 Berlin Tel. 0 30 / 53 63 66 - 0 Fax 0 30 / 53 63 66 - 38 e-mail: isis@bbtt.de</p>	<p>Öffentlichkeitsarbeit</p> <p>TANNER  Hilscher Dipl.-Ing. Gottfried Hilscher Oberfeld 25 D-82418 Murnau-Hechendorf Tel. 0 88 41 / 4 98 24 Fax 0 88 41 / 4 98 05</p>
<p>Technische Dokumentation</p> <p>TANNER  TDI 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</p>	<p>Beratung, Konzeption, Training</p> <p>TANNER  Consulting 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 e-mail: consulting@tanner.de</p>	<p>Technische Grafik</p> <p>TANNER  Williams Graphics Williams Graphics Huw Williams Hirtengasse 13 D-88348 Saulgau Tel. 0 75 81 / 5 15 96 Fax 0 75 81 / 21 51 e-mail: 100532.3372@compuserve.com</p>
<p>Technische Dokumentation</p> <p>TANNER  TDS Saile TDS Karl Saile Neckarstraße 26 D-78628 Rottweil Tel. 07 41 / 1 52 27 Fax 07 41 / 1 52 28 e-mail: TDS-Saile@t-online.de</p>	<p>Film und Video</p> <p>TANNER  Baas Film 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 e-mail: BaasFilm@tanner.de</p>	<p>Verlag</p> <p>TANNER  Verlag Tanner Verlag Doris Frank In der Hasenleite 20 D-96163 Gundelsheim Tel. 09 51 / 4 90 53 Fax 09 51 / 4 90 54 e-mail: TannerVerlag@t-online.de</p>

Birkenbihl Kommunikation: Wirken Sie intelligent!

Eine Reihe von Studien hat immer wieder gezeigt: Man hält die Leute für besonders intelligent, kompetent und professionell, die gut zuhören können, nicht die Monologisierer vom Dienst! Leider hat sich das noch zu wenig herumgesprochen, weshalb die meisten Chefs, Kundenberater und Verkäufer immer noch zu viel reden.

Wenn Sie gegensteuern wollen, stellen Sie zu Beginn eines jeden wichtigen Gespräches einige Fragen und lauschen Sie, so daß Sie zunächst dem anderen aufmerksam zuhören. (Fragen Sie z. B. nach seiner Meinung zu einem Thema, das derzeit im Raum liegt,

wenn Sie Ihr eigentliches Anliegen nicht fragend angehen wollen.) Damit setzen Sie ein wichtiges Signal auf der Gefühls-Ebene („Du bist mir wichtig!“). Selbst wenn Sie im späteren Verlauf der Unterredung im Eifer des „Gefechtes“ zu viel reden sollten, haben Sie dies durch Ihren Einstieg „ausgeglichen“.

Merke: Wer als Vorbereitung zu einem halbstündigen Gespräch unfähig ist, die ersten 3 Minuten einem Mitmenschen zu „schenken“, darf sich nicht wundern, wenn er häufig viel zu viele Probleme hat! Er muß sie ja haben!

ABZ-Umfrage

Ein großes „Danke schön!“ allen ABZ-Beziehern, die sich an der Umfrage im ABZ 12/96 beteiligt haben. Wir freuen uns über das Lob, das wir erhalten haben, aber auch über die Kritik, die uns hilft, in Zukunft noch besser zu sein.

Sicher interessieren Sie sich für die Ergebnisse, mit denen wir auch nicht hinter dem Berg halten wollen.

Birkenbihl

Nahezu alle Einsender wünschen sich, daß die Kolumne von Frau Birkenbihl beibehalten wird. Wir schätzen Frau Birkenbihl sehr und freuen uns, daß Sie auch bei Ihnen einen so großen Anklang findet. Wenn auch Sie zu den zahlreichen Birkenbihl-Fans gehören – oder einer werden wollen – beachten Sie bitte auch unsere Vorabinformation zum DokuForum 1997!

ABZ-Sammelband

Den ABZ-Sammelband werden wir vorerst nicht drucken lassen. Vielleicht ergibt sich zu einem späteren Zeitpunkt eine bessere Gelegenheit.

TERMIN

Forum für verständliche Technik – DokuForum '97

Internationales Forum zum Thema „Technik verständlich machen“

Ort: Lindau (B)

Termin: 27. & 28. Juni '97

Infotelefon: 0 83 82 / 9 12 - 1 10

Infofax: 0 83 82 / 2 50 24

Wünsche an das ABZ

Zunächst mal ein einziger großer Wunsch: Mehr zu SGML! Zu diesem Thema bietet der Tanner Verlag in diesem ABZ ein hochinteressantes Buch an – vielleicht das beste, das es derzeit hierzu auf dem Markt gibt. SGML wird natürlich im ABZ Thema bleiben, und wir werden uns bemühen, in diesem Jahr mehr Informationen zu bringen als 1996. Aber wir werden es nie schaffen, SGML im ABZ wirklich erschöpfend abzuhandeln.

Weitere Wünsche waren Informationen zu Software, Online-Dokumentation, Internet usw. Zu diesen Themen werden wir aktuell berichten, wenn uns etwas Interessantes in die Finger kommt.

Von sehr vielen Lesern haben wir den kurzen und bündigen Befehl bekommen: „Weiter so!“ Dieses Lob freut uns ganz besonders, und wir werden uns nach Kräften bemühen, der Aufforderung nachzukommen.

Tanner Verlag

TQM umsetzen

Christian Malorny

Qualität definiert sich für uns manchmal ganz einfach: Wenn Sie nicht zufrieden sind, haben wir unsere Arbeit schlecht erledigt.



Ein TQM-Konzept zu entwickeln und umzusetzen ist da etwas ganz anderes, und diese Aufgabe wird in diesem Buch ganz hervorragend und vor allem umfassend beschrieben. Ausgezeichnet mit dem „European Quality Award for Theses on TQM 1996“. Empfehlenswert!

Gebunden, 615 Seiten, 98.– DM

Using SGML



Martin Colby and David S. Jackson

Unsere ganz persönliche Empfehlung, wenn Sie mehr über SGML wissen oder mit

SGML arbeiten wollen. Ein Buch aus der „World's Best Selling Series“. Lesen Sie hierzu auch den Artikel an anderer Stelle. Mit einer Fülle an hilfreichen Programmen auf der CD-ROM.

590 Seiten, mit CD-ROM, ca. 150.– DM

BESTELLFAX 09 51 / 4 90 54

TQM umsetzen; DM 98.–

Using SGML; ca. DM 150.–

Adresse

Tel.

Fax

Datum

Unterschrift

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