

Systemeinführung ohne Zeitverlust

Kataloge: Systemlösung parallel zum fertigen Produktkatalog eingeführt

Kataloge werden oft unter hohem Zeitdruck produziert. Eine Systemeinführung, die den Erstellungsprozess mittelfristig entlasten soll, trägt ein gewisses Risiko: Der Terminplan für die Katalogproduktion darf durch sie nicht gefährdet werden. Während einer Katalogerstellung schien eine Systemeinführung daher bis vor kurzem nicht praktikabel zu sein. TANNER jedoch bietet mit der TANNER-Roadmap eine Lösung, bei der Systemeinführung und Katalogerstellung ohne Zeitverlust parallel durchgeführt werden.

Meist kommt alles zusammen: Ihr neuer 500-Seiten-Katalog soll bereits in vier Monaten druckfrisch zum Termin der Fachmesse vorliegen. Außerdem wollen Sie einen Sonderkatalog, einen Internet-Shop und eine CD-ROM mit denselben Daten bestücken. Bisher mussten sämtliche Daten in das Online-Content-Management-System eingepflegt und

für die CD-ROM in einem unabhängigen Offline-Publishing-Tool aufbereitet werden. Höchste Zeit für eine Systemeinführung! Mit der TANNER-Lösung realisieren Sie Messetermin und Systemeinführung gleichzeitig.

➤ Lesen Sie weiter auf Seite 2

Änderungsmanagement in Redaktionssystemen

Das Einarbeiten von Änderungen in bestehenden Dokumentationen gehört zum Alltag in Dokumentations-Abteilungen.

➤ Lesen Sie weiter auf Seite 3

Auf Mystery Shopping-Tour

BMW Group, LightHaus und TANNER entwickeln gemeinsam ein QM-Tool für BMW Motorrad

Wer hat nicht schon in Fachzeitschriften wie MOTORRAD oder Auto Motor und Sport von Werkstatt-Tests gelesen, deren Ergebnisse nicht immer die hohen Anforderungen der Hersteller widerspiegeln. Um diese hohen Anforderungen nicht nur zu prüfen, sondern bei Bedarf auch zu optimieren, hat die BMW Group das Testverfahren Mystery Shopping schon seit Jahren als festes Instrument in seinem Qualitätsmanagement verankert.



Willkommen beim MYSTERY SHOPPING Tool von BMW Motorrad. Alle Dokumente und Fragebögen sind in 6 Sprachen implementiert

➤ Lesen Sie weiter auf Seite 6

EDITORIAL



Schon Charles Darwin erkannte, dass nicht unbedingt die Stärksten und Intelligentesten überleben werden, sondern diejenigen, die sich am besten neuen Bedingungen anpassen.

Im Mai 2004 wird die EU 25 Mitgliedsstaaten haben. Durch die EU-Erweiterung ergeben sich für Unternehmen neue Chancen zur Markterschließung.

Die Berücksichtigung kultureller Unterschiede in der Produktkommunikation ist dabei ein entscheidender Erfolgsfaktor. Lokalisierung statt Standardisierung bedeutet aber auch eine komplexere Informationsverarbeitung in der Produktkommunikation, die ohne Systemunterstützung kaum noch beherrschbar ist.

Eine oft gestellte Frage ist, wie ein System eingeführt werden kann, ohne den Erstellungsprozess zu unterbrechen.

Lesen Sie u. a. in diesem ABZ wie auch Sie sich auf die neuen Anforderungen durch effiziente Katalogerstellungsvorgänge vorbereiten können.

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

INHALT

Systemeinführung ohne Zeitverlust.....	1+2
Änderungsmanagement in Redaktionssystemen.....	1+3
Auf Mystery Shopping-Tour.....	1+6
TANNER-Ticker	4
Recht haben, Recht behalten, Teil II	5
Adressen	6

Fortsetzung von Seite 1
Systemeinführung ohne Zeitverlust

Vorteil: Systemeinführung

Wir analysieren Ihren Katalog auf Verbesserungspotenzial und konzipieren ihn systematisch neu. Auf Basis dieser Neukonzeption werden sämtliche Katalogdaten von Anfang an strukturiert erfasst. Die Einführung des Katalogsystems erfolgt damit nicht mehr nach, sondern während der Erstellung des Print-Katalogs. Trotz anfänglichem Mehraufwand durch strukturierte Erfassung ergeben sich folgende Nutzen:

- Neben der Systemeinführung kann die Produktion des Print-Katalogs ohne Zeitverlust fortgesetzt werden.
- Mit dem strukturierten Datenmaterial kann die Katalogdatenbank über einen automatisierten Import befüllt werden.
- Internet-Shops, CD-ROMs und andere Medien lassen sich zeitnah zur Printfassung erstellen (Single-Source-Publishing).

Die grundlegenden Unterschiede zwischen der klassischen Variante und der nach der TANNER-Roadmap durchgeführten Systemeinführung werden in der Abbildung verdeutlicht: Bei der klassischen Variante, in der layoutorientiert erfasst wird, muss nach Fertigstellung des Print-Kataloges für weitere Medien ein zweites Mal erfasst werden. Bei Katalogen von mehreren hundert Seiten ist dies eine kaum tragbare Mehrarbeit. Durch Strukturierung und Standardisierung der Information kann jedoch die Mehrfacherfassung reduziert oder sogar ganz vermieden werden. Zudem wird die Weiterverarbeitung der Katalogdaten erheblich vereinfacht. So liegen Katalogaustauschformate wie BMECAT, Rosetta-

Net, cXML, xCBL in definierten semantischen Strukturen vor. Ein Mapping auf diese Formate wird erleichtert, wenn Katalogdaten strukturiert vorliegen.

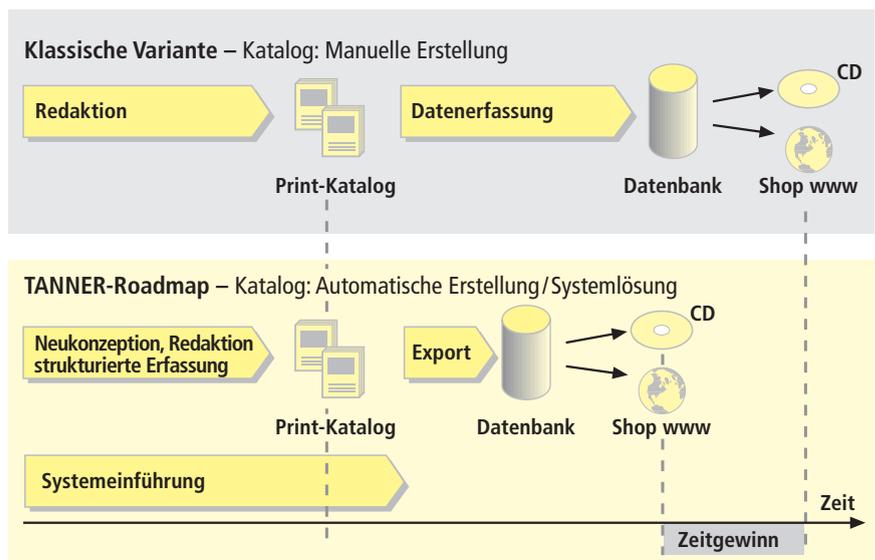
Vielfältige Tools

Für die strukturierte Erfassung werden bei TANNER marktübliche SGML/XML-basierte Layout-Werkzeuge wie z. B. FrameMaker/XML™, InDesign™ oder 3B2™ verwendet. Der Export ins Katalogsystem erfolgt über XML. Aber auch mit QuarkXPress™ ist eine strukturierte Erfassung möglich. Stilvorlagen und die seit Version 5 mitgelieferte XML-Schnittstelle Avenue.quark™ ermöglichen eine „quasi-strukturierte“ Erfassung mit einem anschließenden Export nach XML.

erforderlich. Doch auch dieser teilautomatisierte Export ist einer rein manuellen Erfassung zeitlich überlegen.

Qualität durch Erfahrung

Das Risiko der Terminüberschreitung aufgrund einer Systemeinführung kann durch methodisches Vorgehen, wie es die TANNER-Roadmap vorsieht, reduziert werden. Die Strukturierung und Standardisierung von Informationen wird seit fast 15 Jahren von TANNER maßgeblich geprägt. Dieses Wissen setzt TANNER ein, um die Katalogerstellungsprozesse unserer Kunden so effizient wie nur möglich zu gestalten, stets mit nur einem Ziel – dem Katalog per Knopfdruck.



Zeitvorteil durch Wegfall der Mehrfacherfassung nach Erstellung des Print-Katalogs

Bei komplexen Strukturen ist daher manuelle Arbeit bei der Zuordnung der Stilvorlagen zu den XML-Elementen

Ihr Ansprechpartner für Fragen rund um die Optimierung Ihrer Katalogerstellungprozesse:

Michael Bos
 Tel. 0 83 82 / 2 72 - 1 88
 michael.bos@tanner.de



Fordern Sie den TANNER-Fragenkatalog „Bedarfsanalyse für ein Katalogsystem“ an. Wir bewerten auf Basis Ihrer Angaben kostenfrei die Wirtschaftlichkeit einer Katalogsystemlösung für Ihr Unternehmen. Mail genügt – info@tanner.de

Anzeige

Mit 8 Euro monatlich können Sie viel bewegen.

Werden jetzt Sie Fördermitglied!

FRIENDSHIP

UNICEF

Jetzt online anmelden: www.unicef.de

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

THOMAS KIRI, TANNER AG

In diesem Jahr hat TANNER seine Katalog-Kompetenz verstärkt: Thomas Kiri, Dipl. Ing. FH, bringt 8 Jahre Erfahrung in der Entwicklung und Einführung von Katalogsystemen mit. Er hat namhafte internationale Projekte geleitet und ist bei TANNER Leiter des Segments System-integration.

„Nach wie vor haben gedruckte Kataloge einen hohen Marketingwert, da sie nicht nur in der Pre- und After-Salesphase wirken, sondern auch zur Image- und Markenbildung beitragen. Wobei die Tendenz klar zu kleineren kunden- bzw. marktspezifischen Auflagen geht, und mit globaler Ausrichtung die Forderung nach Sprachvielfalt zunimmt. Parallel dazu

wächst der Einfluss digitaler Medien bei Produktauswahl und Bestellabwicklung. Nur mit Single-Source-Publishing sind all diese Anforderungen zeitgleich zu erfüllen, da hier die Zielmedien Papier, Online und CD-ROM aus einer Datenquelle beliefert werden.“



Fortsetzung von Seite 1
Änderungsmanagement in Redaktionssystemen

- Es gibt viele Gründe für notwendige Überarbeitungen:
- Produkt-Pflege, Weiterentwicklung der Geräte/Maschinen
 - Änderung der Gesetzes und der Normen-Lage
 - Steigerung der Benutzerfreundlichkeit, textliche Überarbeitungen,
 - Verbesserungen, Fehler-Korrekturen.

Unabhängig vom Auslöser steht der Redakteur nun vor folgenden Fragen: „Welche Teile meiner Dokumentation sind von der Änderung betroffen? Was muss ich alles tun, um die Änderungen einzuarbeiten?“.

Varianten-Vielfalt und parallele Publikation in mehreren Sprachen und für mehrere Medien lassen diese Fragen leicht zu einem organisatorischen Berg heranwachsen, den es zu überwinden gilt – Tag für Tag.

Moderne Redaktionssysteme auf Basis von SGML/XML bieten dem Redakteur optimale Unterstützung bei der effizienten und schnellen Einarbeitung von Korrekturen. Die Unterstützung zieht sich dabei durch alle Phasen des Dokumenten-Erstellungs-Prozesses (siehe Bild):

- Identifizieren der beteiligten Module und Informationen
- Einarbeiten der redaktionellen Änderungen
- Übersetzen der geänderten Informationen
- Publizieren und Verteilen der geänderten Dokumente

Identifizieren der beteiligten Module
 Redaktionssysteme setzen auf Modularisierung und Wiederverwendung. Bei

umfangreichen Dokumentationen kann die Redaktions-Datenbank leicht auf Hunderte von Informations-Modulen anwachsen.

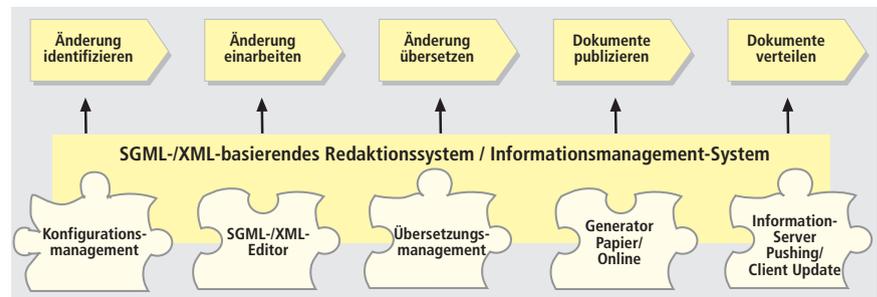
Die erste Aufgabe des Redakteurs ist, alle Module zu identifizieren, die von der Änderung betroffen sind. Hier hilft ein intelligentes **Konfigurations-Management**.

Ob auf Basis von Stücklisten-Informationen oder über eine frei definierte Modul-Liste, das Konfigurations-Mana-

Standardisierungs-Techniken wie das TANNER-Funktionsdesign helfen bei der Erstellung qualitativer, modularer und wiederverwendbarer Texte.

Übersetzen der geänderten Informationen

Mit dem TANNER-Translations-Management (TTM) findet der Redakteur aus den hunderten Informations-Modulen zuverlässig alle Informationen, die sich seit der letzten Übersetzung geändert



Änderungsmanagement in Redaktionssystemen

gement weiß, welche Module zu welchem Produkt und zu welcher Dokumentation gehören. Meta-Informationen zu jedem Modul erlauben eine Suche in der Redaktions-Datenbank z. B. nach Produkt, Autor und Dokumenten-Art.

Einarbeiten der Änderungen

Die hohe Modularisierung im Redaktionssystem erleichtert gleichzeitig das Einarbeiten der Änderungen. Alle Änderungen wirken sich sofort für alle Dokumentationen (und alle Publikations-Medien) aus, in denen das Modul verwendet wird. Professionelle SGML/XML-Editoren, geeignete Datenmodelle z. B. in Form einer DTD und Schreib-/

haben. Zum Übersetzer werden nur geänderte Informationen geliefert. Automatische Schnittstellen zu Translation-Memory-Systemen wie Trados und Transit sorgen für eine optimale Kommunikation mit den Übersetzern.

Publizieren der geänderten Dokumentationen

Über die TANNER-Generatoren erstellt der Redakteur die geänderten Dokumentationen per Knopfdruck für unterschiedliche Medien, Sprachen oder Zielgruppen. Das Konfigurations-Management sorgt dabei dafür, dass der aktuelle, geänderte Stand der Information auch tatsächlich in der Dokumentation verwendet wird.

Marco Krämer ist Projektleiter im Segment Systemintegration. Als Diplom-Ingenieur und Konzeptionist arbeitet er an der Weiterentwicklung von Redaktionssystemen.



auf dem Client notwendig. Eine Applikation auf dem Client greift beim Zugriff auf die CD automatisch auf aktuellere Informationen auf der Festplatte zu – der Anwender erhält beim Zugriff auf die CD-ROM immer den aktuellen Stand der Dokumentation.

Verteilen der geänderten Dokumentationen

Die Verteilung von Informationen erfordert logistische Unterstützung. Datenbankgestützte „Information Server“ bieten weltweiten Zugriff auf Informationen über das Internet/Intranet und erlauben benutzer- und rechteabhängige Sichten auf die Dokumentationen.

Die automatische Benachrichtigung der Anwender über aktuelle Informationen im Internet/Intranet (Information-Pushing) sorgt dafür, dass alle Anwender auf dem neuesten Stand sind. Damit der Anwender nicht mit unnötigen E-Mails bombardiert wird, erfolgt die Benachrichtigung spezifisch für einzelne Benutzergruppen.

Werden Informationen auf CD-ROM verteilt, ist eine Funktion zum Update

Königsklasse Workflow-Management

Übersteigt die Dokumentation ein gewisses Komplexitäts-Level, macht die Einführung eines Workflow-Management-Systems (WFMS) Sinn. Kommerzielle WFMS verbinden die Welt der automatisierten Prozesse eines Redaktionssystems mit E-Mail- und Groupware-Funktionen.

Automatische Benachrichtigungen, Wiedervorlage, Terminplanung und -Kontrolle sind nur einige der Möglichkeiten, die ein Workflow-Management bietet.

Ihre Vorteile

Die automatischen Prozesse eines Redaktionssystems unterstützen den Redakteur gezielt beim Einarbeiten von Änderungen in bestehenden Dokumentationen – und damit bei seiner täglichen Arbeit.

Die Unterstützung greift über alle Phasen des Dokumenten-Erstellungs-Prozesses. Erst dadurch spielt das Redaktionssystem seine volle Stärke aus und erlaubt die Vorteile von Modularisierung und Wiederverwendung effektiv zu nutzen.

TERMINE

01. Oktober 2003

TANNER INFO-TAG

„Informations-Prozesse im Wandel – der INFO-TAG für Entscheider“

Die Redaktionswelt hat sich dramatisch verändert. Redaktions- und Katalogsysteme automatisieren Informations-Prozesse. Was ist „State-of-the-Art“ und welche Systeme sind für wen wirtschaftlich sinnvoll? All diese Fragen beantwortet TANNER am INFO-TAG. Profitieren Sie von unserem jahrelangem Know-how.

Anmeldeunterlagen anfordern unter: info@tanner.de.

03. Oktober 2003

3-Länder-Marathon – Sportlergala in der TANNER-Denkfabrik

Unter anderem mit:
Waldemar Cierpinski
Doppel-Olympiasieger im Marathon
Gerhard Hartmann
Österr. Rekordhalter im Marathon

19.–21. November 2003

tekom Jahrestagung

in Wiesbaden, Rhein-Main-Hallen

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

Wanzl Metallwarenfabrik GmbH

Strukturierte Bedienungs- und Serviceanleitung für automatische Zigarettenständer für die ALDI Süd-Filialen. Der Schwerpunkt lag auf ANSI- und DIN-konformer Umsetzung, grafikorientiertem Layout und dem TANNER-Funktionsdesign, der strukturierten Auszeichnung funktionaler Einheiten. Mehr als 20 Millionen der WANZL-Einkaufswagen sind in aller Welt unterwegs. Die gesamte Produktpalette umfasst mehr als 1000 Produkte, die weltweit vermarktet werden.

ATLAS TEREX GmbH

Der bestehende TANNER-ETK für ATLAS TEREX, Hersteller von Baggern und LKW-Ladekränen, wurde innerhalb weniger Tage in das Warenwirtschaftssystem integriert. Händler können sich jetzt über den Internet-Browser direkt über den Lagerstatus informieren und Bestellvorgänge auslösen.

RECARO GmbH & Co. KG

Der Automobil-Zulieferer ist Hersteller von qualitativ hochwertigen Autositzen, die für Ergonomie, Sicherheit, Komfort und Design stehen. TANNER ist mit der Erstellung der Produktinformation für den Sportsitz „Recaro-Rennschale“ beauftragt worden.

Cherry GmbH

Einer der weltweit führenden Hersteller von Automobilschaltern und -schaltssystemen, Computer-Tastaturen, Schaltern und Steuerungen arbeitet seit 2002 mit TANNER zusammen. TANNER fertigt für Cherry Online-Hilfen, Kurzanleitungen und Dokumentationen auf SGML-Basis an.

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:
Theo Hafner, Thomas Kiri, Marco Krämer, Harry Litz, Roland Schmelting, Jens Stötzner, Helmut Tanner, Sabine Waizenegger, Thomas Abele (LightHaus)

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.

Recht haben, Recht behalten

Anforderungen an eine rechtskonforme Dokumentation, Teil 2

Anforderungen bezüglich Inhalt, Struktur und formaler Aspekte

Es reicht leider nicht, Anforderungen aus Normen und Gesetzen zu kennen. Sie müssen auch in eine für die technische Redaktion brauchbare Form gebracht werden.

Dabei hilft eine Einteilung in Anforderungsgruppen:

- Inhalt
- Gliederung
- Verständlichkeit
- Form
- Qualitätssicherung.

Anforderungen an den Inhalt

Grundlegend sind z. B. Hinweise zu Transport und Verpackung, Wartung und Fehlerbehebung.

Spezielle Produkte fordern allerdings spezielle Inhalte. Dazu gehören der Hinweis auf rasches Entladen des Trockengutes bei industriellen Wäschetrocknern (EN 10472-4) oder die Angabe des Datums der Herausgabe/ letzten Überarbeitung des Dokuments (z. B. in der Richtlinie über In-vitro-Diagnostika).

Diese Anforderungen können gut in einer Checkliste abgebildet werden, die bereits im Erstellungsprozess eingesetzt werden sollte.

Anforderungen an die Gliederung

Eine wichtige Forderung im Bereich der Gliederung ist die deutliche Trennung zwischen beschreibender und anleitender Information, wie sie beispielsweise im

TANNER-Funktionsdesign umgesetzt wird (zum Funktionsdesign siehe auch Artikel im ABZ 5-7/99).

Die Verteilung der Information auf die Dokumentarten erfolgt entlang der Zielgruppen (wer braucht welche Informationen?). Die Gliederung des Inhalts innerhalb der einzelnen Dokumentarten erfolgt entlang der Anwenderprozesse (z. B. Beschreibung, Installation, Inbetriebnahme, Bedienung, Wartung, Entsorgung).

Hier ist ein grundlegendes Inhaltskonzept gefragt, das allerdings nicht statisch sein kann, sondern parallel zur Entwicklung der Produkte entsteht. Das Inhaltskonzept wird in Form von Vorlagen, DTDs (bei Verwendung von SGML oder XML) und/oder in einem Redaktionsleitfaden festgelegt. Eine konsequente Umsetzung der Vorgaben in der technischen Umgebung des Redakteurs (Programme) unterstützt zudem die Qualität der Dokumentation.

Anforderungen an die Verständlichkeit

Konkrete Forderungen sind beispielsweise, dass ein Satz nur eine Handlungsanweisung enthalten darf (EN 62079, „Schritt-für-Schritt-Anleitung“) oder dass der Ausbildungsstand des vorgesehenen Anwenderkreises berücksichtigt wird (z. B. Richtlinie In-vitro-Diagnostika); dazu müssen die Zielgruppen ermittelt und ihre Eigenschaften beschrieben werden.

Hier führen Maßnahmen wie eine kontinuierliche Fortbildung in der Redaktion

und das TANNER-Funktionsdesign sowie Zielgruppenbefragungen weiter.

Anforderungen an die Form

Die EN 62079 fordert z. B. ein Inhaltsverzeichnis schon für Anleitungen ab 4 Seiten Umfang, eine Mindestschriftgröße von 9 Pica-Punkt und 120 % Zeilenabstand.

Die formalen Anforderungen können in der Regel gut mit entsprechenden Vorlagen (Templates, Style-Sheets) abgedeckt werden, so dass diese Punkte im Redaktionsprozess nicht weiter ins Gewicht fallen. Bei Bedarf kann auch hier eine formal abschließende Checkliste helfen.

Abschließende Qualitätssicherung

Da die Dokumentation Teil des Produkts ist, ist es durchaus nicht abwegig, einen Usability-Test der Dokumentation mit dem Produkt oder die Bewertung von Anleitungen gemäß der Empfehlungen der EN 62079, Anhang A zu fordern. In der Fachliteratur wird darauf aufmerksam gemacht, dass das Nicht-Erproben der Anwenderdokumente bereits eine schuldhaftige Pflichtverletzung im Sinne des § 823 BGB mit den daraus resultierenden Haftungsfolgen darstellen könnte.

Fazit

„Auf hoher See und vor Gericht sind wir alle in Gottes Hand.“ **Die** haftungssichere Dokumentation gibt es nicht. Es ist jedoch möglich, durch Beachten der aktuellen Vorschriften das Haftungsrisiko zu minimieren. Und möglich (und erforderlich) ist es auch, Prozesse in der Redaktion so zu unterstützen, dass Vorschriften beachtet und eingehalten werden können.

Nr.	Zu prüfen	Norm	+ / - / 0	Bemerkungen
1	Identifizierung			
1.1	Typkennzeichnung	98/37/EG, Anh. I, 1.7.4	+	
1.2	Verfallsdatum		0	Nur für Schlauchverbindungen
1.3	Ausgabestand Handbuch	EN 62079, 5.3	+	
1.4	Adresse Hersteller	98/37/EG, Anh. I, 1.7.4	-	Aktuelle E-Mail im Marketing erfragen
2	Produktspezifikation			
2.1	Bestimmungsgem. Verw.	98/37/EG, Anh. I, 1.7.4	+	
2.2	Sichere Entsorgung	EN 62079, 5.2	+	Hinweis auf Blei, entspricht nicht 2002/95/EG

So könnte ein Teil Ihrer Checkliste aussehen!

Roland Schmeling ist Fachverantwortlicher für Analysen und Konzeption von After-Sales-Dokumentation bei TANNER. Zudem schult und berät der Physiker Technische Redakteure.



Fortsetzung von Seite 1 Auf Mystery Shopping-Tour

„MYSTERY SHOPPING – The driving force“ nennt BMW Motorrad dieses internationale Programm, bei dem detaillierte Test-Käufe und Service-Tests durchgeführt werden. Dabei wird genau das dokumentiert, was ein Kunde bei einem autorisierten BMW-Handelspartner erlebt. Auf dieser Basis können dann Verfahren optimiert und konkrete Maßnahmen initiiert werden.

Damit solch ein Projekt effizient am Markt durchgeführt werden kann, benötigen die Verantwortlichen allerdings umfangreiche Informationen und Tools, die das Vorbereiten, Durchführen und Auswerten der Tests unterstützen. In der Vergangenheit erhielten dazu die Märkte eine Vielzahl verschiedener Einzeldokumente, Fragebögen und Auswertetools, die in einer persönlichen Einführung im jeweiligen Markt erläutert und vorbereitet werden mussten. Vor allem das Handling der Excel-Formulare zur Datenerfassung und Analyse verursachte oft Probleme. Dies war der Grund für BMW, ein grundsätzlich neues Tool zu entwickeln.

Symbiose von Marketing und IT-Spezialwissen

LightHaus Marketing-Navigation und TANNER haben dieses Instrument mit BMW in einem Gemeinschaftsprojekt neu konzipiert und nutzerorientiert umgesetzt. Dabei war LightHaus, der Lindauer Spezialist für Marketing-Kommunikation und Werbung, neben der Projektleitung u.a. für die emotionale Ansprache und attraktive Gestaltung verantwortlich, während TANNER sein Spezialisten-Know-how bei der automatisierten Verarbeitung von PDF-Formularen auf der Grundlage von XML und FDF sowie der Medienintegration einbrachte. Das Ergebnis ist eine CD-Rom mit ausführlichem Booklet, die kompakt und übersichtlich vielfältige Informationen bereitstellt und über 400 Einzeldokumente ganz einfach erschließbar macht. „Funktional, attraktiv und informativ müssen diese Tools sein“, so Hauke Voges, verantwortlich für MYSTERY SHOPPING in der Unternehmensqualität

der BMW Group. Denn „mittlerweile sind die Maßstäbe hinsichtlich Professionalität und Gestaltung auch bei internen Projekten immens hoch“. Voges weiter: „Nur wenn wir die Menschen auch emotional erreichen und für solche Programme begeistern, können wir etwas bewegen.“ Es überrascht daher nicht, dass die CD-ROM auch ein Demo-Video und im Booklet ein Comic enthält.

Das funktionale Innenleben

Der funktionale Kern der CD-Rom sind PDF-Formulare, die zunächst marktspezifisch adaptiert und dann von Testern ausgefüllt werden können. Jeder einzelne Test gibt dem getesteten Handelspartner ein qualifiziertes Feedback. Für eine statistische Auswertung wurde auf Basis von Excel eine zusätzliche Auswerte- und Visualisierungskomponente integriert, die zugleich Grundlage für die Gestaltung von Verbesserungs- und Trainingsprogrammen ist.



„The driving force“: Die CD mit Checklisten, Leitfäden, Wartungsplänen, Testformularen, Videos: gut strukturiert und appetitlich verpackt in der DVD-Box

„PDF-Formulare bieten für die Erfassung strukturierter Daten mittlerweile fantastische Möglichkeiten“, weiß Harry Litz von TANNER. „Es ist einfach faszinierend, wie souverän PDF-Formulare mit XML-Daten harmonisieren. Und dabei haben wir vieles noch gar nicht vollständig ausgereizt – wir spielen vor allem mit dem Gedanken, mit dem Grafikformat SVG auch automatisierte Charts in PDF-Dokumente einzubauen.“

Allein das problemlose Switchen der Fremdsprachen-Varianten ist ein echter Vorteil. Im Fall von BMW sind die verschiedenen Sprachvarianten in den Kernmärkten, aber besonders für das

Feedback-Gespräch mit dem Handelspartner eine wesentliche Voraussetzung für die Akzeptanz des Programms und damit ein zentraler Beitrag, das Thema MYSTERY SHOPPING für BMW Motorrad erfolgreich umzusetzen.



Hauke Voges
BMW Group

„Für BMW ist Mystery Shopping ein Teil des Qualitäts-Managements

bei unseren Handelspartnern. Denn ein wesentlicher Bestandteil unserer Qualität ist das, was ein Kunde bei BMW Motorrad erlebt. Mit unserer neuen CD haben wir unser Wissen und unsere Erfahrungen in kompakter Form verfügbar gemacht – genau so, wie unsere Märkte es von uns erwarten.“

Weitere Informationen bei
Harry.litz@tanner.de
Thomas.abele@lighthaus.de

IM NÄCHSTEN ABZ

u. a.

- Automatische Terminologie-Extraktion in der Praxis
- Katalogerstellung mit System

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

TANNER 
macht Technik verständlich

Weitere Infos
www.tanner.de