

## Informationsprozessen auf den Zahn gefühlt

Im letzten ABZ wurden die Grundlagen der TANNER-Informationsprozess-Analyse und anschließenden Optimierung ausführlich behandelt. Hier ein Bericht über die praktische Seite bei der Sirona Dental Systems GmbH und ein Interview mit Wolfgang Schlapp, dem Leiter der Technischen Dokumentation bei Sirona.

Die Sirona Dental Systems GmbH mit Sitz in Bensheim ist 1997 aus der Dentalsparte der Siemens AG hervorgegangen. Sirona bestimmt als international führender Hersteller wesentlich die technologischen und praxiswirtschaftlichen Standards der Zahnbehandlung. Sirona-Produkte der Geschäftsbereiche Behandlungseinheiten, Bildgebende Systeme, Dentale CAD/CAM-Systeme (CEREC) und Instrumente sind in allen Behandlungs- und Tätigkeitsfeldern der modernen Zahnarztpraxis zu Hause.

Seit 1996 wird in der Abteilung Technische Dokumentation bei Sirona Frame-Maker eingesetzt. In der Zwischenzeit hat sich das Aufgabengebiet der Technischen Dokumentation erheblich erweitert. Vor allen Dingen die Erweiterung der Sprach- und Produktvarianten belastet den Redaktionsalltag: Die

Anzahl der aktuellen Dokumente (einschließlich aller Sprachvarianten) beläuft sich bei Sirona mittlerweile insgesamt auf rund 2.200. Diese verteilen sich auf die unterschiedlichsten Dokument-Typen: Technische Daten, Montage-/Installationsanleitungen, Wartungsanleitungen, Gebrauchsanweisungen, Hinweiszettel, Schaltpläne, Servicehandbücher, Reparaturanleitungen, Ersatzteillisten.

Zwar sind die verwendeten Redaktionswerkzeuge noch immer zeitgemäß, doch stößt Sirona allein mit diesen Werkzeugen heute an Kapazitätsgrenzen. Eine Informationsprozess-Analyse von TANNER als externem Berater sollte im ersten Schritt Klarheit darüber schaffen, wo im gesamten Informationsprozess die Schwachstellen liegen.

▶ Lesen Sie weiter auf Seite 2

## ASTORIA – Pionier beim Management strukturierter Inhalte

Von Keith J. Pedrick, ASTORIA Software Business Manager, EMEA



Die am Xerox PARC entwickelte ASTORIA Software stellt das weltweit flexibelste Softwarepaket für die Erstellung, Verwaltung, Überarbeitung und Publikation strukturierter Inhalte dar. Mehr als 300 Unternehmen weltweit nutzen zur Verwaltung ihrer XML-/SGML-Inhalte ASTORIA Software, die ihnen vielfältige Möglichkeiten eröffnet:

- Nachhaltige Rationalisierung und

Strukturierung der zum Erstellen, Überarbeiten und Publizieren erforderlichen Prozesse

- Effiziente, effektive Wiederverwendung von Content-Elementen innerhalb eines einzigen oder auch innerhalb von Tausenden von Dokumenten
- Rasche Erstellung neuer Dokumente, selbst bei extrem komplexen Produktkonfigurationen
- Vielfältige Content-Nutzung für die unterschiedlichsten Ausgabeformen – elektronisch, im Druck, digital

▶ Lesen Sie weiter auf Seite 3

### EDITORIAL



Als eines der ersten Unternehmen, das Technologien rund um SGML für die Technische Dokumentation eingesetzt hat, haben wir die

Entwicklung in der ingenieurmäßigen Erstellung und Verteilung von Informationen maßgeblich mitgeprägt. Zur professionellen Handhabung von strukturierten Informationen (SGML) war ASTORIA hierbei unser Technologie-Partner. TANNER betreut die führenden ASTORIA-Installationen in Europa. Zu unseren Kunden zählen Siemens Medical Solutions und die Honeywell AG.

Nach einer zeitweiligen Konzentration auf den U.S.-amerikanischen Markt bearbeitet ASTORIA jetzt gemeinsam mit TANNER seit Mitte dieses Jahres den Markt Europa wieder verstärkt. Wir werden bestehende Lösungen bei unseren Kunden weiterentwickeln und neue Projekte gewinnen, bei denen es um das unternehmensweite Management von strukturierten Informationen geht. Neben ASTORIA versammeln sich unter dem Motto „tanner & friends“ namhafte Firmen – alle mit TANNER durch enge Zusammenarbeit verbunden – auf unserem Messestand bei der tekom-Jahrestagung. Ich freue mich auf Ihren Besuch.

Ihr Helmut Tanner

### INHALT

Informationsprozessen auf den Zahn gefühlt ..1+2	
ASTORIA – Pionier beim Management strukturierter Inhalte.....	1+3
Kataloge optimal konzipiert .....	4
Best Practice in der Technischen Dokumentation – Teil 2: Die Erfassung .....	5
tekom-Jahrestagung.....	5
Impressum .....	5
Neue VDI-Richtlinienreihe 4500 (Teil 2) – Empfehlungen für die Technische Dokumentation.....	6

## Fortsetzung von Seite 1

### Informationsprozessen auf den Zahn geföhlt

Projektleiter Jürgen Steidele und Roland Schmelting von der TANNER AG stellen die Informationsprozesse bei Sirona auf den Prüfstand. Für die Ergebnisdarstellung wurde die Darstellung der Prozesse als ereignisgesteuerte Prozessketten (EPK) gewählt. Bei diesen wird jeweils das Optimierungspotenzial skiz-

ziert. Dabei ergab sich u. a., dass in der Abteilung für Technische Dokumentation ähnliche Prozesse ein teilweise stark uneinheitliches Bild zeigen und dass Schnittstellen zwischen Entwicklung und Dokumentation zu unklar und nicht hinreichend am Prozess orientiert sind. In einem zweiten Schritt wurden für die einzelnen Optimierungspotenziale konkrete Szenarien ausgearbeitet: Welche Prozesse sollen von wem wann bearbeitet werden, um die vorhandenen Ressourcen

optimal auszunutzen? Insgesamt wurde die Einführung eines XML-basierten Redaktionssystems empfohlen, das sich im besten Fall bereits nach relativ kurzer Zeit amortisieren würde: Die Einführung eines Redaktionssystems vereint folgende Vorteile: vollautomatische Layouterstellung (auch in Fremdsprachen), Wegfallen der derzeit nötigen, fehleranfälligen Konvertierungsschritte und Einsparpotenzial durch Modularisierung und Wiederverwendung der Informationen.



Im Folgenden ein Interview mit Wolfgang Schlapp, dem Leiter der Technischen Dokumentation bei Sirona

**Das ABZ:** Herr Schlapp, Sie sind Dokumentationsleiter bei Sirona. Wie sind Sie auf die Möglichkeit einer Informationsprozess-Analyse aufmerksam geworden?

**Herr Schlapp:** Für mich ist es selbstverständlich, dass man Prozesse analysieren kann. Mit TANNER gab es bestehende Kontakte auf redaktioneller Seite und so war es nahe liegend, dass wir uns auch mit der Informationsprozess-Analyse an die Experten aus Lindau wenden.

**Das ABZ:** Was hat bei Ihnen den Ausschlag gegeben, TANNER mit der Informationsprozess-Analyse zu beauftragen?

**Herr Schlapp:** Weil einfach gute Erfahrungen mit der redaktionellen Kompetenz bei TANNER vorhanden waren. Wir haben vor 2 Jahren redaktionell erste Kontakte mit TANNER geknüpft. Bereits damals war ursprünglich eine Prozessanalyse geplant, doch mussten wir dieses Projekt wegen Budgetkürzungen zurückstellen.

**Das ABZ:** Gab es konkreten Anlass? Waren Ihre Mitarbeiter oder das Management mit den bestehenden Informationsprozessen unzufrieden?

**Herr Schlapp:** Der eigentliche Anstoß kam von den Mitarbeitern. Es war ganz offensichtlich, dass wir hier Probleme bei unseren Prozessen hatten: Teils handelte

es sich um Kompetenzprobleme und Fragen wie: Wer übergibt was an wen? Teils ging es darum, dass wir neue Werkzeuge benötigen. Aus meiner Sicht stand bereits fest, dass wir ein ETK-System benötigen, um effektiver arbeiten zu können. Einige Fehler und Mängel waren bereits lange Zeit bekannt. Was noch fehlte, war die Argumentation. Daneben gab es natürlich auch Probleme, die erst die Informationsprozess-Analyse aufdeckte.

**Das ABZ:** Wie viele Ihrer Mitarbeiter waren in die Informationsprozess-Analyse involviert?

**Herr Schlapp:** Acht Interviewpartner aus der Redaktion und etwa zehn aus den Fachabteilungen.

**Das ABZ:** Auf welche konkreten Schwachstellen hat Sie die TANNER-Informationsprozess-Analyse hauptsächlich hingewiesen?

**Herr Schlapp:** Konkret mussten neue Werkzeuge eingesetzt und bestimmte Tätigkeiten zurück in die Entwicklung verlagert werden: Bislang wurden von der Dokumentation Explosionszeichnungen erstellt, die Listen mit den Ersatzteilen und die Screenshots für die Software. Hier ist es beispielsweise sinnvoll, dass die Entwicklungsabteilung die Screenshots zur Verfügung stellt, und zwar zu einem Zeitpunkt, wenn noch eine Übersetzung der Menüeinträge möglich ist.

**Das ABZ:** Welche Optimierungs-Szenarien hat TANNER Sirona zur Bewältigung an die Hand gegeben?

**Herr Schlapp:** Zum Abschluss der Infor-

mationsprozess-Analyse lag uns ein ausführlicher Bericht vor, der auch die Optimierungsmöglichkeiten beinhaltete. Bereits in früheren Phasen (z. B. der Phase der Interview-Protokolle) wurden Schwachstellen hervorgehoben und teilweise Lösungsmöglichkeiten vorgeschlagen.

**Das ABZ:** Wie sehen die nächsten Schritte aus?

**Herr Schlapp:** Der Prozessanalyse folgt jetzt die Einführung eines Redaktionssystems; mit der Umsetzung fangen wir im Oktober an. Erster Schritt wird eine Dokumentenanalyse sein, die ebenfalls von TANNER durchgeführt wird.

**Das ABZ:** Wie zufrieden sind Sie mit dem Verfahren und Ergebnis der TANNER-Informationsprozess-Analyse?

**Herr Schlapp:** Die Informationsprozess-Analyse war sauber erstellt und dokumentiert. Auch ist die Glaubwürdigkeit eine ganz andere, wenn eine bekannte externe Beratung zu diesem Ergebnis gelangt. Die Termintreue und Art und Weise, mit der TANNER zu Werke ging, waren für mich sehr angenehm. Zudem wurde Optimierungspotenzial sehr schnell im Interview festgestellt: Man ist da sehr fix auf den Punkt gekommen. Engagement, Vorgehensweise und Ergebnisse der TANNER-Mitarbeiter waren hervorragend – die kommen nicht, checken alles durch und sind dann wieder weg. Vielmehr ist spürbar, dass die Mitarbeiter von TANNER immer gern auch noch einen Schritt weitergehen würden, über das vereinbarte Ziel hinaus. Die sind mit Herz und Seele bei der Sache.

## Fortsetzung von Seite 1

### ASTORIA – Pionier beim Management strukturierter Inhalte

In Europa, dem Mittleren Osten und Afrika (EMEA) ist digitalML allein verantwortlich für Vertrieb, Marketing und technischen Support der ASTORIA Software. DigitalML und ASTORIA freuen sich, die durch eine strategische Partnerschaft und Allianz mit der TANNER AG ermöglichte Neupositionierung von ASTORIA Software in Mitteleuropa bekannt geben zu dürfen. ASTORIA betrachtet die TANNER AG als eines der in technischer Hinsicht innovativsten Unternehmen dieser Region. Dank ihrer zwanzigjährigen Erfahrung auf dem Gebiet der Erstellung von Technischen Dokumentationen, Produktkatalogen und elektronischen Ersatzteilkatalogen und dank ihrer umfassenden Fähigkeiten bei der Bereitstellung professioneller Dienstleistungen sowie der Programmierung und maßgeschneiderter Entwicklung von Lösungen wird die TANNER AG für die mitteleuropäischen Anwender auf lange Sicht einen beträchtlichen Mehrwert bei der Bereitstellung von Lösungen für das Structured Content Management schaffen.

ASTORIA wurde für die Verwaltung komplexer XML-/SGML-Dokumente optimiert. Im objektorientierten Repository werden alle Elemente Ihrer XML-Dokumente als Objekte mit eigenen Metadaten verwaltet. So lassen sich Content-Komponenten mit maximaler

Granularisierung nutzen, was erhebliche Vorteile erschließt:

- Sie können das Repository Ihren individuellen Anforderungen entsprechend organisieren.
- Sie können sämtliche (nicht nur einige) Content-Elemente verwalten. Für das Suchen, Bearbeiten, Versionieren, Wiederverwenden, Freigeben und Zusammenstellen von Dokumenten wird keine Kenntnis der „Strukturdaten“ vorausgesetzt.
- Sie können Attribute jederzeit ändern. Bei ASTORIA lassen sich benutzerdefinierte Metadateneigenschaften auf einfache Weise einrichten und genauso einfach auf jedes beliebige XML-Element anwenden.

ASTORIA wurde für komplexe Content-Prozesse optimiert. ASTORIAS Ansatz hinsichtlich der Verwaltung von XML-Content ermöglicht die Zusammenarbeit Ihres gesamten Teams, und zwar unabhängig davon, wie einfach oder komplex Ihr Publikationsprozess abläuft:

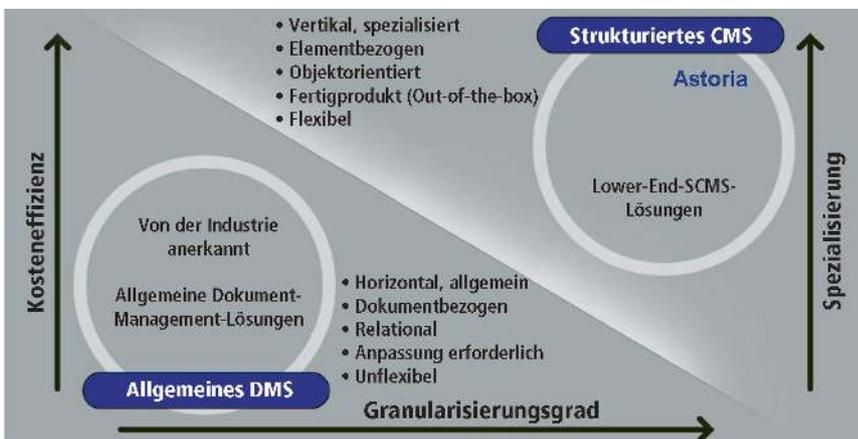
- **Vereinfachtes Bearbeiten von und Zugreifen auf Content** – „Bridges to ASTORIA“ ist eine fertige Anwendung, mit deren Hilfe Redakteure direkt aus ihrem jeweils bevorzugten Authoring-Programm heraus auf das ASTORIA-Repository zugreifen können.
- **Rationalisierung von Workflow und Zusammenarbeit** – Mit Hilfe eines normalen Windows-Webrowsers erlaubt ASTORIA das Hinzufügen mehrerer Anmerkungen durch ver-

schiedene Bearbeiter an jedes beliebige XML-Element (nicht nur an Seiten, Kapitel oder Unterkapitel) und stellt hierfür eine Vielzahl von Tools bereit.

- **Granulare Funktionen für umfassende Audit-Trail-Fähigkeiten** – Status und Änderungen lassen sich auf Element-Ebene zurückverfolgen. Jedem XML-Element kann ein benutzerdefinierter Workflow zugewiesen werden.
- **Einfache Identifizierung von Änderungen und Updates** – Unterschiede können Element für Element gefunden werden – mit der Differencing-Engine von ASTORIA.
- **Voller Support für Single Source Publishing** – Das Bearbeiten und Publizieren kann von einer Quelle aus über verschiedene Kanäle erfolgen. Dank vorgefertigter Integrationsfunktionen lässt sich ASTORIA in alle gängigen medienübergreifenden XML-Editoren wie etwa Epic, XMetal und FrameMaker einbinden.

Angesichts der heute üblichen Möglichkeiten der technischen Publikation erwarten Ihre Kunden anwenderfreundliche und relevante Produktinformationen. Also: Übersetzung in ihre jeweilige Muttersprache, Bereitstellung im jeweils bevorzugten Druck- bzw. elektronischen Format und, im Idealfall, die Anpassung an die jeweils bei Ihnen gekaufte Produkt- bzw. Dienstleistungsconfiguration. Bei umfassenden, komplexen Dokumentationen bietet XML die von Ihnen benötigte Flexibilität und Granularisierungsfähigkeit, die eine optimale Anpassung der Inhalte an die Kundenwünsche ermöglicht. ASTORIAS Software für die Verwaltung strukturierter Dokumente wurde speziell im Hinblick auf diese Anforderungen entwickelt. Wir von ASTORIA danken der TANNER AG für die Gelegenheit, uns im ABZ vorzustellen. Zudem hoffen wir gemeinsam mit allen Freunden der TANNER AG, Sie vom 10.–12. November auf der tekom am Stand der TANNER AG begrüßen zu dürfen.

**Den ausführlichen Beitrag von ASTORIA finden Sie unter [www.tanner.de/Fachportal/Artikel/XML-SGML](http://www.tanner.de/Fachportal/Artikel/XML-SGML).**



Positionierung von ASTORIA – Dank seiner enormen Möglichkeiten der Wiederverwendbarkeit, Kosteneffizienz und Granularisierung positioniert ASTORIA sich auf höchster Ebene.

# Kataloge optimal konzipiert

Die Funktionalität eines Katalogs zeigt sich, wenn er benutzt wird. Um die Benutzbarkeit (Usability) von Katalogen zu ermitteln, müssen zunächst die Zielgruppen des Katalogs bestimmt werden. Diese Zielgruppen lassen sich anhand von Nutzerprofilen beschreiben. Beispielhaft zeigen wir die funktionale Gestaltung anhand von Katalogen für die Heizungstechnik.

Hier stellen wir drei typische Nutzer technischer B2B-Kataloge vor. Anhand ihrer Profile beantworten wir die Frage, wie Herr Müller, Herr Huber und Frau Schulz Heizkörper, Heizkessel oder Heizungszubehör auswählen.

**Herr Müller**, Diplom-Ingenieur, arbeitet in einem Planungsbüro, das Heizungsanlagen für größere Projekte auswählt und optimiert. Er muss dabei aus den Produkten verschiedener Hersteller eine optimale Heizungsanlage aus Heizkessel, Speicher-Wasssererwärmer, Umwälzpumpen, Heizkörpern und Kleinteilen zusammenstellen. Dabei orientiert er sich an technischen Daten wie der Wärmeleistung, aber auch an Design und Preis.

**Herr Huber** ist seit 20 Jahren Heizungsinstallations-Meister. Er muss schnell und sicher für Bauherren und Architekten Angebote erstellen. Seine Angebote müssen sich gegen die Konkurrenz anderer Installateure durchsetzen können und zugleich den Geschmack der Kunden treffen. Genauso muss er aber auch 10 Jahre alte Anlagen im Fall einer Havarie schnell reparieren.

**Frau Schulz** arbeitet bei einem Großhändler für Installateure – sie muss in kürzester Zeit, oft am Telefon, Fragen nach dem optimalen Produkt beantworten. Sie greift dabei gerne zu den Papierkatalogen der Hersteller.

## „Hauptnavigation“ anhand technischer Daten

Schauen wir zunächst Herrn Müller über die Schulter: Er berechnet die Heizungsanlage für ein Projekt mit 10 Wohnungen. Anhand des Gebäudevolumens, der Außenfläche, der Anzahl der Bewohner und der Bausubstanz sowie ihrer Isolierung ermittelt er einen Heizungsbedarf von 30 kW. Außerdem weiß er, dass als

Energieträger Gas verwendet wird. Aus seiner bisherigen Erfahrung bevorzugt er moderne Stahlkessel. Der Wasserverbrauch wird bei ca. 1200 Litern liegen. Herr Huber bekommt von den Architekten die geforderte Heizenergie schon genannt; außerdem kann er dem Plan entnehmen, wie viel Wärmebedarf jedes Zimmer hat und wie groß der Platz für den jeweiligen Heizkörper ist. Frau Schulz hingegen muss durch geschicktes Fragen schnell den Wunsch der Anrufer ermitteln. Dabei fragt sie nach den Technischen Daten, in denen sich die Produkte unterscheiden – bei Heizkesseln z. B. nach Wärmeleistung und Energieträger.

Als Ausgangspunkt haben alle drei Technische Daten vorliegen. Optimal werden sie nun durch den Katalog geleitet, wenn sie auf allen Ebenen unterscheidungsrelevante Technische Daten vorfinden. Das fängt auf der ersten Seite im Inhaltsverzeichnis an. Neben Seitenzahl und Kapitelnummer ist hier nicht der Produktname das wichtigste, sondern die wichtigsten technischen Unterscheidungskriterien. Für Herrn Müller, Herrn Huber und Frau Schulz ist es im Inhaltsverzeichnis viel wichtiger zu wissen, ob ein Heizkessel mit Holz, Öl oder Gas betrieben wird und wie viel Wärmeleistung er hat. Der Modellname muss demgegenüber zurücktreten. Bei Produkten, die im Blick des Endanwenders sind, wie etwa Heizkörper, kann im Inhaltsverzeichnis die Produktauswahl durch Bilder erleichtert werden. Frau Schulz dient so ein Inhaltsverzeichnis zugleich als Grundlage für gezielte Fragen am Telefon: Sie sieht im Inhaltsverzeichnis, wie sich die Produkte unterscheiden und welche technischen Daten wichtig für die Produktauswahl sind. Das Prinzip, an der Stelle, an der Produktentscheidungen getroffen werden, auch die

unterscheidungsrelevanten technischen Daten anzubieten, kann weiter auf den Beginn eines Kapitels und auf die Bestelltabelle angewendet werden. Anhand immer detaillierterer technischer Daten kann der Katalognutzer entscheiden, welches Produkt für seine Anwendungssituation das passende ist. Das gibt Herrn Müller, Herrn Huber und Frau Schulz die Sicherheit, ihren Kunden das genau passende Produkt anzubieten.

## Weitere Navigationsformen

Herr Huber hat daneben hin und wieder Havarien, bei denen er alte Produkte anhand eines Produktnamens oder einer Artikelnummer identifizieren kann. Ein Produktnamen- und ein Artikelnummern-Index erleichtert es ihm, das passende Produkt im Katalog zu finden. Herr Huber ist ein sehr erfahrener Installateur, die meisten Produkte kennt er weitgehend, bei einigen weiß er auch, wo sie etwa im Katalog aufgeführt sind – er wählt per Daumen aus. Er schlägt etwa dort auf, wo er das Produkt im Katalog vermutet. Durch ein paar Seiten Vor- und Zurückblättern hofft er, das passende Produkt zu finden. Gewonnen hat er mit einer aussagekräftigen Kopfzeile oder guten Marginalien: Dort sollte er nicht das Unternehmenslogo auf jeder Seite finden, sondern vor allem die wichtigsten technischen Unterscheidungskriterien, aber auch die Produktbezeichnung. Frau Schulz kennt sich zwar sehr gut in den Katalogen aus, aber immer wieder wird sie mit Produktbezeichnungen konfrontiert, die sie so noch nicht gehört hat. Sie schaut dann im Stichwortindex nach.

## Katalognutzer mit Emotionen

Am Ende sollen die Katalognutzer zufrieden sein – am zufriedensten sind sie, wenn sie schnell und sicher das richtige Produkt auswählen können. Daneben ist aber wichtig, dass der Katalog gut in der Hand liegt, also nicht zu schwer ist, sich trotz seines Umfangs gut blättern lässt. Und die Gestaltung der Seite – Leichtigkeit und Übersichtlichkeit – runden das gute Gefühl ab.

Usability für Kataloge heißt für uns bei TANNER: Nutzungsstrategien kennen lernen und im Katalogkonzept umsetzen.

# Best Practice in der Technischen Dokumentation

## Teil 2: Die Erfassung

In einem effizienten Redaktionsprozess wird Technische Dokumentation mehr produziert als geschrieben. Was heißt aber „produzieren“ in einem mittelständischen Unternehmen? Vier Aspekte stehen im Vordergrund:

### Planung

Sorgfältige Planung minimiert den Erfassungsaufwand und ist eine Voraussetzung für erfolgreiche Projekte. Nach der Planung der Dokumentarten anhand des Informationsbedarfs der Zielgruppen wird die Dokumentation von der ersten Zeile an modular, d. h. in Informationsbausteinen, und nach den Regeln des TANNER-Funktionsdesigns erfasst. Jeder Informations-Baustein wird bearbeitet und geprüft sowie nach eventueller Verbesserung freigegeben. Die Informations-Bausteine entsprechen den „Sequenz-Mustern“ im Funktionsdesign (z. B. Wartungssequenz, Tabelle technischer Daten, ...): Ein Informationsbaustein ist eine Sinneinheit, z. B. der Ausbau einer Baugruppe. Im Sinne rationeller Dokumentations-Prozesse führen zu kleine Module allerdings zu übermäßiger Fragmentierung des Dokuments und damit zu erhöhtem Verwaltungsaufwand.

Der Bearbeitungsaufwand hält sich dadurch in Grenzen; einzelne Informationen werden nicht mehrfach und mit fragwürdigem Ergebnis bearbeitet. Vor der Erfassung wurde umfassend recherchiert. Die Reihenfolge ist idealerweise so geplant, dass bei der Erfassung möglichst alle Informationen zu einem Baustein zur Verfügung stehen. Die Erfassung von lückenhaften oder unvollständigen Informations-Bausteinen führt zur Mehrfachbearbeitung und tendenziell zu Fehlern. Hier schaffen Redaktionskommentare Abhilfe, die – solange sie nicht bearbeitet und als erledigt gelöscht wurden – eine Freigabe verhindern.

### Regeln

Es existieren klare Regeln, die nicht nur implizit in den Köpfen vorhanden sind, sondern explizit in einem Regelwerk, dem Redaktionsleitfaden, festgelegt sind. Denn Regeln sind nur dann sinn-

voll, wenn sie für alle Beteiligten nachvollziehbar und dokumentiert sind. Wie so häufig gilt: So viele Regeln wie notwendig, so wenig wie möglich. Zu den Festlegungen in einem Redaktionsleitfaden gehören: Haupt-Kapitelstruktur und teilweise die zweite Überschriftenebene, Struktur von Warnhinweisen und Handlungssequenzen (beispielsweise im TANNER-Funktionsdesign), Formulierungsmuster, Grundregeln für Grafiken usw.

### Fehlervermeidung statt Korrektur

Ein guter Produktionsprozess zeichnet sich dadurch aus, dass Fehlervermeidung auf jeder Stufe höchste Priorität hat. Sorgfalt bei der Erstellung der Informationen und Beachtung der dokumentierten Regelwerke sind unabdingbar. Durch die modulare Arbeitsweise können bereits geprüfte (fehlerfreie) Inhalte wieder verwendet werden. Wie in jedem Produktionsprozess ist Qualitätssicherung (Lektorat) primär keine Reparaturwerkstatt, sondern dafür da, die Einhaltung der Qualität zu bestätigen.

### Systemunterstützung

Die Erfassung und Verwaltung von Informationsbausteinen wird durch ein Redaktionssystem maßgeblich erleichtert. Dieses muss folgende Basisfunktionalitäten bieten: Ablage und Zugriffskontrolle (wer bearbeitet was), Status und Versionierung (wer hat wann was geändert), Verwaltung der Informationsbausteine und Verwendungsnachweis. Dies sind die Basisfunktionalitäten, die für die Erfassung wesentlich sind.

In den nächsten Ausgaben des ABZ werden weitere Schritte der TANNER Best Practice in der Technischen Dokumentation behandelt.

## TEKOM JAHRESTAGUNG

Wir freuen uns auf Ihren Besuch vom **10.–12. November am Stand 56.**

In den Rhein-Main-Hallen in Wiesbaden erwarten Sie die neuesten Trends der Technischen Kommunikation. Planen Sie Ihren Besuch fest ein und bringen Sie Ihre Freunde mit – wir werden es auch tun.

„tanner & friends“ – gemeinsam begrüßen wir Sie auf unserem Messestand:

TANNER AG

Arbortext

ASTORIA

CatalogCreator

SAP

Xerox Global Services

Mehr dazu im Sonder-ABZ zur tekom, das Sie in den nächsten Tagen erhalten.

Beachten Sie auch die tekom-Vorträge der TANNER-Mitarbeiter Roland Schmeling (ANSI, ISO oder was?) und Arnd Bitsch (Neue Wege zur Maschinensteuerung).

## 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

Das 

Redaktion und Mitarbeit bei dieser Ausgabe:  
Georg-Friedrich Blocher, Theo Hafner, Andreas Hett, Christoph Kohler, Keith J. Pedrick, Andreas Schlenkhoff, Helmut Tanner, Sabine Waizenegger, Ralf Wittgen

**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.

# Neue VDI-Richtlinienreihe 4500 (Teil 2) – Empfehlungen für die Technische Dokumentation

Sie wollen sich über besondere Aspekte des elektronischen Publizierens informieren? Sie wollen ein effektives Qualitätsmanagement für Technische Dokumentation aufbauen? In diesen und weiteren Fällen hilft die VDI-Richtlinie 4500.

Im ABZ 2/2004 haben wir die Blätter 1–3 der VDI-Richtlinienreihe 4500 vorgestellt. Damit ist die Arbeit des Arbeitskreises „VDI 4500“, in dem sich Theoretiker von der Hochschule, Praktiker von Dienstleistungs-Unternehmen und Experten aus dem Maschinenbau

regelmäßig treffen, jedoch noch lange nicht erschöpfend beschrieben. Nachdem die ersten drei Blätter veröffentlicht waren, traf sich der Arbeitskreis im Herbst 2003 in Paderborn. Was zunächst als gemütliche „Abschlussrunde“ geplant war, entwickelte sich zu

einer intensiven Diskussion und endete im Plan, die bisherigen Richtlinienblätter komplett zu überarbeiten! Warum? Das Thema „Technische Dokumentation“ hat sich in den letzten Jahren rasant entwickelt. Drei Beispiele:

- Rechtliche Aspekte wirken sich zunehmend auf die Haftung der Geschäftsleitung aus (und sind in Blatt 1 aus heutiger Sicht nicht ausreichend berücksichtigt).
- Technologische Weiterentwicklungen wie z. B. elektronisches Publizieren aus einer Quelle beeinflussen die Organisation und Verwaltung (siehe Blatt 2) und verdienen eine eigene Abhandlung (neu in Blatt 6).
- Mit dem steigenden Aufwand für die Technische Dokumentation muss auch die Wirtschaftlichkeit in der Erstellung, Verwaltung und Verteilung berücksichtigt werden (bisher nicht ausreichend berücksichtigt, neu in Blatt 5).

Es freut uns, dass Mitarbeiter der TANNER AG maßgeblich an der Ausarbeitung dieser Richtlinie beteiligt sind.

## VDI-RICHTLINIENREIHE 4500 (TEIL 2)

	Wesentliche Inhalte	Zielgruppe
Blatt 4: Inhalte und Ausführung	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ziel- und Benutzergruppen</li> <li>• Interne Technische Dokumentation</li> <li>• Externe Technische Dokumentation</li> <li>• Arten von Dokumenten</li> <li>• Gestalten und Erstellen von Dokumenten</li> <li>• Qualitätsmanagement</li> <li>• Werkzeuge</li> <li>• Praxisbeispiele, Checklisten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Führungs- und Fachkräfte</li> <li>• Externe Dienstleister</li> <li>• Personen, die Informationen für die Technische Dokumentation liefern</li> </ul>
Blatt 5: Wirtschaftlich dokumentieren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Betriebswirtschaftliche Aspekte</li> <li>• Optimieren von Informations- und Dokumentationsprozessen</li> <li>• Projektbezogene Kalkulation</li> <li>• Nutzen interner Ressourcen, Einbinden externer Dienstleister</li> <li>• Praxisbeispiele, Checklisten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Geschäftsleiter</li> <li>• Kaufmännische Führungskräfte</li> <li>• Technische Führungskräfte</li> <li>• Produktmanager oder Projektleiter</li> <li>• Ausführende Personen, die mit dem Erstellen und Koordinieren Technischer Dokumentation beauftragt sind</li> </ul>
Blatt 6: Elektronisch publizieren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Publizieren als Teil des Informationsmanagements</li> <li>• Rechtliche Aspekte</li> <li>• Informationszugriff, Datenschutz, Schnittstellen und Standards</li> <li>• Technologien und Systeme</li> <li>• Qualitätsmanagement</li> <li>• Praxisbeispiele, Checklisten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Geschäftsführer</li> <li>• EDV-Verantwortliche</li> <li>• Führungs- und Fachkräfte</li> <li>• Externe Dienstleister</li> </ul>

## ADRESSEN

### TANNER AG

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

### Niederlassung Nürnberg

Regensburger Str. 334 a, D-90480 Nürnberg  
Tel. 00 49 / 9 11 / 2 14 50 - 0  
Fax 00 49 / 9 11 / 2 14 50 - 11  
E-Mail: info@tanner.de

### Niederlassung Reutlingen

Am Heilbrunnen 47, D-72766 Reutlingen  
Tel. 00 49 / 71 21 / 14 49 34 - 10  
Fax 00 49 / 71 21 / 14 49 34 - 20  
E-Mail: info@tanner.de

### Tanner Translations GmbH+Co

Markenstr. 7, D-40227 Düsseldorf  
Tel. 00 49 / 2 11 / 17 96 65 - 0  
Fax 00 49 / 2 11 / 17 96 65 - 29  
E-Mail: info@translations.tanner.de

**TANNER**  
macht Technik verständlich



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