

## Automatik ist Trumpf

Automatisierte Prozesse werden bei der MTU Friedrichshafen GmbH in Redaktion, Übersetzung und Publikation der Dokumentation eingesetzt. Die Prozesskette reicht hierbei von der Stückliste bis zum fertigen Handbuch.

Der Faktor Automatisierung sorgt in der Dokumentation für hohe Qualität und erhebliche Einsparungen.

Die MTU Friedrichshafen ist einer der führenden Hersteller von Dieselmotoren und kompletten Antriebssystemen für Off-Highway-Anwendungen, d. h. für Schiffe, Bahnen, Energiesysteme, schwere Landfahrzeuge und andere. Zur exzellenten Service-Qualität bei MTU trägt wesentlich auch eine exzellente Dokumentation bei. Hohe Qualität, motorspezifische Varianten, termingerechte Bereitstellung und wirtschaftliche Erstellung der Technischen Dokumentation werden durch automatisierte Prozesse realisiert.



» Lesen Sie weiter auf Seite 2

## System-Mehrwert durch gezielte Beratung

Die Ing. Wolfgang Schäfer GmbH in Sigmaringen fertigt seit beinahe 40 Jahren Bedien- und Anzeigeräte für Aufzugsanlagen rund um den Globus. Bisher wurden die umfangreichen Print-Kundenkataloge dort per DTP in Deutsch und Englisch erstellt. Um die Medien Internet, Intranet, CD-ROM und Print in einem modernen Cross-Media-Publishing zu bedienen, sollte ein Produktdaten-Managementsystem eingeführt werden.

Die TANNER AG beriet die Ing. Wolfgang Schäfer GmbH bei Zielfindung und Systemauswahl und unterstützt das Sigmaringer Unternehmen bei Einführung, Anpassung und Strukturierung des Systems.

Für die Zielfindung versammelten sich das achtköpfige Projektteam – bestehend aus Geschäftsleitung, Marketing, EDV und Konstruktion sowie Marco Krämer und Uwe Wagner von TANNER – beim Kunden vor Ort. Die Situation wurde in einer konkreten Bestandsaufnahme analysiert. Produkt- und Artikel-Struktur sowie die Definition der Zielgruppen und die verschiedenen erwünschten Informations-Sichten standen auf dem Programm. Als Ziele formulierte der

Workshop ein strukturiertes, pflegeleichtes Produktdatenmanagement sowie eine Online-Publikation für Web und CD, die zielgruppenspezifische Sichten ermöglichen und auf diesem Weg beispielsweise die Vertriebsarbeiter ideal mit Mehr-Informationen für Verkaufsgespräche versorgen soll.



» Lesen Sie weiter auf Seite 3

### EDITORIAL



Die rein technikorientierte Phase bei der System-einführung hat ihren Gipfel überschritten. Lange Zeit galt der Einkauf der System-

software als die Glücksformel schlechthin. Dass mit der Software alleine erst 10 % des möglichen Erfolgspotenzials gehoben sind, geht vielen Kunden im Nachhinein auf. Wir von TANNER vertreten eine ganzheitliche Strategie, die auf den drei konstitutiven Elementen System, Inhalt und Prozesse aufbaut. Es hat sich gezeigt, dass bei der System-einführung der Fokus gleichermaßen auf Mitarbeiter und Kern-Prozesse des Kunden gerichtet sein muss und nicht allein auf das ein-zuführende System.

Erst so kann das neueingeführte System die Mitarbeiter beim Kunden dabei unterstützen, hochwertigen Output zu geringeren Kosten schneller zu generieren.

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

Automatik ist Trumpf.....	1+2
System-Mehrwert durch gezielte Beratung...1+3	
TANNER-Ticker .....	2
Das Ende der Systemgläubigkeit .....	4
Neues Geräte- und Produktsicherheitsgesetz.....	5
Impressum .....	5
Adressen .....	5
Verkaufsargument: Sicherheit bei der Montage...6	

Fortsetzung von Seite 1  
**Automatik ist Trumpf**

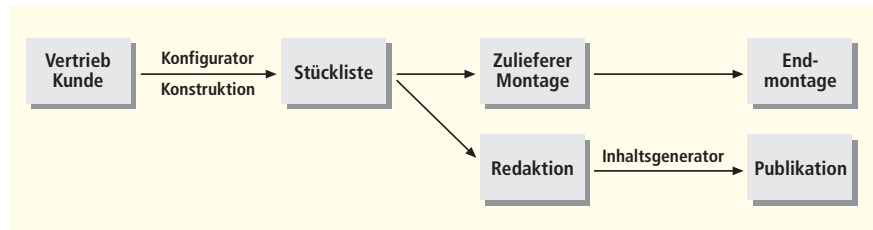
Die Redakteure können sich so auf die inhaltliche Arbeit konzentrieren.

**Die Redaktion**

Angelehnt an die AECMA 1000D erfassen die Redakteure bei MTU die Inhalte hochgradig modular und standardisiert in einer zusammen mit TANNER entwickelten Epic-Erfassungsumgebung. Für jedes erfasste SGML-Datenmodul ist automatisiert ein Qualitätssicherungs- und Übersetzungs-Workflow vorgesehen. Die Datenmodule werden geprüft, freigegeben und in sieben Standard-Sprachen übersetzt. Zur Ablage und Verwaltung der Datenmodule setzt MTU das System TIM-RS von FCT ein.

**Die Publikation**

Die Publikationsprozesse der motorspezifischen Handbücher erfolgen hierbei weitgehend automatisiert. Basis ist das Vertriebs-Konfigurations-System. Pro Auftrag wird dort eine spezifische Motor-Konfiguration zusammengestellt. Für die festgelegte Konfiguration wird



Gesamtprozess der automatischen Dokumentengenerierung

eine Auftrags-Stückliste angelegt. Auf Basis dieser Stückliste sucht der von MTU entwickelte TDGenerator die betroffenen Datenmodule aus dem Verwaltungssystem heraus. Die ermittelten Module ordnet der Generator sequenziell korrekt in einem Inhaltsverzeichnis an und stellt sie mit den Grafiken zu einem Publikationspaket zusammen. Der gesamte Publikationsprozess liegt bei TANNER. Er kann in zwei Richtungen erfolgen: Online mit dem von TANNER entwickelten IETD (Interaktive Elektronische Technische Dokumentation)-Generator oder auf Papier aus Epic heraus als PDF-Datei. Für die Print-Publikation programmierte TANNER die gesamten Layouts in FOSI (Formatting Output Specification Instance).

**Das Ergebnis**

Die automatisierten Prozesse führen seit dem Going Live bei der MTU zu erheblichen Aufwandseinsparungen im Vergleich zur ehemaligen dokumentorientierten Arbeitsweise. Voll produktiv ist der Erstellungsprozess seit Juni 2003. Die Einführung der automatisierten Prozesslandschaft dauerte von September 2002 bis Februar 2003.



**Dr. Jutta Nübel**  
 Leiterin Dokumentation, Übersetzung und Medienservice bei der MTU Friedrichshafen GmbH:

„Die Grundidee bei der automatisierten Medienpublikation war, sich vom klassischen Desktop Publishing und der Komplettschrift in der Dokumentation weg hin zu inhaltsorientierten Arbeiten zu bewegen. TANNER hat uns bei der professionellen Abwicklung des Publikationsprozesses und bei der Vereinfachung der AECMA-DTD kompetent beraten und unterstützt. Den Erfolg des Einsatzes von automatisierten Prozessen kann man am besten in Bezug auf die Betriebsanleitungen demonstrieren: Hier sparen wir mit der automatisierten Publikation ca. 90 % des bisherigen Aufwands.“

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

**Dade Behring Marburg GmbH**

Dade Behring als Global Player für Produkte der klinischen Diagnostik besteht hauptsächlich aus den vier Produktlinien Chemie/Immunochemie, Hämostase, Mikrobiologie und Infektionsdiagnostik. TANNER betreut entwicklungsbegleitend die Änderung des 600-seitigen Handbuchs für den neuen Release des Gerinnungsautomaten BCS.

**Häfele GmbH & Co. KG**

Möbel- und Baubeschläge sowie elektronische Schließtechnik: Mit dieser doppelten Kompetenz positioniert sich die Häfele GmbH & Co. KG unter den Beschläge-Anbietern als innovativer Global Player. Der separate Katalog für das elektronische Schließ- und Identifikationssystem Dialock wurde von TANNER in den Sprachen Deutsch und Englisch erstellt.

**Kräutler GmbH & Co.**

Die Kräutler GmbH & Co. ist Hersteller hochwertiger Durchflussmessgeräte - KRAL Volumeter® - und Schraubenspindelpumpen der Marke KRAL. TANNER führt bei der Kräutler GmbH & Co. das TANNER-Redaktionssystem ein, das Versionierung, Baustein- und Fremdsprachenverwaltung unterstützt. Die Kräutler-Mitarbeiter werden von TANNER bei der Strukturierung einer Betriebsanleitung unterstützt und in der Erfassung, Pflege und Publikation von Betriebsanleitungen mit FrameMaker und dem TANNER-Redaktionssystem geschult.



## Fortsetzung von Seite 1 System-Mehrwert durch gezielte Beratung

Dipl.-Ing. Marco Krämer von TANNER erstellte für das geplante System ein Lasten- und Pflichtenheft. Er brachte die TANNER-Erfahrung bei Beratung und Konzeption für die Systemeinführung in kundenspezifische Vorgehensmodelle und Fragenlisten ein. Diese halfen den Zuständigen in der Ing. Wolfgang Schäfer GmbH, ihre Anforderungen in punkto IT-Landschaft, Daten-Gerüst, Quell-Produktdaten, Produktgrafiken und Informations-Zugriff für unterschiedliche Zielgruppen zu formulieren. Im Pflichtenheft wurden sämtliche notwendigen Funktionen des Systems strukturiert als Use-Cases beschrieben und im Detail ausgearbeitet.

Als Ergebnis der Zielfindungsphase hielt ein Grobprojektplan die künftigen notwendigen Schritte fest und skizzierte die Realisierungszeiträume und geplanten Meilensteine.

Die konkreten Anforderungen an das System wurden in einer Entscheidungsmatrix festgehalten. TANNER stellte dem Kunden in einer Vorauswahl drei Produktdaten-Managementsysteme vor, für die jeweils Projekterfahrung oder fundierte Anwendungs-Kenntnisse bei TANNER vorliegen. Der Anwendungsfall dieser drei Systeme deckt ein breites Spektrum von hochstandardisierten einheitlichen Listen bis zu komplexeren Katalogstrukturen ab.

In einem eintägigen Entscheidungsworkshop in Lindau stellten Experten von TANNER und Vertreter der Systemhäuser den Entscheidern bei der Ing. Wolfgang Schäfer GmbH die drei Systeme im Einzelnen vor. Zugeschnitten auf die Bedürfnisse des Kunden wurden die Kriterien der Entscheidungsmatrix auf jedes System angewendet, bewertet und gewichtet.

Die Entscheidung fiel im Dezember 2003 für EPIM von ViaMedici. Ausschlaggebend war dabei, dass EPIM die Möglichkeit eines Ausbaus auf eine unternehmensweite Lösung für Produktinformationsmanagement bietet. In Zukunft können so spezifische Sichten von Geschäftsleitung, Vertrieb,

TANNER

Liste der Use Cases und Tasks

### 2 Liste der Use Cases und Tasks

(E) UC_ProdCat_Navigate	Durch Informationen in der Produkt-Datenbank navigieren	7
(E) iUC_ProdCat_Navigate_ChooseView	Gewünschte Ansicht für Status und Sprache wählen	8
(E) iUC_ProdCat_Navigate_Report	Status-Report erstellen	8
(E) iUC_ProdCat_Navigate_ProdStruct	Durch Produktprogramm-Struktur navigieren	9
(E) iUC_ProdCat_Navigate_Autotext	Durch Autotexte und Textbausteine navigieren	10

---

TANNER

Funktionale Anforderungen

### 3 Funktionale Anforderungen

#### 3.1 Navigation und Anzeige von Informationen in der Produkt-Datenbank

(E) UC\_ProdCat\_Navigate Durch Informationen in der Produkt-Datenbank navigieren

<b>Voraussetzung</b>	Keine	
<b>Req-Keys</b>	(E) Req_ProdCat_Storage_DB	Definition Produktdatenbank
	(E) Req_ProdCat_Edit_Connection	Definition Datenbank-Anbindung
<b>Aktor</b>	Redakteur	
<b>Beschreibung</b>	Der Redakteur navigiert durch die Produkt-Datenbank, um sich einen Überblick über die Informationen im Katalog-System zu verschaffen:	

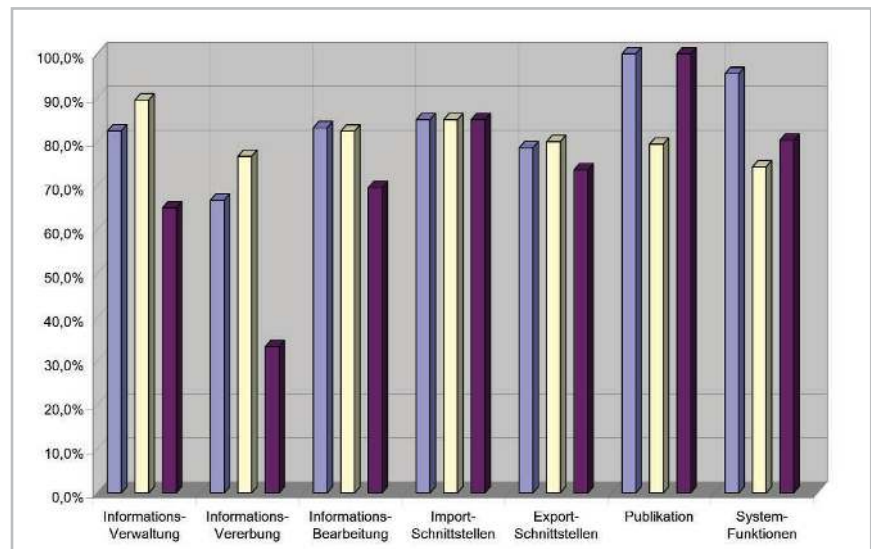
Alle notwendigen Systemfunktionen sind im Pflichtenheft als Use-Cases beschrieben

Marketing und Konstruktion generiert werden. Aktuell wird der Vertrieb bereits durch eine spezielle Publikation unterstützt, die diesem das Verkaufsgespräch per zusätzlich bereitgestellter zielgruppenspezifischer Mehr-Information wesentlich erleichtert.

Als erste Schritte zur konkreten System-Einrichtung wurde in einem Workshop bei der Ing. Wolfgang Schäfer GmbH die Produkt- und Programmstruktur definiert. Wolfgang Schäfer wird die Strukturierung intern vornehmen und

von TANNER bei Schulung und Piloterfassung in festgelegten Projektphasen intensiv unterstützt werden. Die anhand der Pilotbaureihen erprobte Strukturierung wird anschließend auf das gesamte Sortiment der Ing. Wolfgang Schäfer GmbH ausgeweitet. Die Werkzeuge für die Print- und Online-Publikation programmiert TANNER.

Der fertige Katalog-Generator wird dann im beim Kunden zur Erstellung der HTML-Publikationen und Kataloge eingesetzt.



Tool-Evaluierung der drei Produktdaten-Managementsysteme für die Wolfgang Schäfer GmbH





**Michael Gubisch,**  
Sales, Marketing und  
Product Management bei  
der Ing. Wolfgang  
Schäfer GmbH:

„Eine der vordringlichsten Forderungen an das neue Katalogsystem war für uns die schnelle Verfügbarkeit von Information, von Preisen und Bildern in Verbindung mit unserer Bestellsoftware. Über eine Art Intranet bieten wir unseren Vertriebsmitarbeitern zudem in einer selektiven Sicht exklusive Information für das Verkaufsgespräch als Info-Mehrwert.“

**Marco Krämer, TANNER AG:**

„Zu einer Systemeinführung gehört erheblich mehr als die Software. Achte ich nur auf die technische Seite, sind zwar irgendwann System und Datenbank optimal eingekauft, aber für sich alleine nützen diese noch gar nichts. Erst durch die richtige Mischung mit IT-Know-How und Beratung wird beim Kunden ein signifikanter Mehrwert erzielt.“

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



## TANNER ROADSHOWS

### „Elektronischer Ersatzteilkatalog“

**Termine:** 30. März in Paderborn  
31. März in Wiesbaden  
6. April in Stuttgart  
7. April in St. Gallen (CH)

### Technische Dokumentation: Inhalte – Prozesse – Systeme

#### „Best Practice im Mittelstand“

**Termine:** 30. März in Stuttgart  
31. März in München  
1. April in St. Gallen (CH)  
6. April in Wiesbaden  
7. April in Paderborn

**Anmeldungen unter [www.tanner.de](http://www.tanner.de)**  
oder: Tel. +49 (0) 83 82/272 - 119  
oder: [heike.suess@tanner.de](mailto:heike.suess@tanner.de)

# Das Ende der Systemgläubigkeit

Bei der Systemeinführung erhofft sich mancher Käufer durch die Konzentration aufs System einen klaren Entscheidungsprozess. Dies umso mehr, als das System mit seinen Funktionalitäten und den Kosten für Lizenzierung und Anpassung bei der Einführung oft im Vordergrund steht.

Die system- und funktionalitätengetriebene Einführung eines Redaktionssystems scheitert jedoch erfahrungsgemäß häufig.

### Problem „fehlende Wirtschaftlichkeitsbetrachtung“

Gerade im Systemumfeld neigen wir dazu, dem System einen Selbstzweck zuzubilligen. Die Begeisterung über die technischen Möglichkeiten und Features lässt manches sinnvoll erscheinen, was jedoch bei genauem Hinschauen nicht rentabel ist. Spätestens nach Einführung des Systems erkennen wir, dass Aufwände und Komplexität auf vor- oder nachgelagerte Schritte verschoben wurden.

### Problem „fehlgeleitete Aufmerksamkeit“

Nur 10 % der mit der erfolgreichen Einführung eines Redaktionssystems verbundenen Kosten entstehen durch die Lizenzen des einzuführenden Systems. Nur 20 % entstehen durch die Anpassungen. 70 % des Aufwands entstehen bei Reorganisation der Inhalte und Prozesse sowie

durch Schulung, benötigte Arbeitszeit und die Kosten für Dienstleister.

### Problem „zu lange Projektlaufzeiten“

Die Einführung eines Redaktionssystems gehört nicht zur Kernkompetenz vieler Unternehmen. Sie sind dabei auf mehrere Projektpartner angewiesen. Die hierdurch geschaffenen Schnittstellen ermöglichen kaum Parallelisierung im Einführungsprozess. Zudem lassen sich Anforderungen aus dem Tagesgeschäft schwer mit den Anforderungen des Einführungsprojektes verbinden. Priorisierungen zu Lasten des Einführungsprozesses sind unausweichlich.

Im Folgenden einzelne Hinweise, wie solche Fehler zu vermeiden sind.

### Prozessoptimierung

Dienstleister und Berater, die in Prozessen und Gesamtergebnissen denken, sind in der Lage, die bestehende Prozesslandschaft des Kunden zu durchleuchten und auf optimierte Prozesse hin zu transformieren. Anhand dieser optimierten Pro-

zesse kann die einzuführende Systemsoftware ausgewählt und angepasst werden. Damit System und Systemstrategie die Kernprozesse optimal unterstützen – und nicht umgekehrt!

### Best Practice für die Einführung eines Redaktionssystems

TANNER fasst seine Erfahrungen aus realisierten Projekten in Best Practices zusammen: Diese zeigen, wie Prozesse rationell, in kurzer Zeit und zu vertretbaren Kosten ablaufen können. TANNER-Best-Practices gliedern sich in die vier Phasen Zieldefinition, Planung, Durchführung und Kontrolle.

### Prozesspartnerschaft bei der Einführung

Für den Kunden reduzieren sich Aufwand und Komplexität erheblich, wenn der Dienstleister die Verantwortung für das Gesamtergebnis des Einführungsprozesses übernimmt. Während der Einführung können sich Kunde und Dienstleister die Tätigkeiten entsprechend ihrer Kernkompetenzen und Ressourcen optimal aufteilen.

# Neues Geräte- und Produktsicherheitsgesetz

Die rechtliche Bewertung technischer Dokumentation als wesentlicher Bestandteil eines Produktes hat sich neu auszurichten. Zum Mai 2004 tritt das neue Geräte- und Produktsicherheitsgesetz (GPSG) in Kraft. Das GPSG führt das Gerätesicherheitsgesetz und das Produktsicherheitsgesetz in einem Gesetzeswerk zusammen und setzt die Vorgaben der geänderten EU-Produktsicherheitsrichtlinie in deutsches Recht um. Was hat sich geändert?

## Verbot unsicherer Produkte

Das GPSG verbietet die Inverkehrgabe unsicherer Produkte. Einen Maßstab für die Sicherheit der Produkte bilden die Verordnungen zum Gerätesicherheitsgesetz in der Umsetzung einschlägiger europäischer Richtlinien, wie sie z. B. bei der EU-Maschinenrichtlinie vorhanden sind. Die Einhaltung der grundlegenden Sicherheitsanforderungen gilt als gegeben, wenn einschlägige europäische technische Normen eingehalten sind.

Gleiches soll in Zukunft auch für die Bereiche gelten, in denen keine europäischen Normen vorhanden sind, jedoch die DIN entsprechende Normen formuliert hat. Eine normgerechte Technische Dokumentation entspricht damit der Anforderung des GPSG. Allerdings bleibt es der Behörde unbenommen einzuschreiten, wenn sie der Auffassung ist, dass das Produkt in den Bereichen, in denen keine Norm-Erfordernisse bestehen, Unsicherheit aufweist.

## Kriterien der Sicherheitsbeurteilung

Das Gesetz legt Kriterien fest, nach denen sich im Allgemeinen die Sicherheit von Produkten beurteilt. An dieser Stelle ist die Technische Dokumentation gleich in mehrfacher Hinsicht genannt. Einschlägig für die Sicherheitsbeurteilung sind die Anleitungen für den Zusammenbau, die Installation oder die Wartung sowie die Warnhinweise, die Gebrauchs- und Bedienungsanleitung und die Anweisungen für die eventuelle Beseitigung des Produkts. Ferner entscheidet über die Sicherheit des Produktes auch die Beifügung von Hinweisen für den Fall, dass das Produkt aufgestellt oder in Betrieb genommen werden muss.

Des Weiteren ist nach dem GPSG eine Gebrauchsanweisung in deutscher Sprache erforderlich, sofern entsprechende Handlungsanweisungen zum sicheren Gebrauch des Produktes gegeben werden müssen.

## Behördliche Überwachung

Unter dem Gesichtspunkt der Haftungsprävention sollten sich Unternehmen die Konsequenzen der Inverkehrgabe eines unsicheren Produktes vor Augen führen. Zusammengefasst darf die zuständige Behörde alle erforderlichen Maßnahmen anordnen, um die weitere Inverkehrgabe des unsicheren Produktes zu unterbinden. Dabei soll vordringlich der Hersteller selbst die Möglichkeit haben, Präventionsmaßnahmen wie z. B. einen Produktrückruf vorzunehmen. Allerdings überlässt das Gesetz der Behörde ausdrücklich die Entscheidung, auch ohne vorherige Maßnahmen des Herstellers tätig zu werden. Kommt es zu behördlichen Maßnahmen, so stehen die Informationen darüber der Öffentlichkeit zur Verfügung.

## Schlussfolgerungen

Das GPSG macht deutlich, dass die Überwachung von Produkten zuneh-

mend an Bedeutung gewinnt. Kein Unternehmen wird es sich in Zukunft leisten können, unsichere Produkte in Verkehr zu bringen. Die Gefahr behördlicher Maßnahmen dürfte inzwischen als erheblich einzuschätzen sein. Bei der Beurteilung, ob ein sicheres oder unsicheres Produkt vorliegt, spielt eine ordnungsgemäße und sachgerechte Technische Dokumentation, insbesondere in Form der Bedienungsanleitung, eine erhebliche Rolle.



Autor **Jens-Uwe Heuer** ist Rechtsanwalt und Partner in der Kanzlei **HERFURTH & PARTNER** Rechtsanwälte GbR in Hannover. Dort

ist er u. a. für internationales Haftungsrecht, Produkthaftung, Leistungsbeziehungen und Vertriebsrecht zuständig. Er ist Autor und Herausgeber verschiedener Publikationen im Bereich Rechts- und Normenpraxis und verfügt über jahrelange Erfahrung als Justiziar der tekom.

## 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:  
Georg-Friedrich Blocher, Theo Hafner, Andreas Hett, Jens-Uwe Heuer, Roland Schmeling, Helmut Tanner, 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.

Das **ABZ**

## 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 / 17 96 65 - 0, Fax 17 96 65 - 29  
E-Mail: info@translations.tanner.de

**TANNER**   
macht Technik verständlich

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

# Verkaufsargument: Sicherheit bei der Montage

Für die Oskar Overmann GmbH & Co. KG in Sinsheim, die Garagen, Carports und Gerätehäuser aus Stahl fertigt, ist rechtliche Sicherheit bei der Dokumentation ein starkes Argument. Die Montage zählt großenteils zum Leistungsspektrum des Unternehmens; für geübte Heimwerker ist auch Selbst-Aufbau möglich.

Keine eingeklemmten Finger, keine schiefen Wände bei Garagen! Die Oskar Overmann GmbH fertigt Garagen, Carports und Gerätehäuser aus Stahl. Diese Vielzahl-Räume und Garagen sind im Baukastensystem konstruiert und daher leicht zu montieren. Alle Garagen bestehen aus kompletten Fertigelementen. Alle notwendigen Zubehörteile und eine ausführliche Montageanleitung liegen bei. Entweder bietet Overmann einen Montageservice zum Festpreis oder die Overmann-Kunden montieren ihre Garage selbst.

Für die Vertriebsschiene Selbstmontierer spielen Produktsicherheitsgesetz und Produkthaftung eine besonders große Rolle: Im Interesse der Overmann GmbH liegt es, den Kunden beim Aufbau durch umfassende Information vor falschem Verhalten zu schützen. Qualitativ hochwertige Bau-Anleitungen tragen dazu wesentlich bei.

Der Kunde wiederum möchte seine Garage sicher und schnell aufbauen. Verständlichkeit und schneller Zugriff auf die aktuell relevanten Teile der Dokumentation steigern seine Motivation. So reduziert optimale Dokumentation ebenfalls das Risiko von Folgeschäden.

Dies geht konform mit den Interessen der Europäischen Kommission, die nur sicheren Produkten den Marktzugang ermöglichen will. Jüngste nationale Umsetzung einer EU-Richtlinie bildet das neue GPSG. Hierin werden u. a. die Rahmenbedingungen für Produkte verschärft, die bislang noch unter keine spezifische Richtlinie (wie beispielsweise die Maschinenrichtlinie) fielen.

## Optimierung der Dokumentation

Die Oskar Overmann GmbH konsultierte TANNER für eine grundlegende Analyse und Konzeption ihrer produkt-



begleitenden Dokumente. Dabei konnte TANNER die Dokumentation auf ein noch besseres Niveau heben: Zuvor waren die einzelnen Elemente der Aufbauanleitungen in einer Mappe gebündelt. Diese umfasste Print-Unterlagen in unterschiedlichen Formaten, Fotos und zusätzliche Hinweise. TANNER erstellte eine Neukonzeption für ein einheitliches Layout der Dokumentation in Word. Die Texte der Dokumentation werden nach dem TANNER-Funktionsdesign standardisiert und modularisiert. Dies kombiniert die Vorteile effizienter Erstellung mit einer besseren Übersichtlichkeit. Zudem ergibt sich durch die modulare Dokumentation erhebliches Einsparungspotenzial: Bei der modularen Bauweise der Overmann-Garagen bot sich die Wiederverwendung der Dokumentations-Module förmlich an.

## Hohe Akzeptanz

Erste Erfahrungswerte mit der neuen Dokumentation ergaben, dass die optimierten Anleitungen von Kunden wie auch von den Monteuren bei Overmann selbst sehr gut angenommen wurden.



Dokumentation vorher

Dokumentation nach Neukonzeption

Achim Wolf, Geschäftsführer der Oskar Overmann GmbH: „Das analytische Vorgehen der TANNER-Mitarbeiter hat innerbetrieblich den Schleier der „Betriebsblindheit“ gelüftet und Kundenfragen bzw. aufgetretene Probleme in ein neues Licht gerückt. Mit der neuen Darstellung und dem modularen Aufbau unserer Montageanleitungen können wir außerdem konkreter auf die auftragsspezifischen Bedarfe der Kunden eingehen und wir haben einfach ein gutes Gefühl: Unser Kunde hat nicht nur qualitativ hochwertige Teile bekommen, er freut sich auch an der gut beschriebenen Komplementierung zum fertigen Produkt; die Chance, dass er uns weiterempfiehlt, ist immens gestiegen!“