

ABZ

Inhalt

- S. 02 **Neues Produktsicherheitsgesetz seit 01. Dezember 2011 in Kraft**
- S. 03 **Boeing 747-8F ist startklar – auch dank Telair**
- S. 04 **»INKA – Industrie. Kataloge. Kommunizieren.« erreicht Höhepunkt**
- S. 06 **Was Wissensmanagement von Technischer Dokumentation lernen kann**
- S. 08 **Eingesammelt: TANNER-Fundstücke aus dem Mitmachnetz**



Editorial

Mit dem Wissen ist das so eine Sache. Wir lernen aus einer aktuellen Studie der Marktforscher von IDC, dass sich das digitale Datenvolumen inzwischen alle zwei Jahre verdoppelt und noch in 2011 die 1,8-Zettabyte-Marke erreichen wird. Zum Vergleich: Ein solches Volumen käme zum Beispiel zusammen, wenn von jedem Menschen auf der Welt 215 Millionen Kernspintomographien angefertigt würden.

Angesichts solcher Zahlen verwundert es nicht, dass allenthalben von einer »dramatischen Verkürzung der Halbwertszeit von Wissen« geredet wird. Das scheint auf den ersten Blick plausibel, ist tatsächlich aber unbegründet. Die Halbwertszeit von Wissen lässt sich schon deshalb nicht feststellen, weil »Wissen« nicht quantifizierbar ist.

»Daten gibt es nur über die Halbwertszeit von wissenschaftlichen Publikationen, gemessen an deren Zitierhäufigkeit. Sie allein begründeten den Transfer des physikalischen Begriffs in die Informationswissenschaft«, stellte »Zeit Online« schon vor einigen Jahren fest. Und bei wissenschaftlichen Publikationen ist die Halbwertszeit seit 40 Jahren mehr oder weniger konstant.

Ebenso konstant ist aber die Erkenntnis, dass Wettbewerbsvorteile wachsen, je schneller Mitarbeiter eines Unternehmens diejenigen Informationen finden, die ihnen bei der Lösung einer konkreten Aufgabe helfen. Und dabei – so unsere These auf Seite 6 dieser Ausgabe – kann Wissensmanagement von Technischer Dokumentation lernen.

Ich wünsche Ihnen eine »wissensintensive« Lektüre.

Ihr Georg-Friedrich Blocher



Neues Produktsicherheitsgesetz seit 01. Dezember 2011 in Kraft

Am 11. November 2011 wurde im Bundesgesetzblatt das »Gesetz über die Neuordnung des Geräte- und Produktsicherheitsrechts« veröffentlicht. Artikel 1 beinhaltet das »Gesetz über die Bereitstellung von Produkten auf dem Markt (Produktsicherheitsgesetz – ProdSG)«. Dieses neue Produktsicherheitsgesetz ist am 01. Dezember 2011 in Kraft getreten und hat das bisherige Geräte- und Produktsicherheitsgesetz (GPSG) abgelöst.

Geändert hat sich dabei unter anderem der Anwendungsbereich des Gesetzes, das nun auch für Komponenten gilt: »Das bedeutet: Das Produktsicherheitsgesetz bleibt nicht mehr allein eine Sache der Endhersteller, es betrifft zukünftig auch die Zulieferindustrie«, schreibt Rechtsanwalt Jens-Uwe Heuer in »technische kommunikation« (Ausgabe 6/11).



Bußgelder bis zu 100.000 Euro möglich

Für die Technische Dokumentation ergeben sich daraus einige neue Rahmenbedingungen. Ein Beispiel ist die Produktüberwachung, die der Gesetzgeber deutlich verschärft. In diesem Zuge können Behörden unter anderem nun bei unsicheren bzw. fehlerhaften Produkten den Herstellern direkt Maßnahmen anordnen. Ausdrücklich gehört dazu die Möglichkeit, auf die Technische Dokumentation Einfluss zu nehmen und dort konkrete Änderungen einzufordern.

Im Zusammenhang mit der verschärften Produktüberwachung steht auch die auffälligste Änderung im neuen Produktsicherheitsgesetz: Die deutliche Erhöhung des maximalen Bußgeldrahmens. Dieser wurde von bislang 30.000 auf nunmehr 100.000 Euro erweitert.

Wir beantworten gerne Ihre Fragen

► Wenn Sie Fragen rund um das neue Produktsicherheitsgesetz im Zusammenhang mit Ihrer Technischen Dokumentation haben, steht Ihnen Jörg Heide, Projektleiter im Bereich Technische Dokumentation, gerne zur Verfügung:

► JÖRG HEIDE
Tel. +49 8382 272-107
Mail: joerg.heide@tanner.de

Boeing 747-8F ist startklar – auch dank Telair

Ende August erhielt Boeing die Zulassung für den Betrieb der 747-8F. Damit der neue Großraumfrachter auch mit dem Frachtladesystem von Telair fliegen durfte, musste das Telair-System dokumentiert und zertifiziert werden – eine Herausforderung, die Telair erfolgreich meisterte. Und TANNER durfte dabei tatkräftig unterstützen.



In Rekordzeit wurden alle laut ICA erforderlichen Handbücher zwischen Februar und April 2011 erstellt und an die FAA geschickt. Also zeitlich alles im grünen Bereich.

76,3 Meter ist sie lang und damit das längste, jemals gebaute zivile Flugzeug: die neue Boeing 747-8F. Mit einer Nutzlastkapazität von 134 Tonnen soll das künftige Flaggschiff von Boeing die bevorzugte Frachtmaschine für Fluggesellschaften werden. Im Februar 2010 fand bereits der Erstflug statt, doch erst Ende August 2011 erteilte die US-Luftfahrtbehörde Federal Aviation Administration (FAA) Boeing das begehrte »Type Certificate« (TC), die Zulassung zum Betrieb.

Auf dem Weg zur Zertifizierung durch die FAA musste Boeing immer wieder technische Veränderungen vornehmen – Veränderungen, die auch die Zulieferer betrafen, beispielsweise die Firma Telair: Das Unternehmen mit Sitz im bayerischen Miesbach liefert komplette On-Board-Frachtlade-Systeme für Personen- und Frachtflugzeuge, auch für die Boeing 747-8F. Mit dem Einsatz von Telair-Systemen dauert das Entladen eines Personenflugzeugs im Schnitt gerade einmal 20 Minuten. Vorteile wie diese nutzen heute weltweit circa 70 Fluglinien. Denn ein Flugzeug am Boden ist gleichzusetzen mit verlorenem Geld.

Das Rennen gegen die Uhr beginnt

Auch in der neuen Boeing 747-8F sollte das System von Telair sofort bereitstehen. Voraussetzung dafür: Die US-Luftfahrtbehörde erteilt Telair rechtzeitig das »Supplemental Type Certificate« (STC). Die Verzögerungen im Gesamtprojekt brachten auch Telair gehörig unter Zeitdruck. Schließlich mussten technische Veränderungen der Boeing auch im Telair-System zeitnah nachgezogen und für die Zertifizierung entsprechend dokumentiert werden.

Zum Gesamtumfang der Dokumente, die für die Zertifizierung einzureichen sind, gehören auch die »Instructions for Continued Airworthiness« – kurz ICA. In diesen Anweisungen hat der Hersteller eines Luftfahrtartikels alle Arbeitsabläufe und Parameter zu beschreiben, die für die fortdauernde Lufttüchtigkeit essentiell sind. Also alle Informationen rund um Wartung, Inspektion, Fehlersuche, Verschleißtoleranzen etc.

Bei der Erstellung der »Operation & System Maintenance Manuals« und des »Cargo Loading Manuals« wurde Telair durch ein Dokumentationsteam von TANNER unterstützt. Bei diesen Handbüchern handelt es sich um technisch sehr detaillierte und umfangreiche Dokumente mit insgesamt 1.000 Grafiken auf in Summe etwa 3.000 Seiten.

Der lange Sprint zum Erfolg

Für die genaue Begutachtung der Unterlagen ließ sich die FAA viel Zeit. Ende Juli meldete sich die Behörde dann bei Telair. Die ernüchternde Nachricht: Das STC wird vorerst nicht erteilt. Grund: Die FAA hatte ihre Anforderungen an die Instructions for Continued Airworthiness überraschend verschärft. Daher mussten die Dokumente entsprechend umgearbeitet werden. Die Absage kam für Telair unerwartet, doch es blieb wenig Zeit zum Wunden lecken. Die Zertifizierung musste möglichst zeitgleich mit dem Type Certificate für Boeing erhalten werden. Schließlich ist das Frachtladesystem alles andere als ein unwesentlicher Bestandteil eines Frachtflugzeugs.

Nun begann ein weiterer Kraftakt von Telair und dem sechsköpfigen Redaktionsteam von TANNER: Im Schnell-durchlauf wurden innerhalb eines knappen Monats die von der FAA angemerkten Stellen überarbeitet und neue Anforderungen eingefügt. Die Herausforderung dieses Husarenritts war nicht nur, schnell zu sein, sondern dabei auch besonders sauber zu arbeiten. Eine zusätzliche Änderungsschleife der FAA hätte den Zeitplan auch für Boeing verzögert.

Gemeinsamer Kraftakt lohnt sich

Die FAA brauchte diesmal nicht lange, um die Telair-Unterlagen zu prüfen. Und Ende August, sogar noch einige Tage vor dem TC der Boeing 747-8F, traf das STC ein. Ein Riesenerfolg für Telair. Die vielen Sonderschichten, unzählige Liter Kaffee und Tonnen von Gehirnschmalz haben sich gelohnt.

Norbert Gürntke, Leiter der Entwicklung und Konstruktion bei der Telair International GmbH, freut sich: »Wir konnten die gemeinsame Aufgabe nur schaffen, weil wir von Beginn an auf kurze Wege setzten. Effiziente Abstimmungen mit dem Projektleiter der TANNER AG vor Ort und ein engagiertes, zuverlässiges Redaktionsteam, das auch kurzfristig zusätzliche Ressourcen verfügbar machen kann, waren die Garanten für das erfolgreiche Gelingen. All das basiert nicht zuletzt auf dem Redaktionssystem, auf dem das Team von TANNER gemäß ATA iSpec dokumentiert.«

Auch der nächste große Schritt ist inzwischen getan: Das Redaktionsteam hat auch die Handbücher für das Telair-Frachtladesystem in der Personenvariante der Boeing 747-8, der »Intercontinental«, erstellt.

»INKA – Industrie. Kataloge. Kommunizieren.« erreicht Höhepunkt

Alle Informationen rund um
»INKA – Das Katalog-Forum« am 14./15. März 2012



Mobil, sozial, augmented ... gedruckt

»Mobil, sozial, augmented ... gedruckt: Der Wert exzellenter Produktinformationen für »neues« und konventionelles B2B-Marketing« – so lautet das Thema der vierten Auflage des Katalog-Forums. Die Fach-Veranstaltung findet am 14./15. März 2012 in der TANNER-Denkfabrik in Lindau am Bodensee statt.

In 25 Vorträgen werden Referenten aus der Industrie, aus dem Dienstleistungssektor und aus der Wissenschaft Chancen und Grenzen von dialog- und anwenderorientierter B2B-Produktkommunikation aufzeigen. Anhand praxisnaher Vorträge stellen sie vor, welchen Wert entsprechende aufbereitete Produktinformationen für die dialogische B2B-Produktkommunikation on- wie offline haben können. DIE Plattform, um Kontakte zu knüpfen und sich mit anderen Marketing- und Katalog-Verantwortlichen über Herausforderungen und Trends auszutauschen.

Das vollständige Programm ist demnächst unter www.inka-forum.de abrufbar.

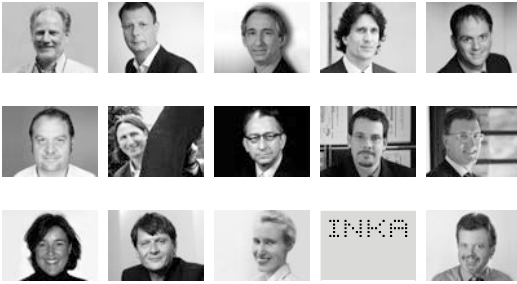
»INKA – Der Wettbewerb«: Welcher wird der beste Katalog 2011?

Am 31. Dezember 2011 ist Einsendeschluss für »INKA – Der Wettbewerb«. Im nächsten Schritt werden die Kataloge anhand von über 180 Kriterien bewertet. Die endgültige Entscheidung darüber, welcher Katalog bei »INKA – Der Wettbewerb« am Ende ganz oben stehen wird, liegt in den Händen einer unabhängigen Jury. In der Jurysitzung am 02. Februar 2012 wählen die Juroren dann aus den Shortlists in den Kategorien Print und Online die Gewinner aus. Keine leichte Aufgabe für die Jury, die aus Hochkarättern aus Industrie, Wissenschaft und Agenturen besteht. Der Katalog, der sich hier durchsetzt, hat es wahrlich verdient, einen der begehrten »INKAs 2011« zu gewinnen.

Fahrplan INKA 2011/2012

- Jurysitzung zu »INKA – Der Wettbewerb« | 02. Februar 2012
- »INKA – Die Preisverleihung« | 14. März 2012
- »INKA – Das Katalog-Forum« | 14./15. März 2012
- INKA auf twitter: www.twitter.com/INKA_Forum
- Der offizielle Hashtag von »INKA – Das Katalog-Forum« 2012 lautet #INKA12

Die Jury von »INKA – Der Wettbewerb« 2011




- CHRISTOPH BARTH | Geschäftsführer | ORT Studios GmbH
- SVEN-OLE BINDER | Inhaber Future Marketing & Partner BrandGalaxy Group
- OLIVER BRINKMANN | Leiter Documentation Services Phoenix Contact GmbH & Co. KG
- THOMAS BRÜCKLE | Marketingleiter | Geberit Vertriebs GmbH
- LARS DENZER | Geschäftsführer | omeco GmbH
- JENS FLEISCHER | Kundenberater Schaller & Partner GmbH Werbeagentur GWA
- PROF. DR. KLAUS FRANK | Professor für Marketing, Produkt- und Projektmanagement Hochschule Albstadt-Sigmaringen
- CLAUS GERLACH | Manager Marketing | Pfeiffer Vacuum GmbH
- LORENZ MAYER-KAUPP | Senior Buyer NPR / Supply Chain Master »Print« Zumtobel Lighting GmbH
- JEAN-CLAUDE PARENT | Geschäftsführer Schindler, Parent & Cie. GmbH
- PROF. DR. KARIN REINHARD | Studiengangsleiterin International Business Duale Hochschule Baden-Württemberg
- OLAF RIELING | Head of Marketing | Occhio GmbH
- MICHAELA SCHWANDT | Handlungsbevollmächtigte & Teamleiterin E/D/E Einkaufsbüro Deutscher Eisenhändler GmbH
- PETRA STEINBERGER | Geschäftsführende Gesellschafterin DICTUM GmbH
- GERHARD STEPPER | Leiter Presales Information Siemens AG, Industry Sector

Die Medienpartner der INKA-Initiative

-  www.onlinemarketing-blog.de
-  www.onetoone.de/fischersarchiv
-  www.internetworld.de
-  www.onetoone.de
-  www.paperazzo.de

Nebenstehende Unternehmen hatten bis Ende November bereits ihre Teilnahme als Aussteller zugesagt. Wenn auch Sie Ihr Unternehmen bei »INKA – Das Katalog-Forum« präsentieren möchten, rufen Sie uns bitte an.

Partner & Sponsor

-  www.lindauerdruckerei.de
LINDAUER DRUCKEREI
Eschbaumer GmbH & Co. KG

Was »INKA – Das Katalog-Forum« 2012 zu bieten hat

Ausgewählte Vorträge auf der Hauptbühne

- 140 Zeichen für erklärungsbedürftige Produkte? Chancen und Grenzen der Social-Media-Kommunikation für B2B-Unternehmen
Stephan Fink, Fink & Fuchs Public Relations AG,
Vorstandsvorsitzender

- Soziale Netze als B2B-Marktplätze? (AT)
Prof. Dr. Ronald Bogaschewsky, Universität Würzburg,
Lehrstuhl für BWL und Industriebetriebslehre

- Wie man die Welt versteht, ohne dass es die Welt kostet.
Neue Wege in der B2B-Marktforschung – online & offline
Sven-Ole Binder, Inhaber Future Marketing & Partner
BrandGalaxy Group

Ausgewählte Vorträge in den Breakout Sessions

- Augmented Reality und mobile Endgeräte im E-Commerce.
Zukunftsthema oder bereits in der Realität angekommen?
Lars Denzer, omeco GmbH,
Geschäftsführer

- Druckerzeugnisse sind tot ... Lang sollen sie leben!
Heinz-Dirk Zimmermann, Grohe AG
Head of Marketing Communication

- Die Zukunft von Print in einer online-dominierten Welt
Horst Huber, WERK II
Geschäftsführer

Die Aussteller bei »INKA – Das Katalog-Forum« 2012

-  ASIM GMBH
www.asim.at
-  CROSSBASE MEDIASOLUTION GMBH
www.crossbase.de
-  IBA HARTMANN GMBH & CO. KG
www.iba-hartmann.de
-  ITB GMBH
www.itb-web.de
-  MPDIGITAL GMBH
www.mpdigital.de
-  OMECO® GMBH
www.omeco.de
-  PRINT:SUITE
www.priint.com
-  SCHEMA GMBH
www.schema.de



Was Wissensmanagement von Technischer Dokumentation lernen kann

Die meisten Wissensmanagement-Projekte sollen bis ins kleinste Detail strukturiertes Wissen anhäufen. Doch meistens lassen sich damit kaum praxisorientierte Aufgaben lösen. Zielgerichtete Methoden aus der Dokumentation stellen individuell zweckgerichtete Informationen bereit, aus denen der Anwender in seinem konkreten Kontext das Wissen generiert, das er zur zuverlässigen und effizienten Erfüllung seiner Aufgabe benötigt.

»Wissen ist Kapital« heißt es gerne in den Chefetagen von Unternehmen. Gerade in großen Firmen wird oftmals Wissen angehäuft, das erst dann so richtig wertvoll wird, wenn es unternehmensübergreifend, auf allen Ebenen der internen Wertschöpfungskette eingesetzt wird. Doch allzu oft versickert das Wissen in einer Fachabteilung oder in den Tiefen von Datenbanken.

Unternehmen haben erkannt, dass sie sich dieses gefährliche Silodenken nicht mehr leisten können; dass Wissen gesammelt im Hause verfügbar sein muss, damit Mitarbeiter die besten Entscheidungen für die eigene Tätigkeit treffen können. Folglich lautet der Auftrag an die IT-Abteilung: Wir benötigen ein Wissensmanagement-System. Die IT-Abteilung benötigt eine Weile, um das geeignete technische System zu finden, ein übergreifendes Wissensmanagement-Team wird gebildet, um das Wissen im Unternehmen zu finden und zu strukturieren.

Warum so viele IT-getriebene Wissensmanagement-Projekte scheitern

Die Mindmaps und Strukturdiagramme werden immer größer und umfangreicher, die Diskussionen länger und kleinteiliger. Das Management von Wissen muss warten, zunächst müssen die Struktur, die verschiedenen Dimensionen und Verknüpfungen verstanden werden.

Es beginnt ein langer, kraftraubender Prozess. Nicht jedes Unternehmen schafft es bis ans Ziel, viele Projekte werden auf dem Weg dorthin eingestellt. Denn schon jetzt hat das Projekt zu viel Geld verschlungen oder die aufgemalten Strukturen erweisen sich als zu mächtig, um sie in der verbleibenden Lebensarbeitszeit noch mit Inhalten zu füllen. Es bleibt die bittere Erkenntnis der Unternehmen: Wir wissen nun, dass wir viel wissen. Und wir wissen auch, dass jeder Mitarbeiter eigentlich viel mehr wissen könnte. Aber mehr wissen wir auch nicht. Eine teure Schlussfolgerung. Dabei ist bekannt, dass Wissensmanagement nun einmal dazu neigt, die Komplexität eher zu erhöhen und dass es per se keine Probleme löst.



»Houston, wir brauchen ein Problem«

»Hilfe, wir haben eine Lösung, nur das Problem dafür suchen wir noch« scheint das inoffizielle Motto für viele der ambitionierten Wissensmanagement-Projekte zu sein. Sicherlich, richtig aufgesetzt, konsistent umgesetzt und von den Mitarbeitern konsequent bedient, trägt ein Wissensmanagement im Unternehmen seinen Teil zum Unternehmenserfolg bei. Wer jedoch ein Wissensmanagement-System einsetzen will, um das Wissen in seiner Gesamtheit möglichst detailliert abzubilden, überfordert damit schnell nicht nur die Projektbeteiligten, sondern auch alle Mitarbeiter, die mit dem System umgehen und es tagtäglich mit »ihrem Wissen« füttern müssen.

Da die angebotenen Informationen aber dabei helfen sollen, möglichst effizient Lösungen zu finden, wird eher ein zielgerichtetes Wissen benötigt, dessen Anwendung messbar zu mehr und besserem Geschäft führt. Kurz: Die aus der Dokumentation eingesetzten Methoden könnten dem Wissensmanagement-Prozess mehr Zug zum Geschäft geben.

Mit Methoden aus der Dokumentation gezielt Wissen erarbeiten

Kürzere Produktlebenszyklen, eine zunehmende Variantenvielfalt der Produkte, die weltweite Verfügbarkeit von Informationen sowie der enorme Zeit- und Kostendruck haben in der Dokumentation zum Einsatz von intelligenten Methoden und Arbeitsteiligkeiten geführt. Im Gegensatz zu den Wissensmanagement-Systemen, die organisch immer weiter bis ins Unendliche wachsen, muss die Dokumentation zu einem festen Zeitpunkt fertig werden. Ohne sie kann das Produkt nicht vertrieben werden. Der Schlüssel zur Bewältigung der Dokumentationsaufgaben liegt daher in der Standardisierung von Informationen und deren Verarbeitung nach industriellem Vorbild. Ein Aspekt, der auch in Wissensmanagement-Prozessen zum Einsatz kommen könnte.

Während in vielen Wissensmanagement-Projekten möglichst alle verfügbaren Informationen strukturiert abgelegt werden, zerlegt die Dokumentation Dokumente in ihre einzelnen Bestandteile. Komplexe Prozesse werden in einzelne Tätigkeiten aufgeteilt und Schritt für Schritt abgearbeitet, bis die entsprechenden Informationsmodule zusammengesetzt das Gesamtdokument ergeben. Diese Prozesse werden ständig qualitätsgesichert und laufen teilweise automatisiert ab. Damit bildet die Technische Dokumentation das praktisch gelebte Wissensmanagement im Unternehmen viel transparenter und praxisorientierter ab. Es ist näher dran an den konkreten Fragestellungen des Unternehmens.

Der Weg vom Wissen zum Handeln

Wie lassen sich die bekannten Methoden aus der Dokumentation für das Wissensmanagement nutzen: In der Dokumentation werden die Informationen in den Modulen so zusammengefasst, dass sie für die unterschiedlichen Anforderungen der Anwender wiederverwendet werden können.

Zusätzlich dazu werden Informationen in Module abgelegt, die nur für spezifische Anwender relevant sind. Die Aufgabe des mit der Dokumentation betrauten Redakteurs ist es nun, die verschiedenen potenziellen Fragen des Anwenders zu antizipieren und verständlich zu dokumentieren. Die Kunst ist es dabei, die richtigen zielgerichteten Fragen zu stellen, um damit genau jene Information herauszukitzeln, die für die Lösung benötigt wird. Ansonsten hat die Information nichts in der Technischen Dokumentation verloren.

Auf Basis der abgefragten Informationen baut der Redakteur eine sinnvolle Gliederung auf, die in der Technischen Dokumentation meist schon von den Gesetzgebern vorgeschrieben ist. Die Gliederung wird dann mit den Modulen in einer definierten Reihenfolge gefüllt. Das Ziel: Durch die Strukturierung finden Anwender Antworten auf Fragen, die sie für die effiziente Ausübung ihrer Tätigkeiten brauchen. Mehr Wissen wird nicht benötigt.

Suchen Sie noch nach Wissen oder lösen Sie schon Probleme?

Anders als bei Datenbanken und Wikis geht die Dokumentation daher den umgekehrten Weg von den konkreten Bedürfnissen zur Gesamtstruktur. Dementsprechend unterscheiden sich auch die Fragen. Statt »Was wissen wir alles?« also Fragen wie: »Was muss ich tun?«, »Worauf muss ich achten?«, »Wie sieht das erwünschte Ergebnis aus?«. Sind diese Informationen vorhanden, lassen sich Interviews vorbereiten, Checklisten erstellen und Wissen zweckgerecht abfragen.

Wer den Ansatz der Dokumentation auf sein Wissensmanagement umsetzen will, muss umdenken. Nicht das Wissensmanagement, sondern der Anwender in seiner konkreten Situation steht im Mittelpunkt. Empfehlenswert ist es, die Anwendung neuer Methoden für die Problemlösung zuerst bei einem bekannten Problem vorzunehmen, um die Methode zu verstehen und einzuschleifen. Im nächsten Schritt lässt sich Wissen für neuere Probleme generieren.

Auch in der Dokumentation ist Durchhaltevermögen gefragt

Wissen kann man nicht essen. Die verlockendste Speisekarte nutzt nichts, wenn sie unter dem Kopfkissen liegt, der Koch und die Zutaten fehlen. Informationen werden erst dann wertvoll, wenn sie einen Beitrag schaffen, der Mensch daraus in seinem Kontext Wissen generieren und zweckmäßig einsetzen kann.

Die hier vorgestellten Methoden sind weder neu noch besonders kompliziert. Es kommt aber darauf an, sie konsequent umzusetzen. Wie auch bei den traditionellen Wissensmanagement-Projekten heißt das: Knochenarbeit, durchhalten, die Sandwerfer eliminieren, um so zu einer höheren Professionalität und Umsetzungsstärke zu kommen. Damit Wissen nicht nur Kapital kostet, sondern tatsächlich Wert schöpft.

Eingesammelt: TANNER-Fundstücke aus dem Mitmachnetz

Rückblick in Bildern: Die tekom-Jahrestagung 2011



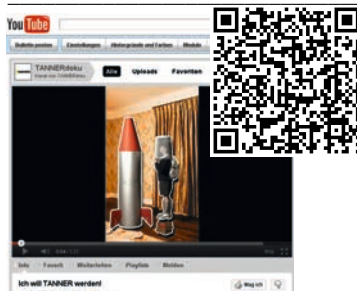
Auf unserem flickr-Kanal liegt ein kleines Fotoalbum zum Messeauftritt auf der tekom-Jahrestagung 2011 in Wiesbaden aus.
[flickr.com/TANNER_AG](https://www.flickr.com/photos/TANNER_AG/)

Immer up to date: »INKA – Das Katalog-Forum« 2012 mit eigenem Zwitscher-Account



Referenten, Vortragstitel, Aussteller, Stimmen: Folgen Sie unter @INKA_Forum in Echtzeit den Neuigkeiten auf dem Weg zu »INKA – Das Katalog-Forum« am 14./15. März 2012. Alle Tweets finden Sie auf Twitter unter dem Hashtag #INKA12.
twitter.com/INKA_Forum

»Ich will TANNER werden!«: Der Raketenjunge auf Entdeckungsreise



»Was ist Dir in Deinem Job bei TANNER besonders wichtig?« Mit dieser Frage im Gepäck macht sich ein kleiner Junge auf die Reise zu TANNER-Mitarbeitern in ganz Deutschland. Begleiten können Sie ihn auf unserem YouTube-Kanal.
[youtube.com/TANNERdoku](https://www.youtube.com/TANNERdoku)

6. TANNER-Hochschulwettbewerb: Anmeldungen noch bis 31. Dezember 2011 möglich



Bereits zehn Teams mit insgesamt 33 Studierenden hatten sich bis Ende November zum 6. TANNER-Hochschulwettbewerb für Technische Dokumentation angemeldet (Anmeldeschluss: 31. Dezember 2011). Die Anmeldeunterlagen können Sie online auf unserem Issuu-Kanal durchblättern.
[issuu.com/TANNER_AG](https://www.issuu.com/TANNER_AG)

Alle aktuellen Videos, Fotos, Publikationen, Termine und Tweets finden Sie auf einen Blick in unserem Newsroom: newsroom.tanner.de

Adressen

TANNER AG

Kemptener Straße 99, D-88131 Lindau (B)
Tel. +49 8382 272-119
Fax +49 8382 272-900
E-Mail: info@tanner.de

Niederlassung Erlangen

Wetterkreuz 27, D-91058 Erlangen
Tel. +49 9131 970028-15
Fax +49 9131 970028-88
E-Mail: erlangen@tanner.de

Niederlassung Frankfurt-Eschborn

Mergenthalerallee 77, D-65760 Eschborn
Tel. +49 6196 77933-95
Fax +49 6196 77933-98
E-Mail: frankfurt@tanner.de

Niederlassung Hamburg

Lübecker Straße 1, D-22087 Hamburg
Tel. +49 40 702918-75
Fax +49 40 702918-83
E-Mail: hamburg@tanner.de

Niederlassung München

Freisinger Landstraße 74, D-80939 München
Tel. +49 89 321957-37
Fax +49 89 321957-34
E-Mail: muenchen@tanner.de

Niederlassung Paderborn

Balduinstraße 1, D-33102 Paderborn
Tel. +49 5251 879718-12
Fax +49 5251 879718-88
E-Mail: paderborn@tanner.de

Niederlassung Reutlingen

Gerhard-Kindler-Straße 6, D-72770 Reutlingen
Tel. +49 7121 144934-0
Fax +49 7121 144934-20
E-Mail: reutlingen@tanner.de

TANNER s.r.l.

Salita Santa Caterina 10/10, 16123 Genova (GE), Italy
Tel. +39 031 4052500
Fax +39 010 8183158
E-Mail: info@tanner.it

TANNER Vietnam Ltd.

House 43D/8 Ho Van Hue St. Ward 9, Phu Nhuan District, VN-70999 Ho Chi Minh City
Tel. +84 8 9973-452
Fax +84 8 9973-465
E-Mail: vietnam@tanner.de

Tanner Translations GmbH+Co

Markenstr. 7, D-40227 Düsseldorf
Tel. +49 211 179665-0
Fax +49 211 179665-29
E-Mail: info@translations.tanner.de

IMPRESSUM

Herausgeber
TANNER AG
Kemptener Straße 99
D-88131 Lindau (B)
T +49 8382 272-0
F +49 8382 272-900
E info@tanner.de
www.tanner.de

Verantwortlich: Dr. Sven Bergert
Redaktion und Mitarbeit bei dieser Ausgabe:
Georg-Friedrich Blocher, Reiner Gärtner,
Stefan Kügel, Bastian Poralla, Lena Sattler
Druck: Druckerei Kling

Nachdruck – auch auszugsweise – nur mit schriftlicher Genehmigung erlaubt. Für unverlangt eingesandte Manuskripte und Fotos übernimmt die TANNER AG keine Haftung.

Das ABZ erscheint sechs- bis achtmal jährlich und wird kostenlos an Interessenten verteilt. Ein Rechtsanspruch besteht nicht.

Bildnachweis: Titel: shutterstock/David Lee | Seite 02: stock.xchng/186796_4844
Seite 04: shutterstock/Markus Gann | Seite 06: shutterstock/AVAVA