

Die richtige Information zur richtigen Zeit am richtigen Ort

Egal, ob Sie nun E-Business betreiben, Single-Source-Publishing nutzen, Daten aus verschiedenen Quellen in einem ETK abbilden wollen oder Übersetzungen benötigen – Eines gilt immer:
Um diese Aufgaben zu lösen, ist TANNER Ihr richtiger Partner!

Produktwissen zugänglich machen

In praktisch jedem Unternehmen ist Produktwissen in Hülle und Fülle vorhanden. Doch abrufbar ist oft nur ein Bruchteil davon. Meist ist es fest in den Köpfen von Spezialisten verankert – und nur einem eingeschränkten Umfeld zugänglich. TANNER holt das Wissen aus den Köpfen. Macht es für Systeme verarbeitbar. Abrufbar von überall und jederzeit (siehe Seite 2 und Editorial).

Gut aufgehoben bei TANNER: Elektronische Ersatzteilkataloge

Eine kaum zu überschauende Zahl an Formaten für Texte, Zeichnungen und Stücklisten erfordern Standardisierung

und Strukturierung. TANNER macht es leicht, Daten aus verschiedenen Quellen geordnet zu speichern und zu individuellen ETKs zusammenzustellen. Auf Papier, auf CD-ROM und fürs Internet. Und auf Knopfdruck (siehe Seite 3)! Was über das Internet publiziert wird, sollte auch übers Internet erstellt werden können. Dezentrale Katalogerstellung ist ein weiterer Schwerpunkt der Präsentation am TANNER-Stand auf der tekom. Tanner-Translations präsentiert am Stand des TANNER-Leistungsverbundes den Umgang mit Übersetzungsprogrammen aus der Sicht des einzelnen Übersetzers. Mit der Präsenz in Wiesbaden will Tanner Translations auch Übersetzer ansprechen, die neue Auftraggeber suchen.

TANNER AUF DER TEKOM 2000

TANNER präsentiert auf der tekom:

- Elektronische Übersetzungswerkzeuge und toolgestützte Software-Lokalisierung
- Internet-basierte dezentrale Katalogerstellung für Papier und Online
- Ersatzteilkatalog-Systeme mit erweiterten Modulen wie Anbindung von PPS- und CAD-Systemen, Integration der Dokumentation usw.
- Publikationsunabhängige Erfassung und Verwaltung von Informationen auf SGML-Basis

Vorträge von TANNER

„Produktwissen im E-Commerce“ (Vortrag KV2)

Auswahlrelevantes Produktwissen an der Kundenschnittstelle.
Thorsten Mehnert, >> Donnerstag 23.11.2000, 10.45 Uhr, Raum 2;
>> Freitag, 24.11.2000, 14.30 Uhr, Raum 3.

„Effizienzsteigerung in der Produktion von Ersatzteilkatalogen durch den Tanner ETK-Standard“ (Vortrag MV42)

Der TANNER ETK-Standard hilft, Ersatzteilkataloge schnell, kostengünstig und innovationssicher zu produzieren.
Ralf Wittgen, >> Donnerstag 23.11.2000, 17.15 Uhr, Raum 12.

EDITORIAL



Produktwissen in den Köpfen reicht nicht aus

Ohne Frage besitzen die meisten Unternehmen enormes Produktwissen. Aber ist es geeignet aufbereitet, um heutigen – und zukünftigen – Herausforderungen gerecht zu werden? In der Regel nicht. Es ist verteilt auf viele Köpfe in Entwicklung, Konstruktion, Marketing und Dokumentation. Um wettbewerbsorientiert im E-Commerce und in traditionellen Vertriebswegen eingesetzt zu werden, muss das Produktwissen für Systeme zugänglich und verarbeitbar sein. Sonst kann man E-Commerce und E-Business nur so betreiben, dass man schlaue Mitarbeiter ins Call-Center setzt, die dann versuchen, das zu tun, was früher der Außendienstmitarbeiter tat – nur mit Unterstützung durch das Internet. Alter Wein in neuen Schläuchen.

Thorsten Mehnert

INHALT

Produktwissen universell verfügbar	2
Ersatzteilkatalog als Kür	3
Bewerbernacht	4
Kreativität und Höchstleistung	4
Stipendien von Tanner	4
Adressen und Termine	4

Produktwissen muss universell verfügbar sein

TANNER hilft seinen Kunden, Herausforderungen im E-Commerce zu bewältigen

Wer sich beim E-Commerce darauf beschränkt, seine für Papierkataloge organisierten Produktdaten in einen Web-Shop oder auf einen Marktplatz im Internet zu kippen, braucht sich nicht wundern, wenn der Erfolg ausbleibt.

Es gilt, drei Herausforderungen gerecht zu werden. Die Reichhaltigkeit der Information muss trotz der zunehmenden Reichweite erhalten bleiben, statt Produkten müssen Problemlösungen bereitgestellt werden und der Marketingmix ist neu auszurichten. Basis für alle drei Herausforderungen ist es, vorhandenes Produktwissen verfügbar zu machen.

Reichhaltigkeit und Reichweite

Damit ein Kunde eine qualifizierte Produktauswahl treffen kann, müssen Produktinformationen in großer Reichhaltigkeit bereitgestellt werden. Im traditionellen Verkaufsprozess kann ein Außendienstmitarbeiter über den persönlichen Kundenkontakt Produkteigenschaften und Produktnutzen umfassend kommunizieren. Die große Reichhaltigkeit ist jedoch auf den persönlichen Kontakt beschränkt – die Reichweite ist gering.

Auch im E-Commerce brauchen wir eine große Reichhaltigkeit der Information, um Kunden für unsere Produkte zu gewinnen. Aber im Unterschied zum traditionellen Verkaufsprozess spielt die Reichweite der Informationen eine große Rolle. Nur mit großer Reichweite können wir die Vorteile des Internets nutzen: weltweit ohne direkten Kontakt vor Ort unsere Produkte vorstellen und verkaufen zu können.

Doch damit tritt ein Problem auf: „Große Reichhaltigkeit bei großer Reichweite ist im E-Commerce nicht leicht zu erreichen“, so Thorsten Mehnert von Tanner Dokuments in Lindau. Der E-Business-Spezialist nennt die Ursachen: Produktdaten liegen nur selten in geeigneter Form vor; eine systemgestützte Suche und Konfiguration ist oft nicht möglich. Häufig ist auch die

„Unternehmenssprache“ nur unzureichend standardisiert. Die Produktkommunikation ist deshalb nur schwer an unterschiedliche Sprachwelten, zum Beispiel die eines E-Marktplatzes, anzupassen. Es fehlt an der Flexibilität, Produkte unterschiedlich zu klassifizieren und zugehörige Produktinformationen in unterschiedlichen Austauschstandards bereitzustellen. „Produktwissen muss deshalb konsequent aufbereitet werden“, folgert Mehnert. „TANNER hat spezielle Produktdatenmodelle erarbeitet, die Strukturen und Abhängigkeiten erfassen, um die genannten Herausforderungen zu erfüllen.“

Das Produkt – nur ein Teil der Leistung

Das Produkt allein trägt immer weniger zum Unternehmenserfolg bei. Kunden wollen keine Produkte kaufen, sondern Lösungen, die ihnen helfen, ihre Anforderungen zu erfüllen.

Zur Lösung trägt ein Unternehmen erst dadurch bei, dass es dem Kunden, ausgehend von der Anwendungssituation, Leistungen bereitstellt, die ihn während Planung, Produktauswahl, -nutzung, -wartung etc. unterstützen. Die Anforderungen an den Nutzen dieser produktbegleitenden Leistungen nehmen zu. Sie müssen dazu beitragen, die „Total Costs of Ownership“, die einem Kunden rund um den Produkteinsatz entstehen, zu minimieren. Produktwissen bildet den Kern dieser Leistungen.

Neuaustrichtung des Marketingmix

Es waren einmal 4 Ps. Sie hießen Product, Price, Promotion und Place. Dann kam das Internet und veränderte den Markt. Neue Anbieter, verändertes Nachfrageverhalten, Individualisierung des Leistungsangebots und der Kunden-

kommunikation sind die Folge. Nun wird das Marketingmix selbst gemixt und neu ausgerichtet, um die Veränderungen im Markt besser zu beherrschen. Neue strategische Ansätze im Marketing sind jedoch abhängig von der Fähigkeit eines Unternehmens, das operative Geschäft von E-Marketing und E-Sales erfolgreich mit umfangreichem Produktwissen zu unterstützen – unternehmensextern wie -intern.

Fazit

„Anwendungsorientierte Lösungen, kommuniziert in hoher Reichhaltigkeit über eine große Reichweite, unterstützt mit entsprechendem Produktwissen und eingebettet in wettbewerbsorientierte E-Marketing-Strategien – in diesen Dimensionen arbeiten unsere Kunden gemeinsam mit uns an ihrem E-Commerce-Erfolg“, so Thorsten Mehnert.

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
http://www.tanner.de



Redaktion und Mitarbeit bei dieser Ausgabe

Andrea Spieth, Katrin von Polenz, Uwe Peschka, Harry Litz, Andreas Schlenkhoff, Helmut Tanner, Guido Oesterlein, Andreas Hett, Völker Göbner, Karl-Ludwig Blocher, Sabine Hafermann, Karsten Schrempf, Thorsten Mehnert, Ralf Wittgen

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.

Mit TANNER wird der Ersatzteilkatalog zur Kür

Effektiv, zielgerichtet und kostengünstig zum ETK

Ungeliebt, vernachlässigt und ineffektiv produziert: Beschreibungen für den bisherigen Umgang mit der Produktion eines Ersatzteil-Katalogs (ETK). Nicht mehr mit TANNER: Durch den konsequenten Einsatz von Standards (bzw. der Integration und Erweiterung bereits existierender Standards) kann ein ETK schnell und kostengünstig produziert werden.

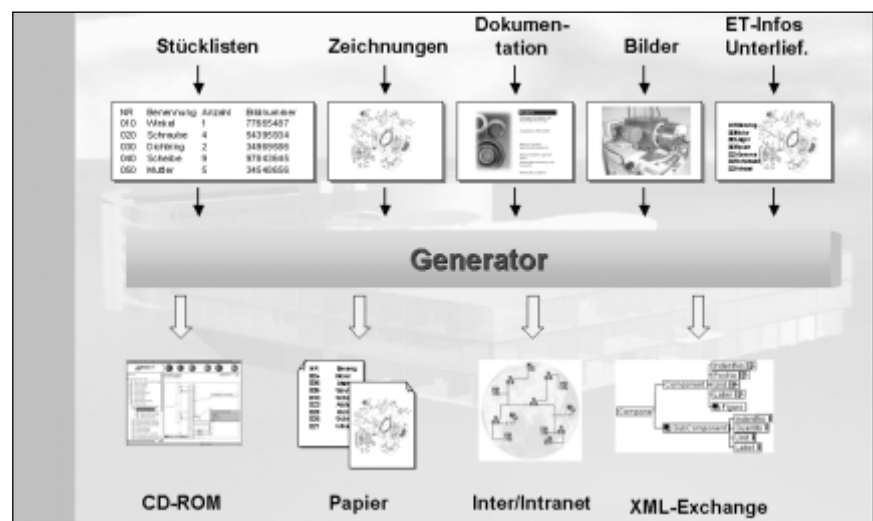
Basierend auf Internet-Standards ist TANNER in der Lage, ETKs schnell und effizient zu erstellen. Die Informationen werden automatisiert übernommen und für die Produktion des ETKs auf Papier, CD-ROM oder für das Internet vorbereitet. Mit führenden Industrieunternehmen wurde dieses Standardverfahren vor Jahresfrist vorgestellt. Tanner Dokuments produzierte bei einem ETK-Forum im November 1999 nicht weniger als 30 ETKs verschiedener Firmen an nur einem Tag (siehe ABZ 1/2000) Projekte mit Liebherr, Krupp Werner & Pfeider oder der Michael Weinig AG stehen für positive Erfahrungen mit dem TANNER-Ansatz.

Anforderungen

Eine Fülle von Anforderungen werden an ein solches System gestellt. Ralf Wittgen von Tanner Dokuments beschreibt die Spannweite der Aufgabe: „Minimaler Aufwand für eine komfortable, unkomplizierte Produktion.“ Bestehende Prozesse sollen ohne aufwendige Anpassungen integriert werden. Schnittstellen für den Austausch mit anderen

Dezentrale Katalog-Erstellung

Was liegt näher, als das Internet nicht nur als Publikationsmedium, sondern auch für die Produktion von Katalogen zu nutzen? Notwendig ist dazu eine zentrale Datenhaltung, auf die alle Beteiligten via Internet Zugriff für Datenpflege und -abruf haben. Änderungen können so auch vom Verursacher, z.B. der Produktion, vorgenommen werden. Damit stehen immer die aktuellsten Informationen zur Verfügung. TANNER löst solche Aufgaben flexibel und transparent.



Mit Stücklisten und Zeichnungen ist noch lange nicht das Ende der Fahnenstange erreicht: Dokumentationen, Bilder, Filme oder Informationen von Unterlieferanten werden problemlos im ETK integriert.

Systemen sind gefordert. Ein hoher Automatisierungsgrad ist selbstverständlich. Die Daten des ETK sollen geeignet sein, um via „Single-Source-Publishing“ Kataloge auf Papier oder elektronischen Medien generieren zu können. Häufig sind Informationen über Teile von Unterlieferanten zu integrieren. „Trotz dieser Anforderungen darf aber das Investitionsvolumen nicht mitwachsen“, kennt Wittgen die Wünsche der Kunden. Die sonst übliche Vorgehensweise des Übernehmens, Abschreibens und manuellen Korrigierens führte jedoch zu einem Werk, das spätestens dann an seine Grenzen stieß, wenn es um Bedienungsanleitungen, Video-Sequenzen oder Bilder erweitert werden sollte. Einmal manuell veränderte Daten sind nicht mehr unternehmensweit nutzbar.

Schnittstellen

Die ETKs enthalten Informationen zu Stücklisten und zu Zeichnungen aus unterschiedlichen Quellen. Schnittstellen übernehmen Stücklisten aus ver-

schiedenen System (z. B. SAP oder Baan). Minimalanforderungen an den Inhalt und die Struktur der Stücklisten sind zu berücksichtigen. Gleiches gilt für Zeichnungen: TANNER-Lösungen implementieren diese mit ihrer Charakteristik (Mechanik, Elektrik) als Pixel- oder Vektor-Grafiken.

Produktion

In verschiedenen Produktionsstufen werden nun die Informationen – Stücklisten, Zeichnungen, etc. – verarbeitet. Entsprechende Inhalte werden zusammengefasst und Querverknüpfungen erstellt. Die Speicherung erfolgt in der Struktur der Beschreibungs-Sprachen SGML/XML. Davon ausgehend können ETKs für Online-Anwendungen (CD-ROM, Internet) und für Papier produziert werden.

„Die Erweiterung um Anleitungen, Bilder oder Videos ist überhaupt kein Problem, auch nicht die Aktualisierung der ETKs“, so Wittgen. Mit TANNER wird die einstmalige lästige Pflicht zur Kür.

Kreativität und Höchstleistung

Fit forever: 15. Dezember 2000, TANNER-Denkfabrik

Kreativität und Höchstleistung können nicht allein aus dem Kopf entstehen. Ein kreativer Geist braucht einen gesunden Körper. Diese Weisheit gilt nicht nur in der Informationsgesellschaft, auch die alten Römer schwürten schon darauf: Mens sana in corpore sano!

Wer fit für die Zukunft sein will, kann sich heute jedoch nicht allein auf die Lateiner verlassen. Fit für die Informationsgesellschaft macht Sie Tanner Dokuments. Und Ihre körperliche Fitness können Sie mit dem international bekannten Präventiv-Mediziner und Motivationstrainer Dr. Michael Spitzbart um

Meilen vorwärts bringen. Da bekanntlich der Berg nicht zum Propheten kommt, hat Tanner Dokuments den „Propheten“ zu den Bergen, genauer gesagt in die Denkfabrik geholt. Am 15. Dezember 2000 kommt Dr. Michael Spitzbart von 9 bis 17 Uhr mit dem Seminar „FIT FOREVER – Kreativität und Höchstleistung“ in die TANNER-Denkfabrik in Lindau.

Lassen Sie sich motivieren, lernen Sie zu essen wie die Sieger und nutzen Sie die unendliche, unerschöpfliche Kraft des Unterbewusstseins!

Info und Anmeldung unter www.tanner.de

STIPENDIEN

TANNER vergibt Stipendien

Anfang Januar startet der Weiterbildungs-Studiengang „Informations- und Kommunikationsmanagement“ am neuen Internationalen Hochschulinstitut Lindau (IHL), das der wissenschaftlichen Verantwortung der FH Kempten untersteht. Drei Trimester führen zum „Master of Information and Communication Science“.

Zulassungsvoraussetzungen sind ein abgeschlossenes Hochschulstudium, Grundkenntnisse in Informatik und Betriebswirtschaft sowie entweder eine zweijährige einschlägige Berufstätigkeit nach dem Hochschulabschluss oder eine studienbegleitende Berufstätigkeit.

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 Stipendien gibt es bei Andrea Spieth, jobs@tanner.de.

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. 10, D-88131 Lindau (B)
Tel. 0 83 82 / 2 72 - 0, Fax 0 83 82 / 2 72 - 9 00
E-Mail: info@cadera.com

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 Schrempf
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

TANNER macht Technik verständlich

JOBS

Bewerbernacht

TANNER sucht helle Köpfe. Bei einer „Bewerbernacht“ am 14. Dezember 2000 (um 17 Uhr in der TANNER-Denkfabrik, Lindau) stellt sich Tanner Dokuments Absolventen und jungen Berufsanfängern vor.

Information und Anmeldung:
www.tanner.de

TERMINE

15. Dezember 2000

Fitness- und Motivations-Seminar „Fit forever – Kreativität und Höchstleistung“ mit Dr. med. Michael Spitzbart.

Achtung, Terminverschiebung:

09./10. März 2001

Doku-Forum in der TANNER-Denkfabrik in Lindau:

- Jahrmarkt der Informationen
- e-Night