

## Translation Management – TANNER übersetzt Bedarf in Lösungen

Ein Blick in die Bilanz von Unternehmen, die auf technische Dokumentation in mehreren Sprachen angewiesen sind, macht bewusst: Jedes Wort, das nicht neu übersetzt, jeder Satz, der dem Übersetzer nicht zur Kontrolle vorgelegt werden muss, und jeder eingesparte Tag im Erstellungsprozess haben zählbare Folgen. „TANNER Translation Management (TTM)“ überführt exakt diesen Bedarf in eine effiziente Lösung.

➤ Lesen Sie weiter auf Seite 2

### cDay 2005 – großes Interesse am CATALOGcreator



Der Anwendertag zum CATALOGcreator, der Software für Ersatzteil- und Produktkataloge, am 8. April in der TANNER-Denkfabrik stieß mit über 100 Teilnehmern auf großes Interesse. Nach einem kurzen Blick auf aktuelle Entwicklungen der CATALOGcreator GmbH und ihres Produkts durch Geschäftsführer Robert Schäfer berichteten mehrere Anwender über ihre Erfahrungen mit der CATALOGcreator-Software – u. a. die Dürr Dental GmbH & Co. KG

und die Sunrise Medical GmbH & Co. KG. Nachmittags wechselten sich Vorträge mit Demonstrationen und Experten-Fragestunden ab. In den Vorträgen wurden aktuelle Themen behandelt wie z. B. BMEcat, 3D-Ersatzteilkataloge mit XVL, die Integration von beschreibender Dokumentation und Ersatzteilinformation auf Basis XML (anhand der Kombination von Fischer Computertechnik TIM-RS und CATALOGcreator), Übersetzungsmanagement mit TRADOS oder die vollautomatische Produktion von Ersatzteilkatalogen aus dem EDM/PDM ins Web. Für alle Interessenten, die nicht am cDay 2005 teilnehmen konnten, bietet die TANNER AG eine kostenlose CD-ROM mit allen Vorträgen des cDay. Fordern Sie diese an bei: heike.suess@tanner.de

### EDITORIAL



Wer zu den Besten gehören will, muss sich Vergleiche gefallen lassen. Wir von TANNER bieten Ihnen mit dem „Großen Katalog-Benchmark“ die

Möglichkeit, Ihre Kataloge mit den besten Marketing-Instrumenten anderer Anbieter zu vergleichen. Auch TANNER stellt sich gerne dem Wettbewerb: Bereits 2002 hat unsere Lösung die Endausscheidung des VDI-Win-Win-Cups für mustergültige Geschäftsbeziehungen erreicht. Dabei wurde der gesamte Redaktionsprozess bei Siemens Medical Solutions bewertet. Wesentlicher Bestandteil dort ist ein bidirektional im System integrierter Übersetzungsprozesses in damals nur 12 Sprachen. Wichtigster Vorteil des TANNER Translation Managements: Es erkennt 100%-Matches und schließt diese von erneuter, unnötiger Bearbeitung und Übersetzung aus. Im Ergebnis ermöglicht die Lösung eine frühere Bereitstellung mehrsprachiger Produktinformationen und kann somit den Eintritt in ausländische Märkte um Wochen beschleunigen. Gewinner sind zum Beispiel Hersteller von Medizinprodukten, welche die FDA für den US-Markt zulassen muss.

Ihr Helmut Tanner

## Sichern Sie sich Ihr ABZ-Online

TANNER wird das ABZ zur Jahresmitte auf Online umstellen. Damit wir Sie auch weiterhin regelmäßig über aktuelle Branchen-News und Hintergrundberichte im ABZ informieren können, bitten wir Sie bereits heute um die Angabe Ihrer E-Mail-Adresse. **Faxen Sie einfach diese Seite ausgefüllt an TANNER: +49 (0) 83 82-2 72 9 00** oder bestellen Sie das ABZ-Online unter <http://www.tanner.de/de/abz/anmeldung.html>

Firma

Name

E-Mail

### INHALT

Translation Management – TANNER übersetzt Bedarf in Lösungen.....	1+2
Der große KatalogBenchmark 2005.....	3
TANNER-Ticker.....	3
Impressum.....	3
Alles was Recht ist.....	4
Best Practice in der Technischen Dokumentation.....	5
Wissen Sie genau, was Ihre Kunden wissen wollen?.....	6
Adressen.....	6

Fortsetzung von Seite 1

**Translation Management – TANNER übersetzt Bedarf in Lösungen**

So konnte Siemens Medical Solutions seine Kosten nach Einführung von TTM um über zwei Millionen Euro jährlich senken. Kein Wunder also, dass Auswahl und Einsatz dieser Lösungen heute strategische Bedeutung haben. Es ist nicht zuletzt das stetig steigende Übersetzungsvolumen bei gleichzeitig wachsendem Termindruck, was den Bereich Übersetzung immer mehr zu einem betriebswirtschaftlich relevanten Faktor macht.

Mit einer Ersparnis in dieser Größenordnung liegt die Siemens-Sparte allerdings an der Spitze des erreichbaren Potenzials. Möglich wird dies im Wesentlichen, weil die maßgeschneiderte TANNER-

Lösung zwei zentrale Funktionalitäten besitzt, welche sie von gängigen Produkten auf dem Markt unterscheidet.

**Optimierte Vermeidung von Redundanzen**

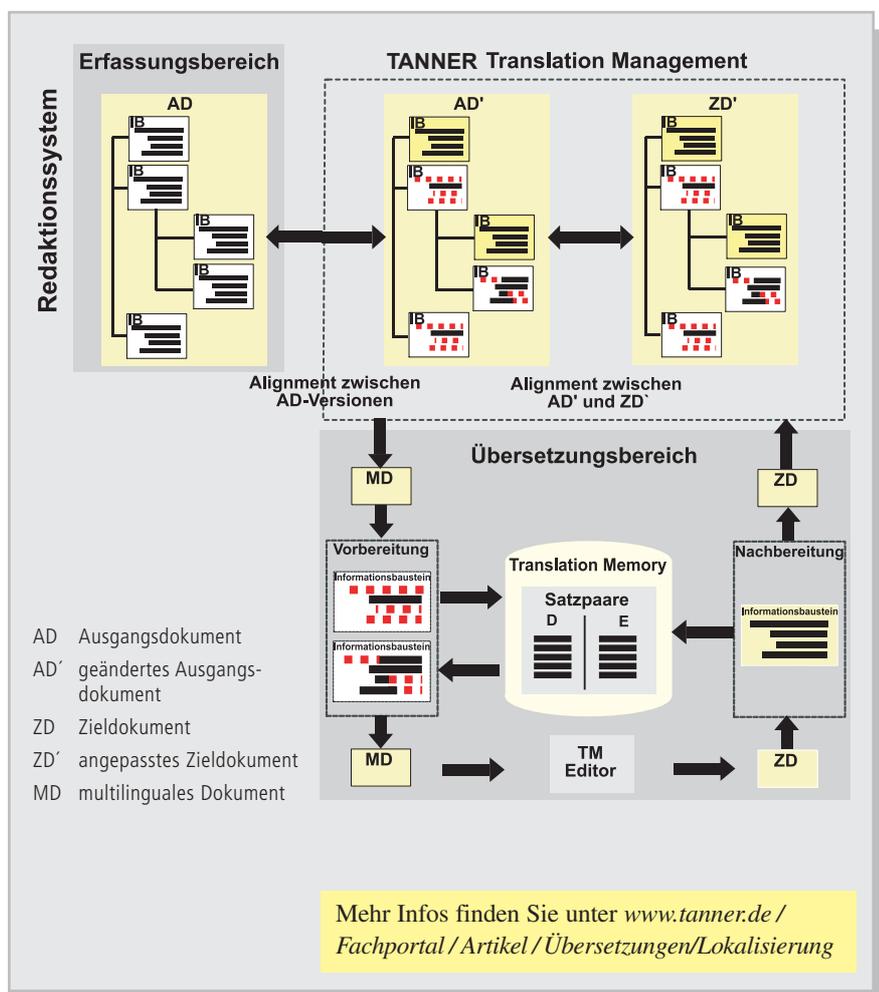
Gemeinsames Ziel aller Lösungsansätze ist es, die Menge an neu zu übersetzendem Text so weit wie möglich zu reduzieren. Dazu unterziehen die meisten Systeme das Ausgangsdokument im Redaktionssystem und unter Einsatz so genannter Translation Memories automatisch einem stufenweisen Abgleich. Die Software filtert dabei all jene Textbausteine heraus, die in der Vergangenheit bereits vollständig übersetzt wurden und ordnet diesen ihr gespeichertes Gegenstück in der Zielsprache zu. Dem Übersetzer werden die Satzpaare anschließend nur noch zur Bestätigung vorgelegt. Damit reduziert sich der Aufwand zwar

erheblich, dennoch fallen auch für diesen Prozess Kosten an. Nicht so beim TANNER Translation Management. Hier werden diese „100 Percent Matches“ für die weitere Bearbeitung komplett gesperrt, dem Übersetzer somit gar nicht erst zugespielt und verursachen damit keine weiteren Kosten.

Ein anderer Fall tritt ein, wenn das System geringfügige Abweichungen zum Ursprungsdokument identifiziert. Gängige Lösungen markieren solche Bausteine zwar als so genannte Fuzzy Matches. Anschließend steuern sie diese – in der Regel sind es ganze Absätze oder Unterkapitel der technischen Dokumentation – aber komplett in den Übersetzungsprozess ein. Mit fatalen Folgen: Schon ein einziges geändertes Wort in einem Informationsbaustein genügt, dass der Übersetzer den gesamten markierten Abschnitt zu bearbeiten hat. Nicht selten muss er diesen anschließend mit 50 Prozent vom normalen Übersetzungshonorar berechnen. Die TANNER-Lösung geht auch hier neue Wege. Ihre Technologie erlaubt nicht nur die Unterteilung eines Textes in mehr oder weniger große Abschnitte, sondern die semantische Zerlegung in kleinste Sinneinheiten. Bei minimalen Textänderungen erhält der Übersetzer damit nur noch die tatsächlich überarbeiteten Sinneinheiten. Sind diese übersetzt, werden sie direkt an richtiger Stelle in das Zieldokument eingefügt und für spätere Verwendung in ihrem Kontext gespeichert.

**TTM reduziert Projektlaufzeiten durch paralleles Erfassen und Übersetzen**

Potenziale zur Effizienzsteigerung nutzt das TTM auch, wenn es um den Erstellungsprozess der Übersetzung geht. Ohne komplette Anleitung geht heute keine Maschine und kein Gerät mehr zum Kunden. Da die Erstellung technischer Dokumentationen und ihrer Übersetzung häufig erst gegen Ende der gesamten Projektlaufzeit starten kann, spielt der Zeitfaktor eine zentrale Rolle. Die TANNER-Lösung erlaubt es daher, noch während der redaktionellen Arbeiten in der Ausgangssprache parallel bereits den Übersetzungsprozess in die Zielsprachen einzuleiten. Nachträgliche



Workflow beim TANNER Translation Management

Änderungen und Ergänzungen werden unproblematisch nachgereicht und automatisch in das Zieldokument integriert. Somit arbeiten technischer Redakteur und Übersetzer bei Bedarf zeitgleich an ein und demselben Dokument. Freie

Kapazitäten können zielbewusst genutzt und Durchlaufzeiten drastisch gesenkt werden.

Das TANNER Translation Management ist eine Software-basierte Lösung, die individuell in das jeweilige Kundenum-

feld integriert wird. Sie ist kompatibel mit allen Redaktionssystemen, die auf Modularisierung und Wiederverwendung von SGML-/XML-Informationen setzen.

## Der große KatalogBenchmark 2005

Der große KatalogBenchmark 2005 ist ein neuer, in doppeltem Sinne ausgezeichneter Wettbewerb:

Zum einen analysiert und bewertet er alle angemeldeten Print- und E-Business-Kataloge nach ihrer Nutzerfreundlichkeit und Struktur; die besten werden mit dem Attribut "Bester Katalog 2005" ausgezeichnet.

Zum anderen vergleicht er die Kataloge im Bereich Print mit denen der Wettbewerber. Die Teilnehmer erhalten als Ergebnis ein individuelles Gutachten, das ihnen wertvolle Aufschlüsse über den aktuellen Marktwert ihres Katalogs gibt. Der große KatalogBenchmark 2005

richtet sich an alle Unternehmen, die ihren Geschäftssitz oder eine Niederlassung in Deutschland, Österreich oder der Schweiz haben und eigene, deutsch- oder englischsprachige Print- oder E-Business-/Online-Kataloge mit mind. 50 Seiten oder 100 Artikeln erstellen. Der Startschuss zum großen Katalog-Benchmark 2005 fiel auf dem Branchenforum 2005 am 26. April 2005 in Stuttgart. Unter dem Titel „Von Print bis Procurement – Erfolgreiche Produktkommunikation in allen Medien“ fanden Besucher des Branchenforums aufschlussreiche Erfahrungsberichte aus der Praxis mittelständischer Unterneh-

men rund um das Thema Produktdatenmanagement.

Die Teilnahmegebühr für den Wettbewerb "Der große KatalogBenchmark 2005" beträgt pro Katalog 200,- Euro. Sie ist notwendig, um die umfangreichen Analysen und Gutachten für den Katalog sicherzustellen. Anmelde- bzw. Einsendeschluss für den großen KatalogBenchmark 2005 ist der 15. September 2005.

Mehr Infos finden Sie unter [www.katalogbenchmark.org](http://www.katalogbenchmark.org)



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

#### ALTANA Pharma AG

Die ALTANA Pharma AG legt besonderen Wert darauf, dass sich ihre Mitarbeiter an ihrem Arbeitsplatz wohlfühlen. Aus diesem Grund hat die ALTANA Pharma AG TANNER beauftragt, Nutzerhandbücher für die neu entstehenden Büro-, Labor-, Service- und Logistik-Gebäude zu erstellen. Die Mitarbeiter werden über die Räumlichkeiten im gesamten Gebäude, die Funktionen eingebauter Systeme und Sicherheitseinrichtungen informiert und ggf. zur korrekten Bedienung angeleitet. Die ALTANA Pharma AG mit Hauptsitz in Konstanz ist spezialisiert auf die Geschäftsfelder Therapeutika, Imaging und Selbstmedikation (OTC) mit den Kernkompetenzen Magen-Darm- und Atemwegserkrankungen.

#### STEAG HamaTech AG

TANNER betreut die Einführung des Redaktionssystems TIM-RS bei der STEAG HamaTech AG. Damit führen beide Unternehmen ihre langjährige, bewährte Zusammenarbeit fort. STEAG HamaTech ist ein weltweit führender Lieferant von Fertigungsgeräten und Prozesstechnologie für die Herstellung optischer Medien (CD/DVD) und für die Weiterverarbeitung von Photomasken und Halbleiterscheiben durch die Halbleiterindustrie. Im Hauptsitz Sternenfels stellen ungefähr 300 Angestellte hochgradig zuverlässige und produktive Anlagen für die Optical Disc- und Halbleiter-Industrie her. Die STEAG HamaTech AG erforscht und entwickelt wichtige Prozesse und Komponenten für die Medienherstellung.

### IMPRESSUM



**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](mailto:info@tanner.de)  
<http://www.tanner.de>



Redaktion und Mitarbeit bei dieser Ausgabe:  
Dr. Sven Bergert, Georg-Friedrich Blocher,  
Theo Hafner, Jörg Heide, Angel Hernandez,  
Andreas Hett, Andreas Schlenkhoff, 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.

# Alles was Recht ist

Seit 2004 gilt das neue Geräte- und Produktesicherheitsgesetz (GPSG). Es verbietet das Inverkehrbringen unsicherer Produkte. Damit rückt die mitgelieferte technische Dokumentation ins Visier der Behörden. Für TANNER Grund genug, das Rechts-Know-how seiner Redakteure vom renommierten Experten Dr. jur. Peter Anhalt auf den neuesten Stand bringen zu lassen.

Eine zentrale Frage: Welche Schadensersatzansprüche kann eigentlich ein Anwender eines Produkts oder ein Dritter geltend machen, wenn ihm aufgrund einer fehlerhaften Bedienungsanleitung ein Schaden entstanden ist?

## Haftung für Bedienungsanleitungen

Bei der außervertraglichen Haftung stehen jedem Geschädigten, der in keinem vertraglichen Verhältnis zum Hersteller steht, zwei Rechtswege offen: Haftung nach BGB §823 und Produkthaftungsgesetz (ProdHaftG). Nach BGB § 823 haftet der Hersteller, wenn er schuldhaft gegen eine Pflicht verletzt. Dazu zählt auch der Verstoß gegen ein Schutzgesetz, wie dem GPSG. Da das GPSG die Bedienungsanleitung ausdrücklich in die Sicherheit eines Produkts einbezieht, kann eine fehlerhafte Dokumentation für den Hersteller schnell zur Haftungsfalle werden.

Noch heikler wird es für den Hersteller, wenn der Geschädigte den Rechtsweg nach ProdHaftG beschreitet: Nach ProdHaftG muss nicht einmal ein Verschulden des Herstellers nachgewiesen werden. Es genügt, wenn das Produkt fehlerhaft ist – fehlerhafte Dokumentation inbegriffen!

## Wann ist Dokumentation fehlerhaft?

Ein Beispiel: Hat der Hersteller konstruktiv alles getan, um sein Produkt nach Stand von Wissenschaft und Technik ungefährlich zu machen, bleiben oft noch unvermeidbare Restgefahren bestehen. Die Dokumentation hat u. a. die Aufgabe, diese Restgefahren abzufangen, d. h. vor den Gefahren zu warnen, die auch bei bestimmungsgemäßer Verwendung vom Produkt ausgehen. Erfüllt die Dokumentation diese Anforderung nicht, kann ein Gericht Fehlerhaftigkeit unterstellen.

## Die Vorschriftenflut wächst

Wie unterstützt eine Dokumentation den gefahrlosen Umgang mit dem Produkt? Eine erste Antwort lautet nur scheinbar banal: Die Dokumentation muss vollständig, richtig und vor allem verständlich sein. Eine Forderung, die nur auf den ersten Blick einfach zu erfüllen ist! Wie werden Warnhinweise korrekt aufgebaut? Wie werden Text und Bild richtig angeordnet? Welche Inhalte müssen in eine Doku? Hier gilt es, eine wachsende Flut an Gesetzen, Richtlinien und Normen zu beachten:

DIN EN IEC 62079 „Erstellen von Anleitungen“, DIN EN ISO 12100-2 „Sicherheit von Maschinen“, Maschinenrichtlinie, branchenspezifische Vorschriften, z. B. durch FDA, VDMA, usw. Ob Terminologie, Satzbau, grafische Gestaltung oder Text-Bild-Anordnung – normengerechte Gestaltung ist für die TANNER-Redakteure oberstes Gebot. Mit dem TANNER-Funktionsdesign wird ein Großteil dieser Anforderungen quasi automatisch erfüllt.

**Dokumentationen, optimiert nach TANNER-Funktionsdesign, decken wesentliche Normanforderungen automatisch ab. Der Vorher-Nachher-Vergleich zeigt es auf den ersten Blick:**

### Vorher – ohne TANNER-Funktionsdesign

#### Wechsel der Klinge

Das Wechsel-Modul EX455 ermöglicht Klingenswechsel in kürzester Zeit.

Lösen Sie die Klingenthalerung mit einem Schraubschlüssel mit Schlüsselweite 16.

Beachten Sie, dass die Anlage mit dem Hauptschalter ausgeschaltet wurde.

Zum Klingenswechsel nehmen Sie die alte Klinge aus der Halterung.

Nehmen Sie eine neue Klinge aus der Verpackung und setzen Sie sie ein.

Ziehen Sie die neue Klinge anschließend wieder gut fest.

Nach Bestätigen mit der Taste „Klingenswechsel“ am Steuerpult schaltet sich die Lichtschranke automatisch wieder ein.

Beachten Sie beim Wechsel der Klängen, dass auch abgenutzte Klängen sehr scharf sind und Sie sich ggf. schneiden könnten.

### Nachher – mit TANNER-Funktionsdesign

#### Klinge wechseln

Werkzeuge, Hilfsmittel und Ersatzteile:

- Schraubschlüssel, SW 16
- Klinge, Artikel-Nr. 6782-990E



#### Scharfe Klinge

Schnittverletzungen auch an abgenutzten Klängen

- Schutzschuhe und schnittfeste Sicherheitshandschuhe tragen.

#### VORSICHT

1. Anlage mit dem Hauptschalter ausschalten.
  2. Klingenthalerung mit Schraubschlüssel lösen.
  3. Alte Klinge aus der Halterung nehmen
  4. Neue Klinge aus der Verpackung nehmen.
  5. Neue Klinge einsetzen.
  6. Klingenthalerung mit Schraubschlüssel wieder festziehen.
  7. Klingenswechsel mit Taste „Klingenswechsel“ am Steuerpult bestätigen.
- Die Lichtschranke schaltet sich automatisch wieder ein.

# Best Practice in der Technischen Dokumentation

## Teil 3: Die Aufbereitung

TANNER hat speziell für mittelständische Unternehmen alle Prozessschritte der Dokumentation von der Erfassung bis zur Archivierung optimiert und in der Methodensammlung „Best Practice in der Technischen Dokumentation“ zusammengestellt.

Best Practice beschreibt hierbei nicht das theoretisch Beste, sondern – unter den Rahmenbedingungen des Mittelstands – die beste Lösung aus der Praxis: den optimalen Mix aus Aufwand und Ergebnis. Diese beste realisierte Lösung ist auf typisch mittelständische Redaktionsumgebungen ausgerichtet. Was unter diesen Bedingungen „Best Practice in der Technischen Dokumentation“ ist, behandelt eine Serie, die nacheinander auf die Schritte Informations-Recherche, Erfassung, Aufbereitung, Qualitätskontrolle, Publikation, Übersetzung und Archivierung eingeht.

Häufig ergibt bei der Technischen Dokumentation die erste Erfassung von Informationen, die auch von verschiedenen Personen durchgeführt werden kann, eine unstrukturierte Sammlung von nicht ausformulierten Texten und Bildern. Diese Sammlung muss derart bearbeitet werden, dass die Informationen klar strukturiert und einfach verständlich

werden. Technische Redakteure gehen diese Aufgabe „ingenieurmäßig“ an – nach einer anerkannten Methode und nach festen Regeln. Das TANNER-Funktionsdesign gibt hier Formulierungsmuster vor, definiert die Gestaltung und legt Strukturen auf allen Ebenen der Dokumentation fest. Die Struktur kann ein komplettes Handbuch, eine Wartungsanleitung oder Betriebsanleitung umfassen, setzt sich aber in kleineren Dimensionen fort bis in die konkrete Handlungssequenz.

Beispielhaft wird hier gezeigt, auf welchen Ebenen Regeln definiert werden und greifen:

- **Grobstruktur**  
(Kapitel und Unterkapitel)  
z. B. Kapitel 5 Wartung,  
5.1 Sicherheitshinweise zur Wartung,  
5.2 Wartungstabellen,  
5.3 Wartungsarbeiten
- **Feinstruktur/Sequenzmuster**  
Jede Wartungsarbeit setzt sich aus einer oder mehreren Handlungssequenzen zusammen.

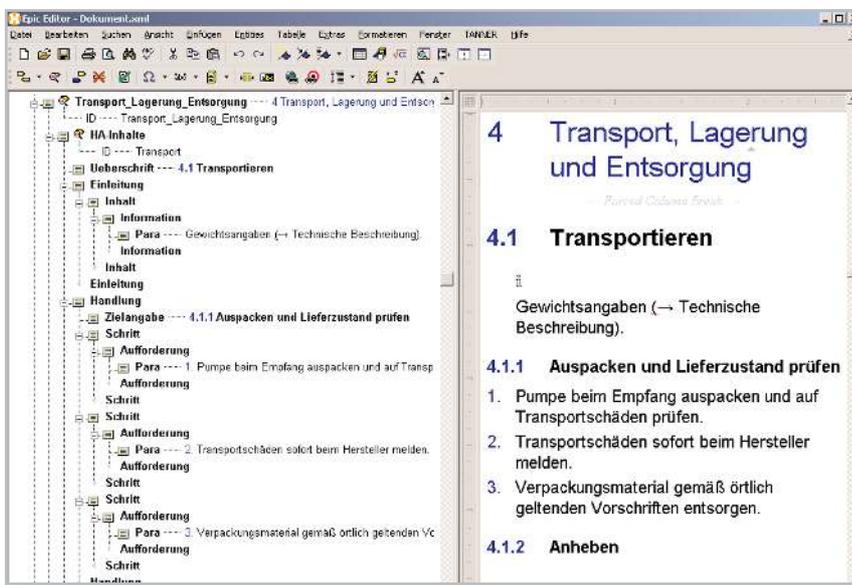


- Eine Handlungssequenz besteht aus:
- der Zielangabe (= Titel)
  - Werkzeugen, Hilfsmitteln, Ersatzteilen
  - Warnhinweisen
  - Handlungsschritten
  - dem Resultat
- Ein Warnhinweis besteht wiederum aus:
- Signalwort
  - Piktogramm
  - Art/Quelle der Gefahr
  - Was passiert bei Nichtbeachtung?
  - Handlungsschritte zur Vermeidung der Gefahr

- **Formulierungsmuster**
  - Generell: kurze und knappe Sätze
  - Handlungsschritte: Imperativ ohne „Sie“ (z. B. „Schraube festziehen.“)
  - Zielangabe: wie Handlungsschritt
- **Auszeichnungselemente**  
z. B. zur Hervorhebung von Schaltern und Bildschirmmeldungen

Der Redakteur hat die Möglichkeit, die Strukturelemente in XML oder einer Word-DOT abzubilden. Im Idealfall ist der größte Teil der Aufbereitung dem System zugeschrieben; damit kann der Redakteur sich voll und ganz den Inhalten widmen. Perfekt ist es, wenn bereits Informationserfasser in der Entwicklung entsprechend dieser Methode Informationen zuliefern, z. B. in einer „abgespeckten“ Word-DOT.

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass mit der Aufbereitung die Qualität der Dokumente steht und fällt. Soweit möglich, müssen Qualitätsanforderungen dieser Art automatisch erfüllt sein. Manuelle Eingriffe sind nicht nur aufwändig, sondern auch fehleranfällig. Die Qualität hängt wiederum entscheidend ab von der Sorgfalt, mit der das Regelwerk ausgearbeitet und in der Redaktionsumgebung abgebildet wird.



Strukturelemente des Funktionsdesigns abgebildet in Arbortext EPIC

# Wissen Sie genau, was Ihre Kunden wissen wollen?

Alle, die diese Frage spontan mit „Ja“ beantworten können, haben sicherlich schon eine Nutzerbefragung bzw. Marktanalyse für ihr Unternehmen durchgeführt. Für alle anderen hier ein Fallbeispiel, warum sich dies lohnt.

Die Schindler Aufzüge AG in der Schweiz ist eine Tochtergesellschaft des in allen 5 Kontinenten aktiven Schindler-Konzerns. Beratung, Projektierung, Herstellung, Montage und Instandhaltung hochwertiger Aufzüge, Fahrtreppen und Fahrsteige in Wohn-, Geschäfts- und öffentlichen Gebäuden sind das Kerngeschäft von Schindler. Schindler legt einen besonderen Schwerpunkt auf ein dichtes, professionelles Service-Netz und die traditionell hohe Qualität der Produkte, die sich aus der jahrzehntelangen Erfahrung des Familienunternehmens ergibt.

Am Anfang steht der Plan, eine Publikation neu aufzulegen oder – in unserem Fallbeispiel – eine neue Publikation herauszubringen.

So auch bei der Firma Schindler Aufzüge Ebikon, Schweiz. Geplant ist ein umfassendes Nachschlagewerk zum Thema „Aufzugswartung“: Service-Leistungen, Vertragsoptionen, gesetzliche Grundlagen, Modernisierung. Viele Themen, noch mehr Informationen. Und der Wunsch, punktgenau und ausreichend zu informieren.

Zweifel bleibt: „Welche und wie viele Informationen brauchen unsere Kunden WIRKLICH?“ Genauso wichtig: „Welche brauchen sie NICHT?“ Dies findet man am besten heraus, wenn man den Nutzer der Publikation direkt „zu Hause abholt“, in seinem Arbeitsumfeld kennen lernt und befragt. Und mit dieser Aufgabe wendet sich Schindler an TANNER. Zwei Zielgruppen werden befragt: Die Leiter der eigenen Service-Teams sowie Immobilienverwalter, die Schindler-Aufzüge in ihren Gebäuden betreuen.

## Das Interview

Der TANNER-Fragebogen – in enger Abstimmung mit Schindler erstellt –

orientiert sich an Routineaufgaben der Befragten, spricht: der täglichen Kommunikation zwischen Service-Leitern und ihren Kunden. Bei den Immobilienverwaltern rückt zudem die jährliche Eigentümersammlung in den Vordergrund.

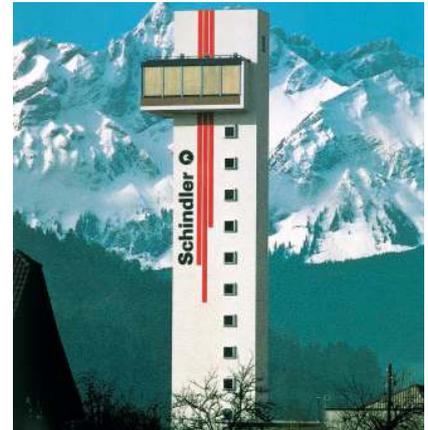
Für die Interviews ist TANNER-Projektleiter Andreas Hett in der gesamten Schweiz unterwegs – von Genf im äußersten Südwesten bis nach St. Gallen im Nordosten. Denn jede Region hat ihre eigenen Ansprüche und Bedingungen: Sprachlich, rechtlich ... bis hin zu feinen Details in der Mentalität und im Umgang mit Information.

## ... und das Resultat

Die Präsentation der Befragungsergebnisse in Ebikon findet vor Vertretern aus Marketing, Service und Key Account Management statt. Neben den zentralen Aussagen der Befragten kommen auch deren Service-Wünsche abseits einer Publikation zur Sprache. Darüber hinaus werden konkrete Lösungsansätze vorgestellt und besprochen.

Das Ergebnis ist in einigen Punkten durchaus überraschend und zeigt, wie wertvoll eine Nutzerbefragung sein kann. Denn den Zeitpunkt und vor allem die bevorzugte Art, sich Informationen zu beschaffen (Lese- bzw. Frageverhalten der Immobilienverwalter), haben die Projektbeteiligten zuvor anders eingeschätzt.

Schindler nutzt die Ergebnisse der Nutzerbefragung umgehend, um seine Publikationsabsichten neu auszurichten: Statt eines umfangreichen Handbuchs werden die gewünschten Themen nun in Flyern verteilt. Um die Mitarbeiter auf Fragen der Kunden in jeder Situation vorzubereiten, steht außerdem eine Neustruktur des Intranets an. Auch hierfür bilden die Erkenntnisse der Nutzerbefragung eine wertvolle Basis.



**Edgard Spekking**, Leiter Marketing Schindler, Aufzüge AG:

„Manche Ergebnisse der Nutzerbefragung waren für uns wirklich überraschend und gerade deswegen sehr hilfreich. Wir können die Struktur unserer künftigen Publikationen nun deutlich näher an den Vorstellungen unserer Kunden und Mitarbeiter ausrichten und haben auch Klarheit über Umfang und Inhalt gewonnen. Das gibt Planungssicherheit. Damit hat sich die professionelle Nutzerbefragung durch TANNER für uns in jeder Hinsicht ausgezahlt.“

## ADRESSEN

### TANNER AG

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

### Niederlassung Nürnberg

Regensburger Str. 334a, D-90480 Nürnberg  
Tel. +49 / 9 11 / 2 14 50 - 20  
Fax +49 / 9 11 / 2 14 50 - 11  
E-Mail: info@tanner.de

### Niederlassung Reutlingen

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

### Tanner Translations GmbH+Co

Markenstr. 7, D-40227 Düsseldorf  
Tel. +49 / 2 11 / 17 96 65 - 0  
Fax +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)