

Warum das Rad immer wieder teuer neu erfinden?

Vor zwei Jahren hat das „TANNER-Kompetenzzentrum Pumpen“ die erste Betriebsanleitung nach dem damals neuen Branchenstandard für Pumpen-Dokumentationen publiziert. Die Idee war so einfach wie einleuchtend: Wenn Pumpentypen branchenweit weitgehend standardisiert sind, dann könnten doch die Betriebsanleitungen ebenso standardisiert erstellt und von allen Herstellern gemeinsam genutzt werden.

Die ALLWEILER AG und die Munsch Chemie-Pumpen GmbH waren die Ersten, die darin erhebliche Potenziale für ihre Unternehmen erkannten und sich aktiv am Aufbau des Kompetenzzentrums beteiligten. Zum zweijährigen Bestehen sprach die ABZ-Redaktion mit Manfred

Fleckenstein, der als Leiter Baugruppen-Entwicklung bei der ALLWEILER AG für die Dokumentation zuständig ist, und mit Stefan Munsch, Geschäftsführer von Munsch Chemie-Pumpen.

➤ Lesen Sie weiter auf Seite 2

Das neue CMS „Astoria On-Demand“ im Test

In einem aktuellen Product Review vom Mai 2007 hat die US-amerikanische Fachpublikation „InfoWorld“ das neue Content Management System (CMS) „Astoria On-Demand“ getestet. Fragestellung war, welche Qualitäten das CMS des TANNER-Partners als SaaS-Lösung (Software as a Service) für Unternehmen bietet, die Dokumentationen für komplexe Produkte benötigen. Mike Heck, Analyst und Autor des Reviews, kommt zu dem Ergebnis, dass Astoria On-Demand diese Anforderung bestens erfüllt.

Im Einzelnen gibt der Test folgende Urteile ab: Das DITA-basierende System (Darwin Information Typing Architecture) verfügt über eine klar strukturierte Oberfläche seines Web-Interface. Eine ausgefeilte Workflow-Funktion stellt sicher, dass die verteilte Arbeit an einem Dokument abteilungs- und rollenübergreifend bestens funktioniert. Dies ist gerade im Lebenszyklus technischer Produktna-

formationen eine essenzielle Voraussetzung. Die Bearbeitung von Inhalten im XML-Editor funktioniert reibungslos. Dazu hat Astoria den Arbortext Editor in seine On-Demand-Lösung integriert. Ebenfalls im Standardumfang enthalten ist Astoria Document Assembly. Die Applikation erstellt für den Nutzer neue Dokumente aus Komponenten und Topics, die im Repository gespeichert sind. Ebenso komfortabel ist der Astoria Translation Manager. Er erstellt Dokumenten-Versionen für jede Sprache. Während andere XML-basierende CMS eine Ebene zwischen Nutzer-Interface und relationaler Datenbank benötigen, greift Astoria On-Demand direkt auf die XML-Bausteine zu. Dies ist bei SaaS-Lösungen laut InfoWorld ein seltener Ansatz.

Testergebnis	8,6	Sehr gut
Kriterien	Punkte	Gewichtung
Capability	9	25%
Ease-of-use	8	20%
Performance	9	15%
Scalability	8	15%
Security	9	15%
Value	8	10%

EDITORIAL



Kataloge sind nicht nur „Produktnachschlagewerke“. Als ein zentrales Kommunikationsmittel sind sie auch Marken-Transporteure und natürlich Absatzinstrumente.

Mit „INKA – Der Wettbewerb“ hat das Fachmagazin für B-to-B-Kommunikation INDUKOM in Kooperation mit TANNER einen neuen Wettbewerb für Print- und Online-Kataloge ins Leben gerufen. Dieser bietet Ihnen die Möglichkeit, Ihre Kataloge mit den Marketing-Tools anderer Anbieter zu vergleichen. Mehr darüber und die Gesamt-Initiative „INKA – Industrie. Kataloge. Kommunizieren.“ lesen Sie in dieser Ausgabe.

Einen Blick auf aktuelle Forschungsergebnisse wirft ein Artikel, der sich der Zukunft von Produktinformationen im Maschinenbau widmet. Forschern der Uni Hannover ist es gelungen, in stark beanspruchte Werkstoffe so genannte gentellente Codes einzubauen. Damit sind Bauteile künftig in der Lage, ihren aktuellen Zustand selbstständig zu kommunizieren. Für das Management von Produktinformationen entlang ihres Lebenszyklus könnte dies ganz neue Optionen eröffnen.

Ich wünsche Ihnen eine informative Lektüre.

Ihr Georg-Friedrich Blocher

INHALT

Bauteile mit eingeborener „Gentelligenz“	3
HANSA-FLEX entscheidet sich für SAP	
NetWeaver MDM	4
Aktuelle Umfrage	4
INKA – auf den Spuren einer neuen Hochkultur der Kataloge	5
Studie: Dokumentation muss mit der Produkt-Entwicklung beginnen	6

» Fortsetzung von Seite 1

ABZ: Herr Fleckenstein, Herr Munsch, wann haben Sie zuletzt die Betriebsanleitung Ihres Autos gelesen?

Fleckenstein: Das kann ich nicht beantworten. Ich habe in der Vergangenheit nur selten in den Handbüchern eines Autos nachgeschlagen.

ABZ: Weil Sie diese qualitativ nicht gut finden?

Fleckenstein: Nein, diese Handbücher zeugen im Gegenteil von viel redaktionellem Know-how und sind aufwändig gemacht. Allerdings sind Autos heute sehr intuitiv zu bedienen.

Munsch: Das ist ja inzwischen bei vielen Produkten des täglichen Lebens der Fall.

Mehr Informationen unter
www.pumpen.tanner.de

ABZ: Bei Pumpen auch?

Fleckenstein: Nein. Gerade für die Montage und den optimalen Betrieb von Pumpen gibt es einige Anleitungsschritte, Daten und Hinweise in der Anleitung, deren Kenntnis und Berücksichtigung für den Anwender essenziell sind.

ABZ: Welche Kriterien muss eine Betriebsanleitung für Pumpen denn erfüllen?



„Wir konnten die Produktionskosten im Bereich technischer Dokumentationen deutlich senken.“

Manfred
Fleckenstein,
Leiter Baugruppen-
Entwicklung bei der
ALLWEILER AG

Munsch: Für uns ist eine Betriebsanleitung ein Zukaufteil. Sie muss natürlich vollständig, verständlich sowie rechts- und normenkonform sein. Das gilt gerade bei Maschinen mit einem großen Risikopotenzial. Wir beispielsweise entwickeln und vertreiben Pumpen, die chemisch-aggressive Medien befördern. Montagefehler müssen hier von unserer Seite natürlich absolut ausgeschlossen werden.

Fleckenstein: Wesentliche Bedeutung hat aber auch der wirtschaftliche Aspekt. In der Regel liegt ja der Vorteil des Zukaufs von Teilen darin, dass dies die kostengünstigere Alternative als die Eigenproduktion darstellt. Spezialisierte Komponenten-Zulieferer erreichen eben eine bessere Kostenstruktur durch höhere Stückzahlen.

ABZ: Womit wir direkt bei der Idee des TANNER-Kompetenzzentrums Pumpen wären, oder?

Munsch: Ja, exakt. Als TANNER vor etwa drei Jahren erstmals mit der Idee zu uns kam, haben wir sofort die Potenziale erkannt. Eine Datenbank mit standardisierten Text- und Grafikbausteinen in allen Sprachen aufzubauen, aus der Betriebsanleitungen für eine stetig wachsende Zahl von Pumpentypen automatisiert erstellt und übersetzt werden können, musste allen teilnehmenden Unternehmen Zeit und Geld sparen.

ABZ: Und haben sich die Erwartungen erfüllt?

Fleckenstein: Für uns in mehrfacher Hinsicht. Wir konnten vor allem aufgrund unserer vielen Zielsprachen die Produktionskosten im Bereich technischer Dokumentationen deutlich senken. Außerdem hat das Kompetenzzentrum sein Versprechen bislang eingehalten, Neuerstellungen von Betriebsanleitungen sowie Übersetzungen jeweils binnen zwei Wochen zu realisieren. Jetzt, da die Auftragslage sehr gut und Zeit meist ein knappes Gut ist, schafft dies eine hohe Sicherheit im Tagesgeschäft.



„Als TANNER vor etwa drei Jahren erstmals mit der Idee zu uns kam, haben wir sofort die Potenziale erkannt.“

Stefan Munsch, Geschäftsführer der MUNSCH Chemie-Pumpen GmbH

Munsch: Neulich habe ich sogar von einem Fall erfahren, wo für ein anderes Unternehmen eine Anleitung in nur zwei Tagen erstellt wurde. Das ist schon enorm. Insgesamt finde ich es sehr spannend zu beobachten, wie schnell so viele unserer Wettbewerber auf den Zug aufgesprungen sind. Aufgrund von Geheimhaltungsverpflichtungen seitens der TANNER AG kenne ich nicht alle Namen. Aber was ich weiß, genügt mir als Bestätigung, dass wir vor zwei Jahren den richtigen Weg eingeschlagen haben.

IMPRESSUM

TANNER 

Herausgeber
TANNER AG
Kemptener Straße 99
D-88131 Lindau (B)
Telefon +49 8382 272-0
Telefax +49 8382 272-900
E-Mail: info@tanner.de
<http://www.tanner.de>

Verantwortlich:
Dr. Sven Bergert

Redaktion und Mitarbeit bei dieser Ausgabe:
Georg-Friedrich Blocher, Uwe Peschka, Melanie Meyer

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 

Gentelligente Bauteile und die Zukunft der Produktinformation

Bauteile wie Bremsscheiben oder Druckleitungen geben bald Auskunft über ihren Materialzustand. Darüber haben auf der Hannover Messe 2007 Forscher von der Uni Hannover berichtet. Den Ingenieuren am dortigen Institut für Fertigungstechnik und Werkzeugmaschinen (IFW) ist es gelungen, in stark beanspruchte Werkstoffe so genannte „gentelligente“ Codes einzubauen und diese durch verschiedene Methoden auszulesen. Für das Management von Produktinformationen entlang ihres Lebenszyklus könnte dies ganz neue Optionen eröffnen.



Das seit 2005 laufende Forschungsprojekt mit dem Titel „Gentelligente Bauteile im Lebenszyklus – Nutzung verbesserter, bauteilinhärenter Informationen in der Produktionstechnik“ wird von der Deutschen Forschungsgemeinschaft (DFG) mit insgesamt 40 Millionen Euro gefördert. Die Projektbeschreibung der DFG liest sich jedoch weit weniger spektakulär als die Fördersumme: „Im Rahmen des Sonderforschungsbereichs werden Bauteile mit neuartigen Eigenschaften sowie Konzepte, Verfahren und Technologien zu deren Herstellung und Nutzung in der Produktionstechnik entwickelt“, heißt es dort. Dahinter verbirgt sich ein Vorhaben, das von der Wirtschaft mit großem Interesse aufgenommen wird.

Die Biologisierung des Maschinenbaus

Dafür gibt es gute Gründe. Denn das langfristige Ziel des IFW ist nicht weniger als die physikalische Integration von Bauteilen mit ihren Reproduktionsinformationen sowie mit Beanspruchungsinformationen aus dem Lebenszyklus. Die Forscher sprechen von einer „Biologisierung“ des Maschinenbaus. Bauteile sollen demnach künftig über ihre Befindlichkeit selbst urteilen und diese Information weitergeben können. Dafür wurde der Begriff „gentelligente Bauteile“ geprägt.

Durch geeignete Materialien und Sensoren sind diese Bauteile in der Lage, Informationen wie zum Beispiel einwirkende Kräfte, Beschleunigungen,

Temperaturen usw. während ihrer Nutzungsphase erfassen, verarbeiten, speichern und interpretieren zu können. Diese Gesamtheit an Informationen ist implizit mit dem Bauteil verbunden und jederzeit abrufbar.

Beispiel Kraftwerkssicherheit

Eine Methode der Forscher nutzt zum Beispiel den Effekt, dass bestimmte Legierungen unter Belastung ihre magnetischen Eigenschaften messbar verändern. Dies könnte etwa bei Druckleitungen im Bereich der Kraftwerkstechnik eine Rolle spielen. Feinste Risse in diesen Leitungen führen dazu, dass radioaktiver Dampf unter Hochdruck austritt. Die Überwachung solcher Systeme ist bislang sehr aufwändig und teuer. Das sich selbst überwachende Druckrohr wäre hier eine erhebliche Erleichterung. Denkbare Anwendungen dieser Art gibt es fast so viele wie unterschiedliche Bauteile.

„Fieber steigt“ jammert das Zahnrad

Dass die Arbeiten der Forscher aus Hannover auch das Management von Produktinformationen nachhaltig verändern könnten, liegt auf der Hand: Durch Gentelligenz wird aus einer weitgehend statischen Information während des Lebenszyklus eine dynamische – wobei die Dynamik vom kommunizierenden Bauteil selbst generiert wird.

Alleine das Beispiel der Service- und Montageliteratur macht die denkbaren

Veränderungen deutlich. Bislang regelt die Information über den Montage-Zeitpunkt eines Bauteils die vorgegebenen Wartungszeiträume und den Zeitpunkt der Auswechslung. Dieses Vorgehen hat das Risiko, ein Bauteil zu früh oder – weit gefährlicher – zu spät zu warten.

Die entsprechenden Informationen sind zumeist in separaten Systemen abgelegt. Zur Arbeit am Bauteil selbst ist die notwendige Literatur vorab zu recherchieren und vor Ort mitzubringen.

Gentelligenz oder RFID?

Komfortablere Möglichkeiten bietet der Einsatz von RFID-Technologie. In diesem Fall wird ein Radio Frequency Identification Chip am Bauteil angebracht, der die oben genannten Informationen trägt. Diese können kabellos auf ein mobiles Lesegerät übertragen werden, auf dem dann zum Beispiel dem Service-Techniker automatisch die entsprechende Wartungsanweisung angezeigt wird.

Neben der Tatsache, dass RFID unter anderem nicht für den Einsatz bei sehr hohen Temperaturen oder mechanischen Belastungen geeignet ist, können die Chips natürlich auch keine Veränderungen am Bauteil erkennen. Gentelligenz ist dazu in der Lage. Diese Bauteile würden den richtigen Zeitpunkt einer Wartung selbst bestimmen. Und bei fehlerhaften Teilen gleich noch mitteilen, woher sie stammen und wer die Verantwortung für sie trägt.

HANSA-FLEX entscheidet sich für SAP NetWeaver MDM

HANSA-FLEX, einer der weltweit führenden Anbieter für Hydraulik-Systeme, lässt seine Print- und Online-Kataloge in 13 Sprachen künftig direkt aus SAP NetWeaver Master Data Management (SAP NetWeaver MDM) erstellen. Die komplette Umsetzung von der System-Implementierung bis zu den fertigen Katalogen übernimmt die TANNER AG. Der Dienstleister ist einer von national fünf Special Expertise Partnern der SAP im MDM-Umfeld und wird vom Walldorfer Software-Hersteller für Katalog-Projekte empfohlen.



Entscheidend für die Wahl waren laut HANSA-FLEX drei Faktoren: „Wir haben erstens ein System gesucht, aus dem wir sowohl Print- wie Online-Kataloge erstellen, mit dem wir zweitens das bewährte Layout unserer Kataloge sicherstellen und drittens die Katalog-Produktion beschleunigen sowie wirtschaftlicher gestalten können“, sagt Wolfgang Rink, Marketingleiter des



Bremer Unternehmens. „Mit TANNER haben wir einen Umsetzungs-Partner, dem wir diese Aufgabe aufgrund seiner Erfahrungen mit SAP-Projekten und

unserer bisherigen Zusammenarbeit ruhigen Gewissens zutrauen.“

Attraktives Modell für den Mittelstand

Für Werner Spengler, Leiter des Bereichs Produktkataloge bei TANNER, ist HANSA-FLEX ein typischer Mittelstandskunde für Katalog-Projekte mit SAP: „Um die Anforderungen von Unternehmen dieser Größenordnung bestmöglich erfüllen zu können, haben wir mit der SAP ein attraktives Leistungspaket geschnürt, mit dem wir im Mittelstand auf große Resonanz stoßen.“

Nach nur drei Monaten soll das Projekt für HANSA-FLEX realisiert sein: Im ersten Projektschritt erstellt TANNER zunächst ein neues Datenmodell in SAP NetWeaver MDM und übernimmt die

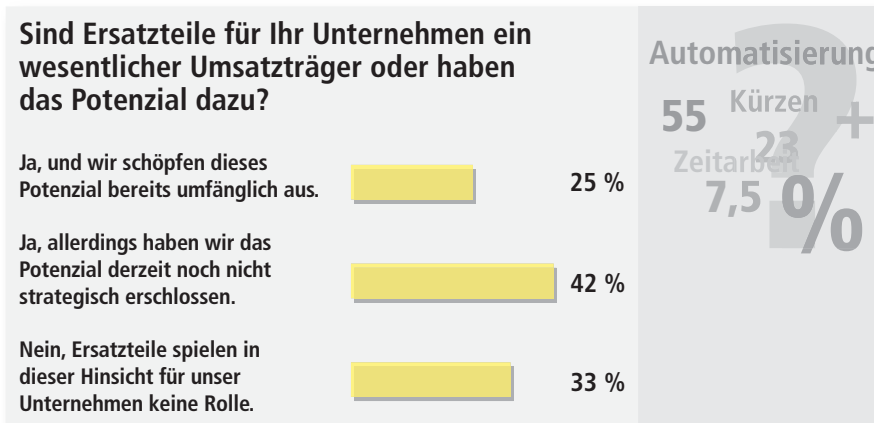
Produktdaten aus dem alten System. „MDM bietet von Haus aus sehr komfortable Funktionalitäten zur Altdaten-Übernahme“, kommentiert Richard Beha, der das Projekt auf TANNER-Seite leitet. „Aufgrund unserer Erfahrung können wir dem Kunden daher eine schnelle und sichere Datenübernahme gewährleisten.“

Nach dem Aufsetzen der Print-Publikation wird es dann darum gehen, die Produktpräsentation in Intranet und Internet aus SAP NetWeaver MDM einzurichten. Abschließend erfolgt die Schulung der HANSA-FLEX-Mitarbeiter auf dem System.

„Wir sind zuversichtlich, das geplante Ziel in einem Zeitraum von drei Monaten erreichen zu können“, blickt Wolfgang Rink nach vorn.

Aktuelle Umfrage

42 Prozent der Teilnehmer an der Online-Umfrage auf www.tanner.de im Mai gaben an, dass Ersatzteile in ihrem Unternehmen zwar als ein wesentlicher Umsatzträger dienen, das Potenzial derzeit jedoch noch nicht strategisch erschlossen ist.



Demgegenüber sehen 25 Prozent das diesbezügliche Potenzial in ihren Unternehmen bereits als erschöpft an. Ein gutes Drittel gibt an, dass Ersatzteile in dieser Hinsicht in ihren Unternehmen keine Rolle spielen.

Alle Umfrage-Ergebnisse der Vergangenheit sowie aktuelle Votings sind auf www.tanner.de zu finden. Wir danken allen Teilnehmerinnen und Teilnehmern!

INKA – auf den Spuren einer neuen Hochkultur der Kataloge

Katalog-Erstellung, die den Herausforderungen erfolgreichen B-to-B-Marketings gerecht wird, ist eine hochkomplexe Aufgabe. Und die Themen, die Katalogmacher deshalb umtreiben, sind schier unüberschaubar. Es verwundert daher nicht, dass die besten Marketiers stets aufs Neue nach Antworten suchen: Was ist das – der perfekte Produktkatalog im B-to-B-Marketing? Mit „INKA – Industrie. Kataloge. Kommunizieren.“ haben die Fachzeitschrift INDUKOM und die TANNER AG eine Initiative ins Leben gerufen, die allen Fragenden eine breite Plattform und Antworten bieten will.



„Exzellente Kataloge, die unter heutigen Anforderungen an Produktkommunikation wirtschaftlich produziert werden, sind aus unserer Sicht so etwas wie die Hochkultur des B-to-B-Marketings“, sagt Michael Stocker, Projektleiter beim Magazin INDUKOM. Die Fachzeitschrift für Themen rund um die B-to-B-Kommunikation erscheint seit drei Jahren im Landsberger Verlag memesys dialog GmbH.

budgetmächtigen Katalogprojekte und den dringenden Bedarf an kontinuierlichen Informationsangeboten, regelmäßigem Austausch unter Fachleuten und einer Möglichkeit, den Erfolg ihrer Kataloge im Wettbewerbsvergleich verlässlich messen zu können“, so Stocker. Aus dieser Erkenntnis ist bei den Fachjournalisten die Idee erwachsen, ein mehrschichtiges Angebot für Katalogmacher ins Leben zu rufen.

200 Katalog-Manager zusammenführen konnte. Dieses Forum wird TANNER ab sofort als zentrale Diskussionsplattform in die gemeinsame Initiative einbringen.

Ein weiteres Angebot im Rahmen der Initiative ist „INKA – Der Wettbewerb“. Veranstaltet von der INDUKOM ruft der neue Contest in diesem Jahr B-to-B-Anbieter technischer Produkte erstmals dazu auf, ihre Print- und Online-Kataloge einem prestigeträchtigen Wettstreit zu stellen. „Das Prestige werden wir durch eine Jury unabhängiger Experten aus den Bereichen Industrie, Design, Marketing, Produktion sowie Forschung und Lehre untermauern. Wer vor diesem hochkarätigen Gremium besteht, hat es sich redlich verdient, einen der begehrten ‚INKAs‘ zu ergattern“, so Stocker.

INKA – Industrie. Kataloge. Kommunizieren.
Kompakte Informationen unter
www.inka2007.de

Es wächst zusammen, was zusammen gehört

Bei TANNER stießen die Blattmacher mit diesen Erkenntnissen auf ein bestelltes Feld: Als Dienstleister für die Erstellung von Produktkatalogen hat die TANNER AG mit dem „Großen Katalog-Forum“ 2006 eine Veranstaltung ins Leben gerufen, die auf Antrieb mehr als

Um der Jury eine fachlich fundierte Analyse der Wettbewerbsbeiträge als Entscheidungsgrundlage vorlegen zu können, hat die INDUKOM nach einem Dienstleister mit ausgewiesener Expertise gesucht. „Folgerichtig haben wir mit dieser Aufgabe die TANNER AG beauftragt, deren umfangreiche Erfahrung bei der objektiven Bewertung von Print- und Online-Katalogen wir sehr schätzen“, sagt Stocker.

INKA im Überblick

Mit „INKA – Industrie. Kataloge. Kommunizieren.“ haben INDUKOM und TANNER eine Initiative gestartet, die einen Bogen über die Themen rund um erfolgreiche Kataloge spannt. Unter dem gemeinsamen Dach werden erfolgreiche Maßnahmen der Vergangenheit und Zukunft rund um das Thema Industrie-Kataloge gebündelt.

INKA – Der Wettbewerb. „Wollen Sie einen ausgezeichneten Katalog?“ Diese Frage möchte der Veranstalter INDUKOM mit dem neuen Award für Print- und Online-Kataloge beantworten – mit fachlich fundierter Bewertung durch TANNER, einer unabhängigen Jury hochkarätiger Experten sowie prestigeträchtiger Präsentation.

INKA – Das Katalog-Forum. Mit dem „Großen Katalog-Forum“ wurde 2006 eine Veranstaltung ins Leben gerufen, die auf Antrieb mehr als 200 zufriedene Katalogmacher zusammen führen konnte. Dieses Forum wird unter dem INKA-Logo künftig DIE jährliche Diskussionsplattform mit hochkarätigen Referenten aus Unternehmen, Forschung und Dienstleistungssektor.

INKA – Die Preisverleihung. Krönender Abschluss und eine rauschende Nacht der Besten ist „INKA – Die Preisverleihung“. Als Höhepunkt von „INKA – Der Wettbewerb“ wird die Preisverleihung den Rahmen der Abendveranstaltung von „INKA – Das Katalog-Forum“ bilden.

Werner Spengler, Leiter Produktkataloge bei TANNER, freut sich auf die gemeinsamen Aktivitäten unter dem INKA-Logo: „Sofort haben wir gemeinsam mit der INDUKOM erkannt, dass mit unseren gebündelten Kompetenzen ein Paket geschnürt werden kann, das für die Unternehmen unschlagbaren Mehrwert schafft.“

Dokumentation muss mit der Produkt-Entwicklung beginnen

Industrie-Unternehmen, die ihre Produkte von den ersten Schritten der Entwicklung an systematisch dokumentieren, verringern das Risiko eines missglückten Launches. Zu diesem Ergebnis kommt der Marktforscher Aberdeen in seiner Studie „The next generation product documentation report“.

Einen Produktstart wegen einer unvollständigen Produktdokumentation zu verpassen ist der Albtraum eines jeden Dokumentationsmanagers. Heute wird allerdings von Dokumentationsabteilungen erwartet, dass mehr und mehr Arbeit immer schneller erledigt wird, um so immer kürzeren Produktzyklen gerecht zu werden. Hinzu kommt, dass die Unternehmen zunehmend global agieren, so dass mehrsprachige Dokumentationen gefordert werden.

Entsprechend nennt jeder zweite Studienteilnehmer als größte Herausforderung in der Produkt-Dokumentation die Anpassung der Texte an Produkt-Veränderungen (55 Prozent). Probleme bereitet auch, dass Publikationen häufig nur in Alt-Formaten existieren (29 Prozent).

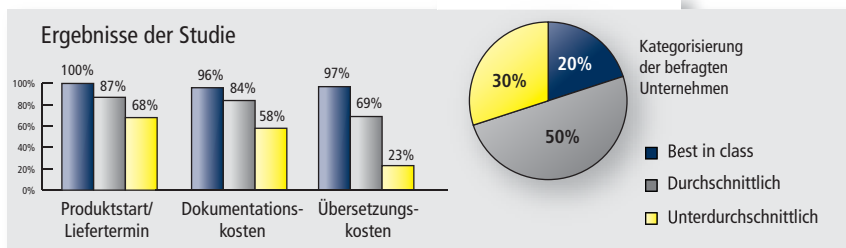
Deutliche Unterschiede

Im Gegensatz zur Gruppe der besonders erfolgreichen Unternehmen („Best in class“) gelingt es im Schnitt nur 87 Prozent der untersuchten Firmen, ihre Publikationen rechtzeitig zum Produktlaunch fertig zu stellen. Unter den auffallend langsamen Firmen schaffen dies nur gut zwei Drittel (68 Prozent). Die Analysten stellten gleichzeitig fest, dass manche Dokumentationsabteilungen jedoch nicht nur Produktstart- und Liefertermine einhalten – das Ergebnis ihrer Arbeit trägt zudem wesentlich dazu bei, die Kundenzufriedenheit zu erhöhen.

Best-in-class-Unternehmen platzieren ihre technischen Redakteure und Zeichner sehr viel häufiger in technischen Abteilungen wie Maschinenbau als die schwächeren Studienteilnehmer. Zusätzlich geben sie ihnen entsprechende Tools wie zum Beispiel Software zum Content Management und zur Strukturierung der Dokumentation oder 3-D-Visualisierungswerkzeuge an die Hand. Ein weiterer Erfolgsfaktor besteht in der Einbindung der Produkt-Dokumentation in das Content-Management-System und der Nutzung von Desktop bzw. Network File Management und Product Lifecycle Management. Auf diese Weise halten erfolgreiche Unternehmen nicht nur Produktstart- und Liefertermine ein, sie senken gleichzeitig auch das Risiko von Fehlern in der Dokumentation.

Die Marktforscher geben folgende Tipps für die Praxis:

- Dokumentationsprozess zeitgleich mit dem Entwicklungsprozess starten
- Doku-Abteilung in technische Sparten wie Maschinenbau einbinden
- Technische Redakteure mit Dokumenten- und Content-Management-Tools ausstatten
- Technischen Zeichnern 3-D-Visualisierungs- und designbasierte Illustrations-Tools zur Verfügung stellen
- Translation-Memory-Technologien implementieren
- 3-D-Publishing-Technologien nutzen



ADRESSEN

TANNER AG

Kemptener Straße 99, D-88131 Lindau (B)
Tel. +49 8382 272 - 119
Fax +49 8382 272-900
E-Mail: info@tanner.de

Niederlassung Braunschweig

Carl-Miele-Straße 4, D-38112 Braunschweig
Tel. +49 531 2157858
Fax +49 531 2317531
E-Mail: olaf.herrscher@tanner.de

Niederlassung Duisburg

Bismarckstraße 142, D-47057 Duisburg
Tel. +49 203 2988668
Fax +49 203 3466443
E-Mail: sabine.aschmutat@tanner.de

Niederlassung Erlangen

Nürnberger Straße 24-26, D-91052 Erlangen
Tel. +49 9131 4010280
Fax +49 9131 4011250
E-Mail: klaus.krieg@tanner.de

Niederlassung Frankfurt-Eschborn

Mergenthalerallee 77, D-65760 Eschborn
Tel. +49 6196 7793395
E-Mail: adrian.hoeber@tanner.de

Niederlassung Hamburg

Lübecker Straße 1, D-22087 Hamburg
Tel. +49 40 702918-75
Fax +49 40 702918-83
E-Mail: rolf.beitz@tanner.de

Niederlassung München

Freisinger Landstraße 74, D-80939 München
Tel. +49 89 321957-37
Fax +49 89 321957-34
E-Mail: klaus.busch@tanner.de

Niederlassung Nürnberg

Regensburger Str. 334 a, D-90480 Nürnberg
Tel. +49 911 21450-0
Fax +49 911 21450-11
E-Mail: norbert.winter@tanner.de

Niederlassung Reutlingen

Am Heilbrunnen 47, D-72766 Reutlingen
Tel. +49 7121 144934-0
Fax +49 7121 144934-20
E-Mail: gunnar.beschle@tanner.de

TANNER Vietnam Ltd.

House 43D/8 Ho Van Hue St. Ward 9, Phu Nhuan District, VN-70999 Ho Chi Minh City
Tel. +84 8 8477809
Fax +84 8477809
E-Mail: michael.schmid@tanner.de

Tanner Translations GmbH+Co

Markenstr. 7, D-40227 Düsseldorf
Tel. +49 211 179665-0
Fax +49 211 179665-29
E-Mail: info@translations.tanner.de

TANNER
macht Technik verständlich

www.tanner.de