

## Die Vorteile des Großen zum Preis des Kleinen

Das TANNER-Redaktionssystem „light“

**Ein weit verbreitetes (Vor)Urteil lautet: „Für ein gutes Redaktionssystem musst du ein Vermögen opfern.“ Stimmt nicht. Speziell für die Anforderungen kleiner bis mittlerer Redaktionsumgebungen bietet TANNER das TANNER-Redaktionssystem „light“ an.**

Natürlich ähneln sich die Prozesse in der Dokumentationserstellung bei kleinen und bei großen Redaktionsumgebungen. Aber die Details, die Anforderungen an die Funktionalität können sehr wohl unterschiedlich sein: So wird es beispielsweise bei kleineren Übersetzungs-

aufträgen nicht notwendig sein, die Überprüfung von 100-Prozent- oder Fuzzy-Matches zu automatisieren. Das lohnt sich schlichtweg nicht!

➤ Lesen Sie weiter auf Seite 2

## Recht haben, Recht behalten

Anforderungen an eine rechtskonforme Dokumentation, Teil 1

**Was fordert die EN 292 für Ihre Dokumentation? Welche Konsequenzen hat die DIN 62 079? Was verlangt das Gerätesicherheitsgesetz? Angesichts solcher Fragen drängt sich unwillkürlich eine weitere auf: Muss man Jura studiert haben, um noch (eine) Technische Dokumentation schreiben zu können?**

**Im Folgenden möchten wir Ihnen eine Einführung über die rechtlichen Anforderungen und relevanten Gesetzesgrundlagen für die Technische Dokumentation geben.**

Es hört sich trivial an: „Die Anwenderdokumentation muss den Anforderungen des Gesetzgebers genügen.“ Das heißt also konkret – ja, was? Inhaltliche Vollständigkeit und sachliche Korrektheit sind nur Mindestforderungen. Nicht nur für den „Ernstfall“ ist auch zu belegen,

dass die Dokumentation allgemein anerkannte Anforderungen, z. B. an Aufbau, Darstellung (Verständlichkeit) und formale Aspekte erfüllt.

➤ Lesen Sie weiter auf Seite 3

## Die Konsequenz des neuen Europas

Aktuelle Änderungen in den Gebrauchsanweisungen der Medizintechnik – das Beispiel DADE Behring

**Am 07.12.2003 wird eine neue Fassung der EU-Direktive 98/79/EG für In-vitro-Diagnostika (IvDD) in Kraft treten. Zusammen mit ihren europäischen „Vettern“, den Richtlinien 90/385/EWG (aktive Implantate) und 93/42/EWG (Medizinprodukte), wird die IvDD durch das Medizinproduktegesetz (MPG) in deutsches Recht umgesetzt. Ein wesentlicher Aspekt der IvDD ist es, Hersteller von Medizinprodukten zu unterstützen, die Anforderungen für eine CE-Kennzeichnung zu erfüllen.**

➤ Lesen Sie weiter auf Seite 5

### EDITORIAL



Das Serviceportfolio von TANNER hat sich immer an den Anforderungen unserer Kunden orientiert – eine Grundbedingung, um im

stärker werdenden Wettbewerb als bevorzugter Dienstleister im Bereich Informationsmanagement zu agieren. Aufgrund großer Nachfrage aus kleinen bis mittleren Redaktionsumgebungen hat TANNER jetzt das TANNER-Redaktionssystem „light“ ins Serviceportfolio aufgenommen. Redaktionsumgebungen reichen von kleinen überschaubaren Redaktionen mit 1–10 Mitarbeitern bis zu komplexen, weltweit vernetzten Redaktionsumgebungen mit einer großen Anzahl von Mitarbeitern, die sich nur mit High-End-Redaktionssystemen effizient automatisieren lassen. Unsere langjährigen Erfahrungen in der Entwicklung von High-End-Redaktionssystemen sind auch ins TANNER-Redaktionssystem „light“ eingeflossen. Ein hoher Standardisierungsgrad mit flexibler Anpassung an die jeweiligen Kundenbedürfnisse durch Modularisierung lassen hiermit eine ROI-freundliche Automatisierung in kleinen Redaktionsumgebungen zu. Lesen Sie hierzu unseren Artikel über das TANNER-Redaktionssystem „light“.

Ihr Helmut Tanner

**Nutzen Sie jetzt die Gelegenheit, sich für das ABZ-Online anzumelden. Sie sichern sich damit die weitere Lieferung des ABZ. Anmeldungen an: [info@tanner.de](mailto:info@tanner.de)**

### INHALT

Die Vorteile des Großen zum Preis des Kleinen.....	1+2
Recht haben, Recht behalten.....	1+3
Die Konsequenz des neuen Europas.....	1+5
The same procedure as every year.....	6
Adressen.....	6

**Fortsetzung von Seite 1**  
**Die Vorteile des Großen zum Preis des Kleinen**

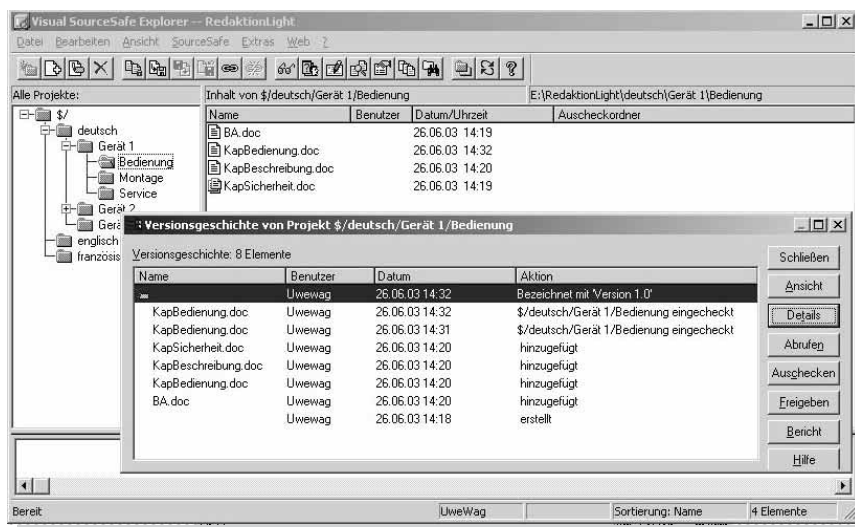
Apropos Übersetzung: Laut einer Tekom-Studie (2002) fallen die meisten Kosten in einem Redaktionsprozess für Übersetzungsdienstleistungen an; nahe-liegend, dass hier auch die größten Einsparpotenziale liegen (siehe auch ABZ Ausgabe 1/2003). Denn mit einer erhöhten Sprachen- und Variantenvielfalt werden selbst kleinere Redaktionsumgebungen konfrontiert. Die Verwaltung der Dokumentationen kann dabei schnell unübersichtlich werden, so dass die eindeutige Identifikation der verschiedenen Versionen („Was war schon beim Übersetzer?“ „Ist die Version überhaupt aktuell?“ „Muss sie noch intern bearbeitet werden?“...) im Glücksspiel endet. Außerdem muss sichergestellt sein, dass keine Zugriffskonflikte auftreten, sobald mehrere Redakteure an einem Dokument arbeiten.

**Das Erfolgsrezept: Editoren funktional erweitern**

Ein Redaktionssystem besteht generell aus den Funktionsblöcken Erfassung, Strukturierung und Publikation. Je nach Anforderung sind diese Funktionsblöcke unterschiedlich stark ausgeprägt. Für die Erfassung und die Publikation werden die bereits vorhandenen Funktionen des Editors verwendet. Der Editor wird dabei um folgende Funktionen erweitert:

- Zentrale Verwaltung der Dokumentationen
- Versionsmanagement
- Einfaches Variantenmanagement
- Wiederverwendungsmanagement
- Benutzerzugriffssteuerung

Im Unterschied zu großen Redaktionsumgebungen wird bei kleinen mit dem eingesetzten Erfassungswerkzeug (Editoren wie z. B. FrameMaker, Word, ...) direkt auf dem Dateisystem gearbeitet. Redaktionsprozesse werden hierbei über Absprache zwischen den Mitarbeitern geregelt. Mit einem Einstiegs-Redaktionssystem von TANNER wird die Verwaltung der Dokumentationen auf Basis



Die Versionen im Griff: Mit dem Versionsmanagement des TANNER-Redaktionssystems „light“ erkennen Sie den Status jeder Version auf Anhieb.

eines Source-Control-Systems wie z. B. MS Visual Source Safe, PVCS und der Integration in ein Erfassungswerkzeug wie z. B. FrameMaker oder MS Word realisiert.

**Die Königsfrage: Lohnt sich das?**

Das TANNER-Redaktionssystem „light“ ist also eine Budget-schonende Lösung für kleine Redaktionsumgebungen. Und die Investition zahlt sich rasch aus: Wenn wir von einer vereinfachten statischen Investitionsrechnung, einem Investment von z. B. 30.000 EURO in ein TANNER-Redaktionssystem „light“, einem Übersetzungspreis von 50 EURO pro Seite, einem Wiederverwendungsgrad von 30 % und einem Aufkommen von 5 Seiten Übersetzung pro Tag ausgehen, wird sich die Investition bereits nach 400 Arbeitstagen amortisiert haben.

Das TANNER-Redaktionssystem „light“ schafft die Grundlage für kleine bis mittlere Redaktionsumgebungen mit Funktionalitäten, die sonst nur große Redaktionssysteme bieten – und das mit den entsprechenden Vorteilen, d. h.

- die Zeit für eine Dokumentationserstellung wird deutlich reduziert,
- der Aufwand bei Dokumentvarianten und Änderungen wird verringert und
- die Kosten für Übersetzung und Publikation werden gesenkt.

Wenn auch Sie die Vorteile des TANNER-Redaktionssystems „light“ nutzen möchten, dann vereinbaren Sie einen Termin mit uns:

**Anton Rieser**  
 Tel. 0 83 82 / 2 72 - 2 11  
 anton.rieser@tanner.de



**IMPRESSUM**

**TANNER**

**Herausgeber**  
 TANNER AG  
 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:  
 Michael Bos, Andreas Hett, Thomas Kiri, Andreas Schlenkhoff, Roland Schmeling, Jens Stötzner, Helmut Tanner, Thorsten Tourbier, Sabine Waizenegger

**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.

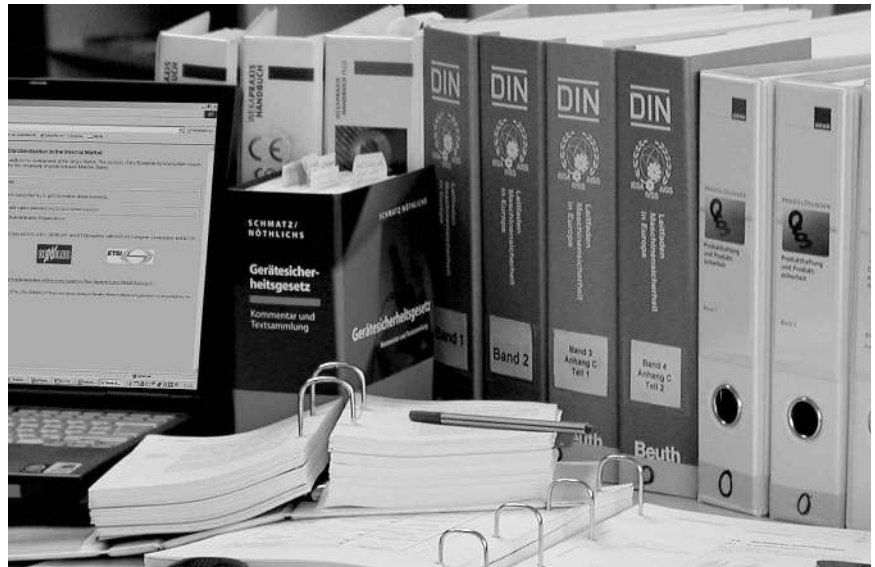
Fortsetzung von Seite 1  
**Recht haben, Recht behalten**

**Die Technische Dokumentation – eine zentrale sicherheitsrelevante Baugruppe des Produkts**

Dem Verbraucherschutz kommt in der modernen Rechtsprechung ein kontinuierlich steigender Stellenwert zu. Es ist ein zentrales Anliegen des Gesetzgebers, Anwender vor Gefahren zu schützen, denen er sich beim Gebrauch eines Produkts aussetzt. Im Sicherheitskonzept eines Produkts spielt die produktbegleitende Technische Dokumentation oder Anwenderdokumentation eine besondere Rolle. In ihr kommuniziert der Hersteller, was der Anwender mit dem Produkt machen kann, soll und muss – aber auch, was er *nicht* darf. Der Hersteller informiert den Anwender über das sichere Vorgehen und klärt über Restgefahren auf, die sich selbst bei einer sicheren Konstruktion des Produkts nicht ausschließen lassen.

Der Gesetzgeber sieht die Dokumentation als zentrales Kommunikationsinstrument des Herstellers zum Anwender – und stellt an dieses Instrument eindeutige Anforderungen.

Um die Angemessenheit der Informationsvermittlung zu bewerten, stützt sich der Gesetzgeber in der Rechtsprechung auf EG-Richtlinien, Normen, nationale Gesetze und Verordnungen. Auch Fachzeitschriften und -bücher, Loseblattwerke oder Newsgroups spielen eine Rolle, wenn der so genannte „Stand



Paragrafenschungel (I): Die Zahl der Normen, Richtlinien und Gesetze ist mittlerweile Legion. Es gilt eben „nur“, die jeweils richtige herauszufinden.

von Wissenschaft und Technik“ bestimmt werden soll. Dessen Einhaltung wird im Produkthaftungsgesetz gefordert.

Die Benutzerinformation (oder genauer: Betriebsanleitung, Gebrauchsanweisung – die Sprechweisen sind uneinheitlich und teilweise vom Produktbereich abhängig, die Juristen sprechen von der „Instruktion“) ist Teil des Produkts. Die Norm EN 292 drückt es so aus: „Benutzerinformationen [sind] integraler Bestandteil der Lieferung einer Maschine.“ Die Dokumentation ist demnach eine äußerst sicherheitsrelevante Baugruppe, die beispielsweise im Produkthaftungsfall schnell in den Mittel-

punkt der kritischen Betrachtung von Sachverständigen, Anwälten und Richtern rückt. Das liegt nicht selten auch daran, dass ein Hersteller bei den konstruktiven Maßnahmen bereits seine Hausaufgaben gemacht hat. Im Konfliktfall verspricht demnach der Versuch, Instruktionen- statt Konstruktionsmängel nachzuweisen, eher Erfolg.

**Orientierung an der Rechtsordnung**  
 Einen Überblick über die zahlreichen Anforderungen an das Produkt und damit die Dokumentation verschafft man sich am besten anhand der Struktur unserer Rechtsordnung. So unterscheiden Juristen zunächst zwischen dem öffentlichen Recht und dem Zivilrecht.

Anzeige

Mit 8 Euro monatlich können Sie viel bewegen.

Werden jetzt Sie Fördermitglied!



Jetzt online anmelden:  
[www.unicef.de](http://www.unicef.de)

UNICEF • Höniger Weg 104 • 50969 Köln • 24h - Telefon: 0137-300 000

Beispiele aus diesen Bereichen sind das Gerätesicherheitsgesetz und das Produkthaftungsgesetz.

**Folgen aus dem Gerätesicherheitsgesetz (GSG)**

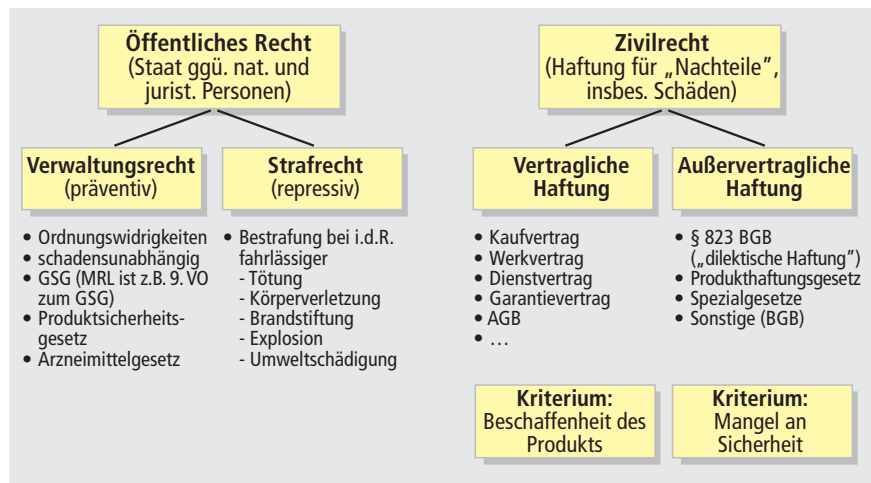
Das Gerätesicherheitsgesetz (GSG) als Teil des öffentlichen Rechts setzt in seinen Verordnungen zahlreiche EG-Richtlinien in nationales Recht um. Dazu gehören beispielsweise die EG-Richtlinien für Druckbehälter, Maschinen, Explosionsschutz oder für Aufzüge. Was sind mögliche Rechtsfolgen für den Hersteller, wenn er diese verwaltungsrechtlichen Regelungen nicht beachtet? Sie können bis zu Stilllegung, Rückruf oder Handelsbeschränkungen von Produkten reichen. Neben finanziellen Konsequenzen führt dies auch dazu, dass das Ansehen des Herstellers sinkt. Typische Forderungen des GSG sind die Forderungen der Maschinenrichtlinie nach der genauen Angabe der Luftschallemission oder bei bewegten oder handgeführten Maschinen nach Angaben zur Vibration.

**Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz (PHG)**

Das Produkthaftungsgesetz (PHG) ist Teil des außervertraglichen Zivilrechts und regelt die verschuldensunabhängige Haftung (in der Regel des Herstellers) für Folgeschäden aus „Produktfehlern“ – auch und gerade denen eines technischen Dokuments (siehe ABZ 4-5/1990). Ein Produktfehler kann beispielsweise eine missverständliche Handlungsanleitung sein, infolge der ein Anwender nicht sicher arbeitet und sich verletzt. Oder ein Warnhinweis, der zwar im Sicherheitskapitel erscheint, aber in der konkreten Beschreibung der Handlung fehlt.

Mögliche Rechtsfolgen für den Hersteller sind Schadensersatzansprüche für Folgeschäden, beispielsweise für Verletzung oder Tod von Anwendern oder Dritten – oder für die niedergebrannte Produktionsstätte.

Die Forderung, dass ein Anwender die gesamte, möglicherweise viele hundert Seiten lange Dokumentation gelesen und verstanden haben muss, bevor er handeln darf, bewahrt den Hersteller



Paragrafendschungel (II): Die Aufteilung des Rechtswesens in öffentliches Recht und Zivilrecht gibt eine erste Orientierung.

nicht vor der Haftung! Von einem derartig disziplinierten „bestimmungsgemäßen Durchschnittsanwender“ kann und darf er nicht ausgehen. Zudem fordert das Produkthaftungsgesetz explizit die „Berücksichtigung des Stands von Wissenschaft und Technik“. Das bedeutet, dass der Hersteller sich laufend über genau diesen Stand informieren und Erkenntnisse in seine Produkte einfließen lassen muss. Das gilt natürlich auch für die Technische Dokumentation!

**Normen**

Zahlreiche (harmonisierte) Normen unterstützen die Hersteller, die grundlegenden Anforderungen der Richtlinien zu erfüllen (und bilden gleichzeitig den

sprichwörtlichen Wald mit den vielen Bäumen). Für die Technische Dokumentation relevant ist vor allem die EN 62 079 „Erstellen von Betriebsanleitungen“. Diese Norm gibt allgemeine Anhaltspunkte zu Inhalt, Struktur und formalen Aspekten von Betriebsanleitungen; sie bietet jedoch nur einen ersten Anhaltspunkt und muss für das entsprechende Umfeld des Herstellers und des Produkts angepasst (das heißt leider mehr „ergänzt“ als „zusammengestrichen“) werden.

*In der nächsten Ausgabe: Konkrete Anforderungen an Inhalt, Gliederung und Form der Technischen Dokumentation*

**PROFI-WISSEN ERWERBEN**

Technische Dokumentation ist in der Regel (auch) ein Termingeschäft. Daher ist es nahezu unmöglich, immer auf dem aktuellen Stand zu sein und neue Regelungen dauerhaft im Redaktionsprozess zu etablieren – z. B. durch Checklisten oder Templates. Bei TANNER haben wir für dieses Thema einen Fachverantwortlichen, der die Informationen für uns und unsere Kunden recherchiert, aufbereitet und dafür sorgt, dass sie in die Redaktionsprozesse einfließen. Wenn auch Sie von diesem komprimierten Fachwissen profitieren wollen, mailen Sie uns an: [info@tanner.de](mailto:info@tanner.de)

Mögliche Unterstützung:

- Information in Ihrem Haus über die aktuell für Ihre Dokumentation relevanten Anforderungen
- Kurzanalyse Ihrer Dokumentation auf Übereinstimmung mit relevanten Normen
- Entwickeln von Checklisten für Ihren Redaktionsprozess
- Entwickeln von Strukturen und Templates für Ihre Dokumentation
- Training und Coaching Ihrer Redakteure



## Fortsetzung von Seite 1 Die Konsequenz des neuen Europas

Diese Richtlinie wirkt sich daher auch nachhaltig auf die Gebrauchsanweisungen der entsprechenden Produkte aus. Denn sie müssen (nun)

- dem Ausbildungs- und Kenntnisstand des vorgesehenen Anwenderkreises entsprechen,
- eine ordnungsgemäße und sichere Anwendung gewährleisten,
- geeignete (Warn-)Hinweise enthalten,
- die Ermittlung des Herstellers ermöglichen.

Bei der Umsetzung dieser Vorgaben hilft die Norm EN 591: Die Interpretation und Umsetzung der in der Norm allgemein gehaltenen Anforderungen auf ein konkretes Produkt bzw. eine konkrete Gebrauchsanweisung stellt Hersteller jedoch oft vor Probleme, wenn grundlegendes Wissen zur Strukturierung und Gestaltung von Gebrauchsanweisungen fehlt.

### Mehr als 2500 Seiten in zwei Monaten

Auch für DADE Behring, führender Hersteller von Medizinprodukten für die klinische Diagnostik, bedeutete diese Richtlinie eine erhebliche redaktionelle (Mehr)Arbeit. Da die internen Ressourcen dafür nicht ausreichten, wandte sich DADE Behring im März 2003 an TANNER.



Modernste Technik in der klinischen Diagnostik: Der BNProSpec von DADE Behring

### Was war konkret zu tun?

Die Gebrauchsanweisungen für die Analysegeräte BCS, BNProSpec, BN II und BEP III – jeweils zwischen 500 und 800 Seiten dick – sollten auf IvDD-Konformität geprüft und entsprechend überarbeitet werden. Und auch die Frage, ob im Rahmen der verschärften Produkthaftung weitere Maßnahmen erforderlich sind, stand im Raum. Der Terminplan war straff angesetzt: Alle vier Handbücher sollten – eingeschlossen Rechtsanalyse, Projektmanagement und jeweils zwei Korrekturläufe – innerhalb acht Wochen in FrameMaker aktualisiert werden. Und da bereits Übersetzungen von Arbeitsversionen (Drafts) dieser Gebrauchsanweisungen in Umlauf waren, waren Änderungen möglichst behutsam, sprich kostenbewusst, umzusetzen.

### Trotz Zeitdruck: Lesefreundliche Struktur

Nach der Analyse von Auszügen und bereits vorhandenen IvDD-Checklisten

der genannten Handbücher passte das TANNER-Projektteam die FrameMaker-Templates an, so dass die bestehenden Dokumente in einem leicht veränderten, lesefreundlicheren Layout und in einer neuen Kapitelstruktur erschienen. Dank einer professionellen und freundlichen Zusammenarbeit wurde das Projekt trotz des enormen Zeitdrucks pünktlich abgeschlossen.

Dr. Johannes Kirsch, Director Technical Support bei DADE Behring, zeigte sich auch sehr erfreut über die Zusammenarbeit:



*„Nun sind wir auch im Dokumentationsbereich bestens auf die neue rechtliche Situation vorbereitet. Vor allem die Professionalität und Termintreue, mit denen*

*TANNER uns unterstützt, haben uns beeindruckt. Hier liegt ein großes Potenzial für eine dauerhafte, erfolgreiche Partnerschaft.“*

## DADE BEHRING UND TANNER

### Chronologie einer Zusammenarbeit

Seit Beginn des Jahres arbeiten DADE Behring und TANNER in folgenden Projekten zusammen:

- Erstellung eines Handbuchs für die Software *protis*<sup>TM</sup> in englischer Sprache
- Erstellung eines Installation Guide und Instruction Manual für ein *protis*<sup>TM</sup>-Zusatzmodul in englischer Sprache
- Überarbeitung eines Instruction Manuals für ein weiteres Software-Modul
- Aktuell: Übersetzungen dieses Handbuchs in vier Sprachen (mit Unterstützung durch Trados Translator's Workbench); zudem wurde aus der Software-Oberfläche eine 5-sprachige Multiterm-Terminologiedatenbank erstellt

### + + TANNER-TICKER + + + TANNER-TICKER + +

#### AFG Arbonia-Forster-Holding AG: 400. TANNER-Kunde

Bernhard Waage, Vertriebsleiter der TANNER AG, hat am 1. Juli 2003 unseren 400. Kunden feierlich empfangen: die Arbonia AG, die AFG Arbonia-Forster-Riesa GmbH und die Heizkörper Prolux AG. Die zur AFG Arbonia-Forster-Holding AG gehörenden Unternehmen sind internationale Hersteller von Design-Heizkörpern.

#### Schnelle Unterstützung für die Nokia GmbH

Ein Ressourcen-Engpass in der Technischen Redaktion (Erstellung von Bedienungsanleitungen für Mobiltelefone) wird kurzfristig durch die TANNER AG abgedeckt.

#### Blum GmbH

TANNER wurde mit der Neuauflage des Baubeschlägekataloges beauftragt. Die Realisierung erfolgt mit InDesign.

#### ETK-Roadshow

Die Ende Juni durchgeführte ETK-Roadshow stieß auf reges Interesse. Anlass war die Vorstellung des neuen TANNER-ETK, der um wesentliche Funktionen erweitert wurde.



# The same procedure as every year

Im Mai fand wieder das jährliche Audit unseres QM-Systems durch den TÜV Management Service statt (siehe auch „TÜV-Audit: Weiter so“ im letzten ABZ 4/2003). Damit ist das QM-System von TANNER seit 10 Jahren zertifiziert. Damals – 1993 – waren wir laut Aussage des Auditors der erste Dienstleister in Deutschland, der diesen Schritt erfolgreich umsetzte.

Als die Idee der Zertifizierung von Management-Systemen aufkam, war es für uns keine Frage, dass auch TANNER sich dieser neutralen Prüfung unterziehen würde. Die meisten relevanten Prozesse waren ohnehin im Unternehmen implementiert – damals ging es primär



Damals... Helmut Tanner bei der Übergabe des TÜV-Zertifikats vor 10 Jahren

darum, diese Prozesse einmal schriftlich festzuhalten und zertifizieren zu lassen. Schon aus dieser Historie sieht man:

QM ist für TANNER immer schon mehr gewesen als die ISO-Zertifizierung – und das wird auch so bleiben.

Die neue Forderung nach Prozessorientierung brachte auch bei uns einen Umbruch: Die Informationen unseres QM-Systems erfassen wir seit letztem Jahr in einem Prozessinformationssystem. Ein vollautomatischer Generierprozess erzeugt Flowcharts und verlinkt die Informationen der verschiedenen Prozess-Ebenen miteinander. Das System ist über das Intranet an allen Arbeitsplätzen verfügbar und ermöglicht den Mitarbeitern einen nahezu intuitiven Zugriff auf die Informationen. Auf diese Weise sind auch viele Normforderungen an die Aktualisierung und Lenkung der QM-Informationen elegant gelöst.

Die Kundenorientierung, die erst mit der Neufassung der ISO 9001:2000 „so

richtig“ in den Mittelpunkt gerückt ist, hatte bei TANNER stets den höchsten Stellenwert. Von Anfang an haben wir unsere Kunden nach jedem Projekt über ihre Zufriedenheit gefragt und ihre Antworten genutzt, um besser zu werden. Auch wenn sich Inhalt und Form der Zufriedenheitsbögen im Laufe der Jahre leicht gewandelt haben und nun neue Projektabläufe berücksichtigen, bleibt unser Ziel dasselbe: Auf einer Bewertungsskala von 1 bis 10 Punkten wollen wir einen Schnitt von 9 Punkten erreichen. In vielen Jahren ist uns das bereits gelungen. An dieser Stelle daher nochmals unser ausdrücklicher Dank an alle Kunden, die unsere Fragebögen beantworten!

## IM NÄCHSTEN ABZ

- u. a.
- Produktkataloge: Redaktionelle Arbeit und Systemeinführung Hand in Hand
- Recht in der Technischen Dokumentation (II)
- Änderungsmanagement bei Redaktionssystemen

## ADRESSEN

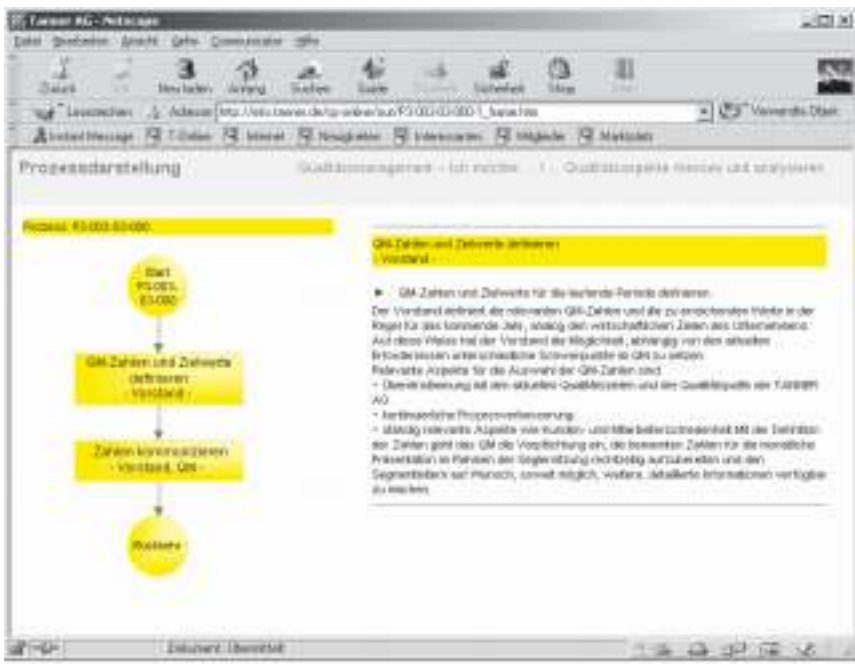
**TANNER AG**  
 Kemptener Straße 99, D-88131 Lindau (B)  
 Tel. 00 49 / 83 82 / 2 72 - 1 19, Fax 2 72 - 9 00  
 E-Mail: info@tanner.de

**Tanner Dokuments Reutlingen GmbH+Co. KG**  
 Am Heilbrunnen 99, D-72766 Reutlingen  
 Tel. 00 49 / 71 21 / 14 49 34 - 11, Fax 14 49 34 - 20  
 E-Mail: kontakt@reutlingen.tanner.de

**Tanner Translations GmbH+Co**  
 Markenstr. 7, D-40227 Düsseldorf  
 Tel. 00 49 / 2 11 / 9 92 03 00, Fax 78 02 05 5  
 E-Mail: translations@tanner.de



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



...und heute  
 Alle QM-Informationen im modernen, übersichtlichen Prozessinformationssystem