

## In der Sprache des Kunden

Erfolgreich im E-Business mit verständlichen Produktinformationen

**E-Business ... Wie kommt Schwung in dieses Geschäft? Die Produkte sind da, Informationen sind da, Kunden sind da, fast überall ist der Zugriff auf das Internet möglich – das Einzige, was fehlt, ist meist ein befriedigender Umsatz.**

Wovon hängt die Kaufentscheidung des Kunden im E-Business besonders ab? Wann bindet er sich an ein Unternehmen (und damit an eine Informationsquelle)? Sicher nur dann, wenn er sich richtig informiert fühlt! Informationen müssen dem Kunden die Möglichkeit geben, vor seiner Kaufentscheidung Produkte zu vergleichen und gezielt und ohne Zweifel auszuwählen.

Missverständnisse des Kunden können – im Gegensatz zum direkten Verkaufsgespräch – in aller Regel nicht erkannt und nicht behoben werden. Es kommt im E-Business also entscheidend darauf an, Kommunikationsprobleme zu vermeiden und Informationen jederzeit verständlich zu vermitteln!

### Wettbewerbssituation

Die Wettbewerbssituation im E-Business ist geprägt von einem Wettbewerb der Information: Wer mit seiner Information den Kunden zuerst erreicht und ihn am umfassendsten informiert, ist auch im Wettbewerb vorn. Dabei ist die Reichweite der Information grundsätzlich für alle Wettbewerber gleich. Qualitatives Unterscheidungsmerkmal ist ihre Reichhaltigkeit, die aus der Perspektive des individuellen Kunden definiert wird. Dazu gehört, dass alle Informations-

kanäle, die der Kunde nutzen möchte, bedient werden – und auch, dass der Kunde jederzeit die angebotene Information versteht und sich selbst (!) verstanden fühlt.

### Wie wird Verständlichkeit erreicht?

Verständlichkeit erreicht nur, wer die gleiche Sprache spricht wie der Kunde! Das Grundmuster der Informationen im Internet orientiert sich an den Fragen des Anwenders.

Dazu wird umfassendes Wissen benötigt:

- Produktwissen
- Wissen über die Kunden
- Wissen über die Standardisierung, Erfassung und Vermittlung von Informationen

Denn nur wer die Fragen kennt, kann die Antworten klassifizieren und verständlich präsentieren.

Zum Produktwissen und Wissen über die Kunden kommt das TANNER-Funktionsdesign. Mit dieser Methode werden die Informationen des Anbieters standardisiert, strukturiert und zielgruppenorientiert aufbereitet. So bearbeitete Daten passen sich den jeweiligen Medien, aber auch der sprachlichen Ebene und den Fragen des Kunden an.

## EDITORIAL



Der Umfang an verfügbarer Information wächst geradezu explosionsartig. Wie wir mit dieser Information umgehen, wie wir sie in einem

sinnvollen wie effektiven Management strukturieren, will jedoch gelernt sein. Der Fähigkeit, Information und Kommunikation intelligent einzusetzen, gehört daher zweifellos die Zukunft. Hoch qualifizierte Fachleute fehlen jedoch an allen Ecken und Enden. Um diesem Mangel zu begegnen, haben wir uns daran beteiligt, den Studiengang „Informations- und Kommunikationsmanagement“ am neuen Internationalen Hochschulinstitut Lindau (IHL) ins Leben zu rufen.

Als Wegbereiter für diese Schlüsselqualifikation engagieren wir uns nicht nur inhaltlich und stellen unser Wissen zur Verfügung, sondern unterstützen dieses Lernen auch mit Stipendien. Interessenten fordern wir hiermit auf, sich bei uns zu bewerben!

Ihr Helmut Tanner

## HOCHSCHULINSTITUT IN LINDAU

„Master of Information and Communication Science“ ist der Abschluss des Studiengangs am neuen Internationalen Hochschulinstitut Lindau (IHL), der im Januar 2001 startet. Mit diesem ABZ wird ein Faltblatt versandt, das über das IHL und den Studiengang informiert. TANNER vergibt für Studierende am IHL zehn Stipendien (Seite 6).

## INHALT

Xerox-Kunden holen sich XML-Know-how bei TANNER .....	2
Single-Source-Publishing für Telefonanlagen .....	3
5 000 Aufträge für Tanner Dokumente Lindau .....	3
Web Based Training für die Lufthansa .....	4
Ein kreativer Geist braucht einen gesunden Körper .....	5
Stipendien von Tanner .....	6

# Xerox-Kunden holen sich XML-Know-how bei TANNER

XML, so heißt es allenthalben, hat seinen Siegeszug angetreten

**Der Bedarf an Informationen zu dieser Strukturierungssprache ist enorm. Doch angesichts der stürmischen Entwicklung stellt sich die Frage: Wer kann kompetente Beratung bieten? Wer hat wirklich Erfahrung in Sachen „Informationsstrukturierung mit XML“?**

Für Xerox ist die Sache klar: Die deutsche Niederlassung des Weltkonzerns schickte ihren Kunden AKDB (Anstalt für Kommunale Datenverarbeitung in Bayern) in die TANNER-Akademie nach Lindau. Denn TANNER hat sich, das wissen die Xerox-Leute, im Lauf der Jahre nicht nur einen reichen Erfahrungsschatz in Sachen SGML/XML angeeignet, sondern ist auch bereit, dieses Wissen weiterzugeben.



XML-Schulung in der TANNER-Akademie

Entsprechend begeistert äußerte sich auch Xerox-Vertriebsspezialist Bernd-Werner Kamm: Das bei TANNER aufgebaute Know-how ermögliche es Xerox, hoch qualifizierte XML-Schulungen für seine Kunden auch in Deutschland anzubieten.

Die AKDB ist eine Anstalt des öffentlichen Rechts und betreut zur Zeit mit ihren 670 Mitarbeitern mehr als 1 500 Kunden (Städte und Gemeinden, Landkreise, Behörden usw.) vorwiegend in Bayern, Sachsen und Thüringen, aber auch zunehmend in anderen Bundesländern. Die AKDB kommt heute an XML nicht mehr vorbei, wenn sie ihre Verfahren in Internet-Portale einbinden will. Ziel ist, dem Bürger die Wege zwischen verschiedenen Ämtern zu ersparen. Wenn alle Anliegen (z. B. bei Zuzug) an einem Bürgerbüroarbeitsplatz abge-

wickelt werden sollen, müssen die beteiligten Verfahren eng miteinander kommunizieren.

Eine flexible und medienneutrale Informationsverteilung in hohem Ausmaß ist erforderlich, wenn Verfahrensfunktionen über das Internet zum Bürger verlagert werden.

Die TANNER-Mitarbeiter Thorsten Mehnert und Andreas Fessler zeigten den Verwaltungs-IT-Spezialisten, wie

sich Informationen auf der Basis von SGML bzw. XML strukturieren lassen. Da die Informationen aber nicht in den Datenspeichern verbleiben sollen, erläuterten die TANNER-Mitarbeiter, wie XML-getagte

Informationen sich mit Hilfe von Stylesheets ins Internet und zu Papier bringen lassen.

Die Vorteile liegen auf der Hand: XML-aufbereitete Informationen lassen für ein Online-Angebot keine Wünsche offen: Im Fall von Bürgerinformationssystemen ist es mit XML ein Leichtes, jedem Bürger in jeder speziellen Lebenslage immer genau die Information anzubieten, die er gerade braucht.

Die Verwaltungen, so wurde beim Seminar in der TANNER-Akademie deutlich, sind von solch umfassenden Angeboten noch weit entfernt. Aber: Sie werden kommen, da hat Peter Schmidt, Abteilungsleiter Technische Planung, keine Zweifel. Und Schmidt weiß heute auch: „XML wird auch bei uns in Zukunft eine große Rolle spielen. Es gibt gar keine Alternative.“

## „ZAUBERFORMAT“ PDF – EINE SERIE

### Teil II – Königswege ins PDF

Zunächst müssen wir natürlich die PDF-Dateien selbst generieren. Wie sehen die Wege dorthin aus?

Ein Verfahren mit eingeschränktem Nutzen ist das Drucken neu erstellter Dokumente mit dem PDFWriter. Der Druckertreiber erzeugt aus der Bildschirmansicht von Text und Bild ein einfaches PDF – ausreichend für Austausch und Archivierung typischer Office-Produkte wie Briefe, Infozettel u. Ä.

Ein aufwendigeres Verfahren ist das Distillieren. Es ist vor allem für die Druckvorstufe und die Publikation geeignet: Dafür benötigt man eine mit dem richtigen Druckertreiber erstellte Postscript-Datei. Daraus erzeugt der Distiller das PDF-Dokument. Das Distillieren ist präzise auf Druckverfahren, Publikationsart und Gebrauchsweisen abstimbar. Nicht zuletzt die Einbindung von Schriften, die Umsetzung von Links, Verweisen und Navigationselementen erfordert einige Sorgfalt. Am besten ist dieser Ablauf in einem Workflow zu organisieren.

Kommende Versionen der DTP-Programme werden einen dritten Weg bieten: den direkten Export von Dateien ins PDF-Format ohne Umweg über ein Postscript.

Aber was geschieht mit HTML-Dateien, Papiervorlagen, Fotos usw.?

- Mit WebCapture können komplexe HTML-Seiten mit allen Bildern, Links und Objekten bis zu einer einstellbaren Tiefe in kompakte PDF-Dokumente umgesetzt werden.
- Alle Arten gedruckter Vorlagen (z. B. alte Kataloge, Produktinfos etc.) lassen sich mit AcrobatCapture einlesen und per OCR in durchsuchbaren Text verwandeln. So werden Informationen unterschiedlicher Quellen in einem Format gesammelt, aufbereitet und erneut – etwa im Internet – publiziert.

Aber das ist schon Stoff für die nächste Folge unserer Serie ...

# Single-Source-Publishing für Telefonanlagen

Produktfamilie von Ascom modular dokumentiert

**Die Ascom Business System AG ist einer der weltweit führenden Hersteller von Telefonfamilien für Büro, Vermittlung und Endgeräte. Die Produktpalette von Ascom umfasst eine Vielzahl Modelltypen für unterschiedliche Anwendungszwecke, die alle einerseits gewisse Gemeinsamkeiten, andererseits aber auch individuelle Unterschiede aufweisen.**

Ähnlich verhält es sich mit den Bedienungsanleitungen: Zwar ähneln sich Anleitungen zu verschiedenen Geräten – doch für jedes Gerät ist auch der individuelle Funktionsumfang zu beschreiben. Es liegt nahe, das Konzept der Produktpalette auf die Dokumentation zu übertragen und möglichst viele Elemente mehrfach zu verwenden.

Um qualitativ hochwertige Bedienungsanleitungen effizient zu erstellen, wird ein echtes Single-Source-Publishing für unterschiedliche Informationssammlungen benötigt – jedoch ohne Unterstützung durch eine Datenbank! Diese Randbedingung hatten die Verantwortlichen von Ascom von vornherein definiert, um die Investitions- und Umstellungskosten gering zu halten.

Dr. Jens Manzke, Projektleiter bei TANNER, umreißt das Vorgehen kurz so: „Machbar ist das schon. Die Aufgaben-

stellung lässt sich aber nur mit einer SGML-basierten Lösung sinnvoll angehen. Wir haben einen Generierprozess entworfen, der auf die SGML-Strukturen zugreift. Die Informationen (Dateien) können dafür ganz normal im File-System abgelegt werden; der Generator ‚holt‘ sie sich bei Bedarf. Die Redakteure bewegen sich in ihrer gewohnten Umgebung, das ist vorteilhaft. Derzeit werden die Anleitungen nur auf Papier publiziert; mit SGML sind weitere Lösungen und Medien möglich.“ Die Alternative, später eine Datenbank aufzubauen und Informationsprodukte aus der Datenbank zu erzeugen, steht jederzeit offen.

Achim Lütt, Leiter bei Ascom Division PBX: „Wenn man die Bedienungsanleitungen für eine komplett neue Gerätefamilie braucht und diese auch noch mit einem neuen Prozess und neuen Tools

erstellen will, braucht man einen Partner, auf den man sich 100%ig verlassen kann. Trotz der Terminenge haben die Leute das Projekt gut im Griff; Mitarbeiter von TANNER unterstützen uns nach Bedarf auch vor Ort, so dass das Wissen unserer Mitarbeiter direkt und ohne Umwege in die Anleitungen einfließt.“

Fazit: Innerhalb gewisser Grenzen ist es durchaus möglich, anspruchsvolle modulare Dokumentationen ohne Datenbankunterstützung zu erstellen. Eine Datenbank-Lösung empfiehlt sich jedoch in dem Maße, wie Dokumente komplex und umfangreich werden, bei kurzen Änderungszyklen, einer breit gefächerten Produktpalette und bei Sprachvarianten – zumal heutzutage einige Datenbanken bereits Standard-schnittstellen zu gängigen DTP-Programme anbieten, z. B. zu FrameMaker+SGML.

## 5 000 Aufträge für Tanner Dokuments Lindau

Den 5 000. Auftrag seit Firmenbestehen erhielt Tanner Lindau im August von der Geberit International AG. 5 000 Aufträge seit 1983, das sind fast 300 Aufträge pro Jahr, also mehr als ein neuer Auftrag an jedem Arbeitstag. Naturgemäß hat sich mit dem Aufkommen neuer Informationstechnologien diese Entwicklung in den letzten Jahren stark beschleunigt. Derzeit kümmern sich in der neu errichteten Denkfabrik schon 125 Mitarbeiter um weit über 200 Kunden aus allen Industriebranchen. Wir nutzen diese Gelegenheit, um uns bei allen Kunden zu bedanken, die unseren Erfolg möglich machen und es zu schätzen wissen, auf die Erfahrung aus Tausenden erfolgreicher Projekte zurückgreifen zu können.



Freuen sich über den 5 000. Auftrag (v.l.n.r.): Karsten Schrempp (Tanner DMS), Edda Tanner, Martin Büeler (Geberit International AG) und Helmut Tanner.

# Web Based Training für die Lufthansa

Die Flieger mit dem Kranich kennt TANNER Berlin auch von innen

**WBT-Programme (deutsch wie englisch) für Anfänger der Passagier- und Frachtflugzeugabfertigung zu konzipieren und zu realisieren war die Aufgabe der Lufthansa für TANNER Berlin. Vermittelt werden sollen damit Inhalte aus der Grundlagenschulung: „Flugphysik“ (von der Aerodynamik bis zur Beladung) und „Lufthansa Flotte – Flugzeuge, Laderäume und Lademittel“.**

## Zielplattform: Lufthansa „LearnWay“

Die Programme waren so zu realisieren, dass sie in verschiedenen Modi und verschiedenen Umgebungen lauffähig sind: direkt von CD-ROM, online im Web-Browser und auch online innerhalb der bei Lufthansa eingeführten Lernumgebung „LearnWay“. Diese Plattform, ein einheitlicher Zugang zum Bildungsangebot, ermöglicht ein wirkungsvolles Bildungscontrolling und stellt Möglichkeiten zur synchronen und asynchronen Kommunikation zwischen Anwendern und Tutoren bereit. Diese Kommunikation erfolgt nach dem AICC-Standard (Aviation Industry CBT Committee), der Fluggesellschaften ermöglicht, unterschiedliche Lernprogramme nach den gleichen Prinzipien zu nutzen. Bestimmte Kommunikationsstandards zwischen dem aufrufenden Web-Server und TANNER-Lernprogrammen waren zu erfüllen.

## Didaktische Herangehensweise

Beim Programm „Lufthansa Flotte – Flugzeuge, Laderäume und Lademittel“ bestand die Herausforderung darin, die charakteristischen Unterschiede zwischen den oft ähnlichen Flugzeugen, Laderäumen und Lademitteln didaktisch herauszuarbeiten. Dies erfordert exakte Erklärungen der Bestimmungsgrößen, einen hohen Grad an Visualisierung, zahlreiche Übungen und ausdrückbare Zusammenfassungen, die die Unterschiede nochmals auf den Punkt bringen. Um das Anspruchsniveau der Zielgruppe kennen zu lernen, nahm der Autor des Programms an mehreren Seminaren im Trainingszentrum der Lufthansa teil. Auf dem Frankfurter Flughafen wurden Beladevorgänge beobachtet, Flugzeuge, Laderäume und -mittel fotografiert.

## Produktionsprozess auf XML-Basis

Die Produktion wurde übersichtlich, änderungsfreundlich und qualitätssicher



gestaltet. TANNER Berlin erstellte die Drehbücher, also die Grundlage zur internen Kommunikation zwischen Autor, Grafiker und Programmierer sowie zur externen Kommunikation mit Auftraggeber, Tonstudio und Sprecher, im XML-Standard. Durch entsprechend definierte Tags werden die verschiedenen funktionalen Informationstypen (Sprechertext, Regieanweisung, zu übersetzender Text) ausgezeichnet. Filterprogramme, realisiert in Visual Basic, extrahieren dann die jeweils notwendigen Informationen und wandeln sie in geeignete Formate um:

- Der Auftraggeber erhält nur die relevanten Teile des Drehbuchs zur Kontrolle und Abnahme. Zusätzliche Informationen bleiben im Hintergrund verborgen und verwirren daher nicht.
- Die zu sprechenden Texte werden in Word-Dateien zusammengefasst. Dabei werden automatisch Namen für die Sounddateien generiert, die vom Tonstudio verwendet werden.

- Die Texte, die zur Unterstützung des Sprechertextes – deutsch wie englisch – am Bildschirm dargestellt werden sollen, werden direkt zu Elementen des verwendeten Autorensystems Director gewandelt.
- Das gesamte Navigationsverhalten wird direkt aus dem Drehbuch erzeugt.

Durch diese Vorgehensweise konnten Routine- und Verwaltungsarbeiten weitestgehend automatisiert werden.

## Fazit

Intranet, Internet, CBT-Standards und leistungsfähige Autorensysteme eröffnen weltweit operierenden Unternehmen neue Möglichkeiten zur Aus- und Weiterbildung ihrer Mitarbeiter. Alle Features, die bisher vom Offline-Betrieb bekannt waren, können jetzt auch online ohne Qualitätseinbußen realisiert werden. Dabei werden in der Zukunft Standards, wie hier der AICC-Standard, eine immer wichtigere Rolle spielen.

# Ein kreativer Geist braucht einen gesunden Körper

Einladung zum Fitness-Seminar am 15. Dezember in der TANNER-Denkfabrik

**Bewegung und richtige Ernährung sind der Schlüssel für Fitness und Leistungsfähigkeit, gerade auch für Kopfarbeiter. Präventiv-Mediziner Dr. Michael Spitzbart referiert am 15. Dezember 2000 beim Tagesseminar „Fit forever – Kreativität und Höchstleistung“ in der TANNER-Denkfabrik. Fragen zu Gesundheit, Ernährung und Fitness stehen im Mittelpunkt.**



Dr. med. Michael Spitzbart

Fit statt Fett ist die Devise, aber Diäten sind der falsche Weg. Welche Risikofaktoren uns bedrohen, was sie bedeuten

und wie sie zu vermeiden sind, wird Spitzbart erläutern. „Glückshormone sind essbar!“, verspricht Spitzbart. Gesundes Essen trimmt das Hormonsystem und hält die Blutfettwerte in Ordnung. „Lernen Sie zu essen wie die Sieger“, fordert der Arzt und Motivationstrainer auf und kündigt einen Blick auf den Teller der Gewinner an. „Hellwach, kreativ und angriffslustig“ werde man vom Tisch

aufstehen. Spitzbart weicht in das Geheimnis der gehirmtaktiven Aminosäuren ein und erklärt, welche Antioxidantien einem Jungbrunnen gleichkommen. Streicheleinheiten braucht aber auch ein Kopfarbeiter.

„Maximaler Erfolg mit minimalem Aufwand“: Entspannungstechniken für Körper und Geist wollen gelernt sein, ebenso das Stoppen des ständigen inneren Dialogs. „Nutzen Sie die unendliche und unerschöpfliche Kraft des Unterbewusstseins“, lenkt Spitzbart den Blick auf die regenerierenden Effekte der Entspannung.

Michael Schumacher und Boris Becker zählen zu Spitzbarts „Patienten“, Weltkonzerne wie DaimlerChrysler oder Compaq engagieren den Spezialisten für Präventivmedizin für ihre Mitarbeiter. Vorträge über Stressbewältigung im

Management führen Dr. med. Michael Spitzbart um die ganze Welt. Weil er Patienten immer „zu spät“ traf, gründete er ein Lehrinstitut für präventive Medizin und biologische Leistungsmaximierung. Seine Botschaft: „Wecken Sie die Energie, essen Sie sich kreativ und entspannen Sie für neue Kraft!“

Dem Seminar voraus geht eine morgendliche Blutabnahme (ab sieben Uhr). In Lindau wird dies vom Labor Dr. Gärtner aus Weingarten vorgenommen. Nüchternes Erscheinen ist daher erforderlich. Für das Frühstück sorgt anschließend die Cafeteria der Denkfabrik.

- **Teilnahmegebühr:** 320 Euro, 45 Euro für Blutanalyse (jeweils zzgl. MwSt.)
- **Info und Anmeldeformular:** [www.tanner.de](http://www.tanner.de)
- **Anmeldung:** [gabriele.zobel@tanner.de](mailto:gabriele.zobel@tanner.de)



Konfetti-Feuerwerk der TANNER-Mitarbeiter

## EINWEIHUNG DENKFABRIK

650 Gäste und Mitarbeiter feierten am 15. September die Einweihung der TANNER-Denkfabrik.

Edda und Helmut Tanner führen Staatsminister Otto Wiesheu (r.) durch die Denkfabrik.



## IMPRESSUM

TANNER  Leistungsverbund

**Herausgeber**

Tanner Dokuments GmbH+Co  
 Kemptener Straße 99  
 D-88131 Lindau (B)  
 Telefon +49 (0) 83 82 / 272 - 0  
 Telefax +49 (0) 83 82 / 272 - 900  
 E-Mail: [info@tanner.de](mailto:info@tanner.de)  
<http://www.tanner.de>



**Redaktion und Mitarbeit bei dieser Ausgabe**

Andrea Spieth, Katrin von Polenz, Kurt Frech,  
 Uwe Peschka, Harry Litz, Andreas Schlenkhoff,  
 Helmut Tanner, Guido Oesterlein, Andreas Hett,  
 Volker Göbner, Karl-Ludwig Blocher, Matthias  
 Boldin, Jens Manzke, Sabine Hafermann

**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 6- bis 8-mal jährlich und wird kostenlos an Interessenten verteilt. Ein Rechtsanspruch besteht nicht.

# VDI-Arbeitskreis



Der VDI-Arbeitskreis 4500-3 tagte am 8. September in der neuen TANNER-Denkfabrik. Grundlegende Anforderungen an die Schnittstellen eines Ersatzteilkataloges zwischen Unterlieferanten, Herstellern und Kunden, insbesondere Standardisierungsempfehlungen, werden von dem Arbeitskreis unter Vorsitz von Carl-Heinz Gabriel (mittlere Reihe, 2. v. l.) erarbeitet.

## STIPENDIEN

### TANNER vergibt Stipendien

Anfang Januar startet zum ersten Mal der Weiterbildungs-Studiengang „Informations- und Kommunikationsmanagement“ am neu gegründeten Internationalen Hochschulinstitut Lindau (IHL) auf der Insel. „Studieren, wo andere Urlaub machen“, ist der Slogan des Instituts, das der wissenschaftlichen Verantwortung der Fachhochschule Kempten untersteht. Drei Trimester führen innerhalb eines Jahres zum „Master of Information and Communication Science“. Zulassungsvoraussetzungen sind ein abgeschlossenes Hochschulstudium, Grundkenntnisse in Informatik und Betriebswirtschaft sowie eine zweijährige einschlägige Berufstätigkeit nach dem Hochschulabschluss. Alternativ kann eine studienbegleitende Berufstätigkeit (Arbeitsvertrag mindestens für ein Jahr) nachgewiesen werden. Die Studiengebühren belaufen sich auf 4 750 Mark pro Trimester.

Tanner Dokuments vergibt für diesen Studiengang zehn Stipendien, die jeweils die Trimestergebühren umfassen. Geeignete Bewerber haben darüber hinaus Aussicht auf einen studienbegleitenden Arbeitsvertrag bei TANNER. Informationen über die Bewerbung für ein Stipendium gibt es bei Andrea Spieth, Tanner Dokuments, Kemptener Straße 99, in 88131 Lindau.

## ADRESSEN

### Ihre Partner im TANNER Leistungsverbund

#### CBT UND TECHNISCHE DOKUMENTATION

**Tanner Berlin GmbH+Co KG**  
Dr. Matthias Boldin  
Petersburger Str. 94, D-10247 Berlin  
Tel. 0 30 / 422 03 99 - 0, Fax 0 30 / 422 03 99 - 10  
E-Mail: berlin@tanner.de

**Tanner Dokuments München GmbH+Co**  
Gerhard P. Hann, Gregor Deck  
Planegger Straße 121, D-81241 München  
Tel. 0 89 / 82 99 84 - 0, Fax 0 89 / 82 99 84 - 29  
E-Mail: info@muenchen.tanner.de

#### FILM UND VIDEO

**Baas Film GmbH**  
Michael Baas  
Kemptener Straße 99, D-88131 Lindau (B)  
Tel. 0 83 82 / 2 72 - 0, Fax 0 83 82 / 2 72 - 9 00  
E-Mail: baasfilm@tanner.de

#### TECHNISCHE ÜBERSETZUNGEN

**Tanner Translations GmbH+Co**  
Kerstin Haberstroh, Gabriele Krullmann  
Markenstr. 7, D-40227 Düsseldorf  
Tel. 02 11 / 99 20 30 0, Fax 0 2 11 / 78 02 05 5  
E-Mail: translations@tanner.de

#### INDUSTRIAL UND INTERFACE DESIGN

**CaderaDesign**  
Tom Cadera  
Sedanstr. 27, D-97082 Würzburg  
Tel. 09 31 / 41 94 - 195, Fax 09 31 / 41 94 - 196  
E-Mail: caderadesign@tanner.de

neu ab 01.01.2001  
**TANNER AG**  
Kemptener Str. 99  
D-88131 Lindau (B)  
Tel. 08382 | 272-0  
www.tanner.de

#### TECHNISCHE DOKUMENTATION

**Tanner Dokuments Lindau GmbH+Co**  
Thomas Abele, Karl-Ludwig Blocher  
Kemptener Straße 99, D-88131 Lindau (B)  
Tel. 0 83 82 / 2 72 - 0, Fax 0 83 82 / 2 72 - 9 00  
E-Mail: info@tanner.de

**Tanner Dokuments AG**  
Hans-Rudolf Hartmann  
Grütstrasse 15, CH-8625 Gossau-Zürich  
Tel. 01-936 16 74, Fax 01-935 39 20  
E-Mail: tanner-ch@tanner.de

**Tanner Dokuments Nürnberg GmbH+Co**  
Werner Schneider  
Marienstr. 16, D-90402 Nürnberg  
Tel. 09 11 / 2 14 50 - 0, Fax 09 11 / 2 14 50 - 10  
E-Mail: nuernberg@tanner.de

**Tanner Dokuments Reutlingen GmbH+Co**  
Gunnar Beschle  
Am Heilbrunnen 99, D-72766 Reutlingen  
Tel. 0 71 21 / 14 49 34 - 0, Fax 0 71 21 / 14 49 34 - 20  
E-Mail: info@reutlingen.tanner.de

#### INFORMATIONSMANAGEMENT SYSTEME

**Tanner DMS GmbH+Co**  
Karsten Schrepp  
Kemptener Straße 99, D-88131 Lindau (B)  
Tel. 0 83 82 / 2 72 - 0, Fax 0 83 82 / 2 72 - 9 00  
E-Mail: dms@tanner.de

Weitere Infos  
[www.tanner.de](http://www.tanner.de)

TANNER macht Technik verständlich

## TERMINE

### 26.10.2000

Fachvortrag „Rechtsgrundlagen im E-Business“ von Dr. Georg F. Schröder in der TANNER-Denkfabrik

### 17.11.2000

TOP-Initiative in der TANNER-Denkfabrik: Innovationstransfer zwischen deutschen Unternehmen.

### 23./24.11.2000

tekem-Jahrestagung in Wiesbaden

### 15.12.2000

Seminar „Fit forever – Kreativität und Höchstleistung“ von Dr. med. Spitzbart.

### 09./10.02.2001

Doku-Forum in der TANNER-Denkfabrik