

Service-Technik: DeTeWe schult effektiv mit CBT



Kurze Produktzyklen und zunehmende Komplexität der Technik steigern den Schulungs- und Weiterbildungsbedarf der Mitarbeiter in Service und Technischem Kundendienst. Ihre Leistung ist gleichzeitig der entscheidende Faktor im After-Sales-Bereich, denn sie haben neben dem Vertrieb den engsten Kontakt zum Kunden. Qualitativ hochwertige Servicearbeiten senken nicht nur die eigenen Kosten, sondern steigern das Ansehen beim Kunden enorm. Das Unternehmen hebt sich dadurch von

Mitbewerbern ab. Die exzellente Schulung dieser Mitarbeiter – zu vertretbaren Kosten – sollte also für jedes Unternehmen höchste Priorität haben. Wie der gezielte Einsatz von Computer-Based-Training (CBT; sinngemäß: jede Lernprogramm-Variante) das „Qualitäts-Kosten-Dilemma“ lösen kann und wie schnell sich Investitionen in die CBT-Produktion rentieren, zeigt das folgende Beispiel mit möglicher Vorbildfunktion.

Ausgangssituation und Ziele von DeTeWe

Die Abteilung Vertriebsunterstützung der DeTeWe AG & Co. in Berlin ist u. a. verantwortlich für die Schulung der Mitarbeiter aus Service, Technischem Kundendienst und Vertrieb. Im deutschsprachigen Raum sind dabei 850 Techniker und 250 Vertriebsmitarbeiter zu schulen. Der Schulungsaufwand ist wie bei allen Unternehmen der Telekommunikationsbranche aufgrund der komplexen Technik sehr hoch.



Konventionelle Schulung
Mit freundlicher Genehmigung von DeTeWe

Das bisherige Schulungskonzept sah ca. 10-tägige konventionelle Seminare mit internen und externen Trainern vor. Neben praktischen Übungen wurden

darin auch große Teile theoretischen Wissens vermittelt (Dauer des Theorie-teils: 5 Tage). Ziel von DeTeWe war es einerseits, die Seminardauer entscheidend zu verkürzen, um Ausfallzeiten, Reise-, Trainer- und Materialkosten zu senken. Andererseits sollte aber auch die Qualität der Schulung gesteigert werden; eine höhere Motivation und Steigerung des qualitativen Lernerfolgs wurden angestrebt.

Vor diesem Hintergrund wollte DeTeWe Mitte 1993 die Schulung für die in der Entwicklung stehenden Telekommunikationsanlagen varix 14 und varix 200 grundlegend neu konzipieren. Der Einsatz von CBT sollte dabei ein wesentliches Mittel zur Erreichung der Ziele sein. Randbedingung war, daß das CBT-Programm auf den Laptops und PCs der Service-Techniker anwendbar ist. Konkret bedeutete das: 286er-Prozessor, VGA-Grafikkarte und Bildschirm mit 16 Farben oder Graustufen, 640 kB RAM, max. 15 MB Festplattenplatz für das CBT-Programm bei ca. 10 Stunden Lernzeit.



Schulung mit CBT-Unterstützung
Mit freundlicher Genehmigung von DeTeWe

Für die Umsetzung dieser Aufgaben suchte DeTeWe einen erfahrenen Hersteller von Lern- und Informationssystemen, den sie in ISIS Tanner fand.



Beispiel einer Bildschirmseite

Entwicklung des Konzepts

Für ein Projekt dieser Größenordnung war eine ausführliche Planungsphase nötig. In dieser entwickelten wir das Grobkonzept für die CBT-Einbindung in das Gesamtschulungspaket.

Wesentliche Ergebnisse und Anforderungen für DeTeWe:

– CBT zur Seminarvorbereitung

Das CBT-Programm dient der Seminarvorbereitung. Es vermittelt Service-Technikern und Vertriebsmitarbeitern in ca. 10 Stunden Lernzeit das theoretische Basiswissen über die neuen ISDN-Telekommunikationsanlagen varix 14 und varix 200.

– Reduzierung des Schulungsaufwands

Das Programm soll den Umfang der Schulung um 3 Tage reduzieren.

– Gestaltung gemäß Corporate Design

Um den Wiedererkennungswert zu steigern, ist das Firmen-Design der DeTeWe AG zu beachten.

– Einfache Rechnerbasis

Die einfache Recherausstattung der Service-Techniker wird berücksichtigt. Konkret bedeutet dies:

- einfaches Farbkonzept, um alle Bildschirmarten abzudecken,
- trotzdem hoher Grafikstandard, um die Details der Technik zu demonstrieren, sowie

– Verzicht auf Windows-Programmierung, um geringen Speicherbedarf und angemessene Geschwindigkeit zu gewährleisten.

– Struktur der technischen Dokumentation beibehalten

Die Inhalte werden entsprechend der üblichen Struktur der technischen Dokumentationen von DeTeWe in vier Kapitel aufgeteilt. Die einzelnen Kapitel haben zwischen 5 und 13 Unterkapitel.

– Paralleles Erstellen von technischer Dokumentation und CBT

Die technische Dokumentation wird parallel erstellt und ist Grundlage des CBT-Programms.

– Mehrnutzen durch Interaktivität

Zur Steigerung der Akzeptanz und zur Motivation der Mitarbeiter dienen interaktive Sequenzen, Animationen und Simulationen. Teile der

Information sind dem Lernenden nur durch aktives Zutun zugänglich („entdeckendes Lernen“).

– Integrierter Test

In das CBT-Programm wird ein Test integriert. Das Bestehen dieses Tests wird durch ein Zertifikat bescheinigt und ist für die Service-Techniker Voraussetzung für den Besuch des praktischen Seminars/Workshops. Aber auch am Ende eines jeden Abschnitts sind Aufgaben zur Übung und Selbstkontrolle eingebunden.

– Datenschutz

Die vertraulichen Daten müssen gesichert werden. Da das Programm auch von Wiederverkäufern und Geschäftsstellen genutzt werden soll, wird ein Schutz durch Hardwarestecker (Dongles) vorgesehen, um eine unerlaubte Nutzung zu verhindern.

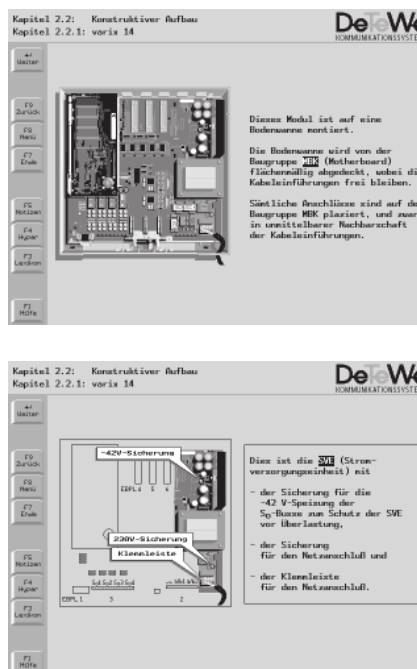
Projektablauf und Ergebnis

Um ein umfangreiches CBT-Programm erfolgreich und mit effizientem Mitteleinsatz erstellen zu können, müssen klar definierte Kommunikationswege eingehalten werden. Im vorliegenden Fall erfolgte die Übergabe der fachlichen Inhalte an ISIS, die Redigierung und Abnahme der Drehbücher durch DeTeWe sowie die Vorstellung und der Test der programmierten Teile alle 3 Wochen auf

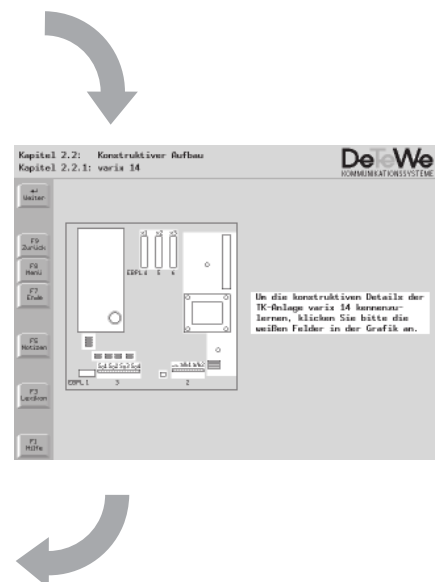
Voraussetzungen für das effiziente Erstellen von CBT-Programmen

- Mindestens ein kompetenter Ansprechpartner auf beiden Seiten während der gesamten Entwicklungszeit
- Fachliche Kompetenz beim CBT-Dienstleister
- Klare, gut vorbereitete Kommunikationswege zwischen den Abteilungen „Entwicklung“, „Technische Dokumentation“ und „Programmierstellung“
- Gemeinsames Erarbeiten und Einhalten eines einheitlichen Funktionsdesigns für das Programm
- Berücksichtigung der Kunden-Leitlinien für das Erstellen technischer Dokumentationen im Funktionsdesign des Programms
- Gute, verständliche Dokumentation des Produktes, das mit CBT geschult werden soll
- Gemeinsam entworfene Drehbuch-Vorlage, zur Abnahme der didaktischen Aufbereitung vor der Programmierung

sogenannten Autorensitzungen. Außerdem wurden – soweit möglich – telefonisch aktuelle Informationen übermittelt bzw. erfragt. Da das CBT-Programm parallel zum Produkt entwickelt wurde, waren zum Teil geringfügige Änderungen an konzeptionellen Überlegungen nötig (z.B. Neustrukturierung von Menüs aufgrund veränderter Produktfunk-

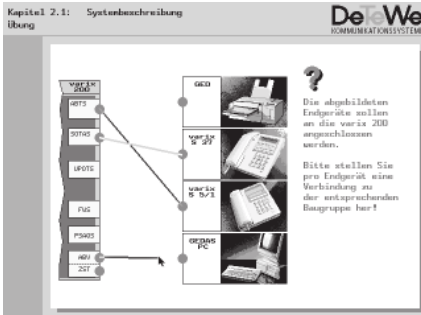


Ausschnitt aus einer Lernsequenz; durch Anklicken von Komponenten erfährt der Lernende weitere Details („entdeckendes Lernen“)



tionen). Diese wurden gemeinsam ausgeführt und in die anfängliche Planung einbezogen.

Das CBT-Programm ist in der vereinbarten Zeit und Form erstellt und in die Schulung integriert worden. Die Akzeptanz bei den Mitarbeitern ist nach Auskunft von DeTeWe sehr gut. Der Return-On-Investment wurde schon nach einem Jahr erreicht.



Übung mit direktem Feedback: Welches Gerät kann an welche Schnittstelle angeschlossen werden?

Vorteile von CBT im Vorfeld einer Service- und Vertriebschulung

- Kosteneinsparung durch Verkürzung der Seminardauer, erreicht durch
 - vorangehende Vermittlung der Theorie per CBT,
 - gut vorbereitete Teilnehmer mit einheitlichem Wissensstand,
 - Beschränkung auf praktische Übungen
- Entlastung der Trainer durch Verzicht auf Faktenvermittlung, dadurch Konzentration auf
 - Problemlösung, kundenspezifische Einrichtungen, praxisbezogene Übungen in der Kundendienstschulung und
 - Rollenspiele, Argumentationstraining in der Vertriebschulung
- „geringere Bindung“ der Mitarbeiter durch zeit- und ortsunabhängiges Lernen
- hohe Motivation durch selbständiges und freies Lernen
- ständige Verfügbarkeit des Wissens zur Nachbereitung des Stoffes, zur Präsentation beim Kunden und zum Nachschlagen
- leichte Aktualisierbarkeit
- Vermittlung von Unternehmensidentität (fortschrittliche Lernmethode im einheitlichen Firmen-Design)

Es wird in andere Sprachen übersetzt und stetig weiterentwickelt, da auch die Anlagen weiterentwickelt werden. In der gegenwärtigen Version hat es ca. 430 Bildschirmseiten, beinhaltet ca. 500 Grafiken, ca. 130 Lexikoneinträge, ca. 60

Befragt: Gert-Peter Niessen
Leiter der Abteilung Vertriebsunterstützung



Am Hörer: Gert-Peter Niessen
Mit freundlicher Genehmigung von DeTeWe

ABZ: Was brachte Sie und Ihre Mitarbeiter auf die Idee, ein Schulungskonzept mit Lernprogrammen zu entwickeln?

Niessen: Wir suchten nach neuen Wegen in der Schulung unserer Kundendiensttechniker. Wir mußten auf kürzere Innovationszyklen und schnelle Technologiesprünge reagieren. Mit unserem langjährigen und erfolgreichen Schulungskonzept wäre dies nur mit großen personellen Anstrengungen und höherem Kostenaufwand zu erreichen gewesen. Nach sorgfältiger Prüfung erschien uns das der geeignete Weg zu sein.

ABZ: Welche Anforderungen stellten Sie noch an dieses neue Schulungskonzept?

Niessen: Wir wollten den qualitativen Lernerfolg erhöhen und damit in kürzerer Zeit mindestens einen gleichen, aber nachhaltigeren Erfolg als vorher erzielen. Der Mitarbeiter sollte dabei stärker motiviert werden und eine engere Bindung zum Unternehmen auf-

bauen. Und die Gesamtkosten sollten gesenkt werden.

ABZ: Wie haben Sie Ihre Überlegungen umgesetzt?

Niessen: Wir wollten eine größtmögliche Akzeptanz erreichen und haben ein ansprechendes, interaktives Lernprogramm mit hohem grafischen Standard entwickelt. Unsere Techniker lernen in ca. 10 - 12 Stunden die neuen Produktfamilien varix 14/varix200 kennen und können nach bestandem Test an einem Workshop zur Endschulung teilnehmen. Zusätzlich realisieren wir Synergieeffekte, indem wir mit Teilen des Programms, beispielsweise der Darstellung der Leistungsmerkmale der Anlagen, den Vertrieb schulen.

ABZ: Welcher Nutzen entsteht für DeTeWe?

Niessen: Unser finanzieller und personeller Einsatz hat zu einer deutlichen Steigerung der Motivation unserer Techniker und Vertriebsmitarbeiter geführt. Die Trainer werden entlastet und die Akzeptanz des Modells ist auf allen Ebenen – Technik, Vertrieb, Innendienst mit Projektierung – hervorragend. Die Gesamtkosten der Schulung sind inklusive der Kosten der Erstellung und Einführung des Lernprogramms gesunken. Zusätzlich konnten wir die bei der Erstellung des Programms deutlich gewordenen Probleme bei Schnittstellen und beim Ablauf der Dokumentationserstellung erfassen und sind auch hier dabei, neue Wege zu gehen.

ABZ: Herr Niessen, wir danken Ihnen für das Gespräch.

Aufgaben und benötigt einen Festplatten-Speicherplatz von 8 MB.

Die Erfahrungen von ISIS Tanner oder: Der Weg zum Medien-Mix

Das beschriebene Projekt ist nur ein Beispiel dafür, wie elektronische Medien in der Schulung eingesetzt werden können.

Die kosten- und qualitätsoptimale Schulung sollte elektronische Medien beinhalten, obwohl konventionelle Seminare unverzichtbar sind. Ihre Inhalte müssen sich jedoch ändern. Der Medien-Mix ist der richtige Weg: Seminar-Training, CBT-Einsatz, Simulationen, elektronische Handbücher, Online-Hilfen, Videoeinsatz ...

Die Schulung muß in noch engerem Zusammenhang mit der Dokumentations-

erstellung verstanden werden. Wenn beispielsweise der Inhalt eines Handbuchs und die Themen eines CBT-Programms optimal aufeinander abgestimmt sind, wird die Qualität der Schulung maximiert und die Erstellungskosten aller Medien minimiert.

Bei Kosten-Nutzen-Betrachtungen müssen besonders nicht quantifizierbare Faktoren stärker berücksichtigt werden. Direkte Einsparungen (Wegfall von Reisekosten, geringere Ausfallzeiten etc.) stellen den Rückfluß des investierten Kapitals kurzfristig sicher. Die entscheidenden Vorteile hervorragender Schulung (Imagegewinn beim Kunden, Reduzierung von Reklamationen, etc.) zahlen sich mittelfristig auf jeden Fall aus.

Weitere Informationen zum Projekt und eine Demodiskette des CBT-Programms (Schutzgebühr DM 20,-) erhalten Sie direkt bei ISIS Tanner.

Tanner Consulting GmbH+Co

– Bewährte und neue Leistungen effizient verbunden

■ Das Beratungs- und Trainingsunternehmen im Leistungsverbund

Das Berater-Team Schäflein-Armbruster & Muthig (Tübingen) und die Tanner Dokuments GmbH+Co (Lindau) haben ihr Know-how gebündelt und neu organisiert.

Mit der Tanner Consulting GmbH+Co steht Ihnen seit dem 1.1.95 ein Unternehmen zur Verfügung, das mit Zugriff auf das gesamte Wissen und Können der Partner im Leistungsverbund maßgeschneiderte Lösungen für Ihren Bedarf entwickelt.

Sitz der Gesellschaft ist Lindau, geschäftsführende Gesellschafter sind Robert Schäflein-Armbruster und Jürgen Muthig. Selbständig seit 1989 und Mitglieder im Leistungsverbund seit 1992, kennen sie die zahlreichen Alltagsprobleme des Dokumentationsgeschäfts präzise. Sie stehen für professionelles Know-how, persönliche Kundenbetreuung und Kontinuität.

■ Arbeits- und Spezialgebiete

- *Analyse und Test*
Problembereiche und Optimierungsstrategien präzise bestimmen.
- *Organisation und Koordination*
Abteilungsübergreifende Kommunikation fördern, Schnittstellen definieren, Informationsfluß sichern.
- *Konzeption*
Medieneinsatz, Bereichs- und Detaillösungen zum stimmigen Ganzen fügen; Standards festlegen, etablieren und sichern.
- *Beratung und Training*
Professionelles Know-how kompakt vermitteln, Entscheidungen argumentativ und zukunftsicher treffen, Orientierung und eigenständiges Arbeiten ermöglichen.

■ Werkzeuge der Tanner Consulting

Strukturierte Planung, Problemtypologie und das erfolgreiche Funktionsdesign haben sich zu Markenzeichen entwickelt. Methodisches Vorgehen, handwerklich klare Regelungen und der Blick auf das Ganze widerspiegeln sich in den Redaktions-Leitfäden der Tanner Consulting.

Die Übersicht (Kasten rechts) nennt Arbeitsbereiche der Tanner Consulting, zentrale Werkzeuge sind fett gekennzeichnet.

■ Pluspunkte für die Kunden der Tanner Consulting

- Methodisches Vorgehen, das in klar definierten Werkzeugen komprimiert ist.

Informationsbeschaffung und -verteilung

Konzepte für abteilungsübergreifende Kommunikation und Koordination.

Keine Unternehmensberatung im „klassischen“ Sinne, sondern Bereitstellung von Werkzeugen, die im gesamten Unternehmen genutzt werden.

Strukturdesign für die **Rohdokumentation** („Informationskübel“, um das Wissen der Entwickler systematisch zu nutzen).

Strukturplanung

Modulare und lernlogische Strukturierung der Dokumente.

Analyse des Informationsbedarfs und der **Zielgruppen** – gestützt auf jahrelange Test Erfahrungen und Beratungen.

Zugriff auf erprobte **Strukturierungsmuster** aus den Projekten von Tanner Dokuments und der Partner im Leistungsverbund.

Sicherheit: Gesetze, Verordnungen, Normen, Richtlinien

TÜV-zertifiziertes **Tanner-Sicherheitskonzept**.

Systematische Auswertung nationaler und internationaler Gesetze, Verordnungen, Normen und Richtlinien.

Verfahren zur Ermittlung der Restrisiken (**Bedienungsgefahren-Analyse**).

Rechtssichere **Standards** für Sequenzierung, Formulierung und Gestaltung von Warn- und Sicherheitshinweisen.

Text-/Bild-Produktion

Problemtypologie: systematische Übersicht über Problemursachen und -lösungen u.a. in den Bereichen Wortschatz, Satzbau, Referenz, funktionales Schreiben, Sequenzierung, Typographie und Layout.

Funktionsdesign für Texte: Schreib- und Standardisierungstechnik für die konsistente Produktion in funktionalen Einheiten.

Funktionsdesign für Grafik- und Bildeinsatz: fundierte Regelungen für Fragen der Bildgestaltung und -produktion.

Medienwahl und -kombination

Klare Kriterien aus didaktischer und technischer Sicht: Papier-/ Online-Dokumentation, CBT/ CBP, Video, Schulung.

Koordination der Informations- und Anleitungsbausteine durch gemeinsame **Strukturplanung und Basis-Funktionsdesign**.

Direkte Zusammenarbeit u. a. mit ISIS Tanner (CBT/CBP) und Baas Film GmbH (Videos).

Qualitätsmanagement

ISO 9000-zertifiziertes QS-System bei Tanner Dokuments seit 1993: klar definierte Qualitätsziele und geregelte Qualitätssicherung.

Redaktions-Leitfäden für unterschiedliche Branchen und Firmengrößen (Papier und Online): eindeutige Verfahrens-Richtlinien für Redakteure und als Instrument für das Lektorat.

Checklisten und Audit-Techniken.

Kombinierte Testverfahren, speziell entwickelt für technische Dokumentation.

Arbeitsbereiche und Werkzeuge

- Volles Engagement und persönliche Beratung „bis es läuft“, branchenübergreifende Erfahrung, Kontinuität und verlässliche Zusammenarbeit – nahezu alle Kunden sind Stammkunden.
- Zugriff auf sorgfältig dokumentierte Konzepte. Das heißt: firmenspezifische Problemlösungen können mit erheblich reduziertem Aufwand erarbeitet werden.
- Enge Zusammenarbeit mit den Partnern im Leistungsverbund. Die Tanner Consulting fügt passende Bausteine zu einem stimmigen Ganzen.

Referenzen

U. a.: Alcatel SEL (Stuttgart), Bosch GmbH (Gerlingen), Dave eG (Nürnberg), Digital Equipment (Unterföhring), GAO mbH (München), Dr. Johannes Heidenhain GmbH (Traunreut), MTU Motoren- und Turbinen-Union GmbH (Friedrichshafen), Siemens AG (München), Siemens Nixdorf AG (München), Sietec Systemtechnik GmbH & Co. OHG (Berlin), SIG Schweizerische Industrie-Gesellschaft (Neuhausen), Soudronic AG (Zürich).



Die Geschäftsführer der Tanner Consulting Robert Schäflein-Armbruster (li) und Jürgen Muthig (re) mit ihrem Nürnberger Mitarbeiter Werner Schneider (mi)

Die Lindauer Geschäftsräume der Tanner Consulting richten wir gerade ein. Derzeit erreichen Sie uns noch in unseren Tübingen Geschäftsräumen.

Tanner Consulting GmbH+Co
Zwehrenbühlstraße 62
72070 Tübingen
Tel. 0 70 71 / 4 39 17
Fax 0 70 71 / 4 44 09

Tanner
Dokuments
macht Technik
verständlich

Sie können uns auch über Tanner Dokuments in Lindau erreichen : Tel. 0 83 82 / 9 12 - 0.
Nennen Sie Ihren Wunsch, wir rufen gerne zurück.



Vertrauen in das Markenzeichen.



Wenn Sie einen Auftrag von mehreren Tausend bis mehreren Hunderttausend DM extern vergeben müssen, brauchen Sie die Sicherheit, daß Sie genau die Leistung bekommen, die Sie auch bezahlen. Das Markenzeichen steht für diese Sicherheit.

Die Dienstleister mit dem gelben Markenzeichen nehmen zu.

Wir verhandeln ständig mit neuen Dienstleistungsunternehmen, so daß Ihnen bald ein flächendeckendes Netzwerk von Dienstleistern zur Verfügung steht.

Schon jetzt können Sie über folgende Dienstleister verfügen:

<p>Tanner Consulting GmbH+Co Zwehenbühlstr. 62 D-72070 Tübingen Tel. 0 70 71 / 4 39 17 Fax 0 70 71 / 4 44 09 oder bei Tanner Dokuments in Lindau</p> <p>Das Beratungs- und Trainingsunternehmen. Spezialisten unter der Geschäftsführung von Robert Schäflein-Armbruster und Jürgen Muthig analysieren und testen Ihre Dokumentationen; konzipieren, organisieren und koordinieren; beraten und trainieren Ihre Mitarbeiter.</p>	<p>TRIMM.DOK Dokumentationsbüro GmbH Krämerstr. 13 D-72764 Reutlingen Tel. 0 71 21 / 33 04 45 Fax 0 71 21 / 33 04 47</p> <p>Hochgradig spezialisiert auf alle Arten technischer Dokumentation im Bereich Meßtechnik und Meßsoftware.</p>	<p>CaderaDesign Winterleitenweg 80 D-97204 Höchberg Tel. 09 31 / 40 84 20 Fax 09 31 / 40 84 48</p> <p>Spezialist für Konzeption und Gestaltung anwenderfreundlicher Produkte – Maschinen, Geräte, Software.</p>
<p>TDI GmbH Hofkamp 86 D-42103 Wuppertal Tel. 02 02 / 4 59 80 68 Fax 02 02 / 45 66 93</p> <p>Fullservice-Dienstleister für Maschinenbau und technische Software. Spezialist für die Mehrfachnutzung von Informationen für Papier- und Online-Dokumentationen sowie elektronische Kataloge. Hochqualitative Produktionsmöglichkeiten für Print- und Präsentationsmedien.</p>	<p>Graphics Huw Williams Kolbenäcker 5 D-88348 Saulgau Tel. 0 75 81 / 5 15 96 Fax 0 75 81 / 21 51</p> <p>Spezialfirma für technische Illustrationen in den Branchen Elektrotechnik und Maschinenbau. Die Schwerpunkte liegen bei Explosionszeichnungen, Farbillustrationen, Schnittzeichnungen und Digitaler Bildbearbeitung.</p>	<p>ISIS Tanner & Co. GmbH Moosdorfstraße 7 - 9 12435 Berlin Tel. 0 30 / 61 73 96 - 0 Fax 0 30 / 61 73 96 - 38</p> <p>Aus einer Hand für Sie:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Multimediale Lern- und Informationsprogramme für technische Anwendungen - Einführung und Umsetzung der Instrumente und Methoden der Tanner Consulting - Fullservice rund um die Technische Dokumentation
<p>TDS Karl Saile Neckarstraße 26 D-78628 Rotthweil Tel. 07 41 / 1 52 27 Fax 07 41 / 1 52 28</p> <p>Der Partner für kleine und mittelständische Unternehmen. Spezialist für maßgeschneiderte technische Dokumentationen, wo es in erster Linie auf Sicherheit, Vollständigkeit und Richtigkeit ankommt. Für Maschinen und Geräte in kleiner Stückzahl.</p>	<p>Baas Film GmbH Roßhimmel 17 D-88138 Hergensweiler Tel. 0 83 88 / 7 13 Fax 0 83 88 / 7 17</p> <p>Videofilme, die Technik verständlich machen – in den Bereichen Schulung, Präsentation und Technische Dokumentation. Fullservice auch bei Verpackungsgestaltung, Vervielfältigung und Versand.</p>	<p>GSS – GRAFIK-SYSTEM-SERVICE Hangstr. 31 D-52076 Aachen Tel. 02 41 / 6 31 32 Fax 02 41 / 6 92 48</p> <p>Erstellt technische Dokumentationen aller Art für die grafische Industrie, Elektrotechnik/Elektronik und Maschinenbau.</p>
<p>Dipl.-Ing. Gottfried Hilscher Oberfeld 25 D-82418 Murnau-Hechendorf Tel. 0 88 41 / 4 98 24 Fax 0 88 41 / 4 98 05</p> <p>Journalist mit vieljähriger Erfahrung in der Presse- und Öffentlichkeitsarbeit für die Bereiche Investitionsgüter und technische Dienstleistungen (z. B. Gestaltung von Imagebroschüren, Presstexten, Pressemitteilungen).</p>	<p>Tanner Dokuments GmbH+Co Bregenzer Str. 11-13 D-88131 Lindau (B) Tel. 0 83 82 / 9 12 - 0 Fax 0 83 82 / 2 50 24</p> <p>Tanner Dokuments AG Grütstraße 15 CH-8625 Gossau-Zürich Tel. (0041) 1-936 16 74 Fax (0041) 1-935 39 20</p>	<p>Fullservice-Unternehmen für Großkunden.</p> <p>Zuverlässige, souveräne Auftragsabwicklung auch bei großen Dokumentations- und Computergrafikprojekten in Farbe und SW.</p> <p>Zertifiziert nach ISO 9001.</p>

Sie wissen, das Markenzeichen „Tanner Dokuments macht Technik verständlich“ steht für Qualität.

Qualität bedeutet für uns, wenn Sie, Ihre Vorgesetzten, Ihre Rechtsabteilung und Ihre Kunden mit unserer Leistung zufrieden sind.

Fordern Sie uns. Gemeinsam oder einzeln.

in Films

eröffnen
hochkarätige
Referenten
ungewohnte
Denkrichtungen
mit innovativen
Perspektiven –
für Sie und Ihr
Unternehmen



22./23. Juni 1995

Das Programm erhalten Sie in den nächsten Tagen.

Bedrucken einer CD-R PRINTABLE

Der auf der Tintenstrahltechnologie basierende „CD-JET“ kann CD-R PRINTABLES bedrucken. Wichtig ist der Zusatz PRINTABLE, denn diese CD-Rs besitzen eine etwas rauhere Oberfläche, die sich gut bedrucken läßt. Bei „normalen CD-Rs“ würde die Tinte „zerlaufen“, also nur sehr unbefriedigende Ergebnisse bringen.

Mit dem CD-JET können Sie beispielsweise den Titel der CD, Ihr Firmenlogo, oder die fortlaufende Seriennummer aufdrucken. Übrigens unterstützt Sie bei der Seriennummer-Einbindung eine eigens

Termine

ELECTRONIC PUBLISHING – Elektronische und interaktive Magazine, Online-Publishing, verlegerische Planung, Trends
15. - 17.5.95
München
Info: Tel. 0 69 / 60 91 93 - 0

INFOBASE
16. - 18.5.95
Frankfurt am Main, Messe Frankfurt
Info: Tel. 0 69 / 43 03 13

Die Haftung für fehlerhafte technische Dokumentation (Instruktion), tekomp-Seminar
29. - 30.5.95
Bad Münster a. St., Ev. Familienferien- und Bildungsstätte Ebernburg
Info: Tel. 07 11 / 65 42 35

Forum Typografie
9. - 11.6.95
Kassel
Info: Fax 05 61 / 2 60 55

3. Deutscher Multimedia Kongress –
Schwerpunkte: Interaktives Fernsehen und Online-Publishing
11. - 13.6.95
Heidelberg
Info: Tel. 0 62 21 / 4 87 - 1 70

Electronic Publishing and Electronic Publications 95
26. - 28.6.95
München
Info: Tel. 0 69 / 6 64 43 - 0

MULTIMEDIA IN FOCUS – A Hype-Free Roadmap to the Information Superhighway
27. - 28.6.95
London, The London Hilton on Park Lane
Info: Tel. (00 44) 17 13 44 - 38 30

dafür im Lieferumfang enthaltene Software, mit der Sie zudem die Justierung Ihres Aufdrucks vornehmen können.

Über eine eingebaute parallele Schnittstelle kann der CD-JET aus allen Grafik- und Textprogrammen heraus angesprochen werden.

Der Komplett-Preis: DM 6.550,--.

Nähere Informationen bei:
Oliver Elm Marketing GmbH
Dieselstraße 13
66130 Saarbrücken
Tel. 06 81 / 88 00 9 - 0
Fax 06 81 / 88 00 9 - 99

Mitarbeiterporträt



Henryk Klozik

23 + 4 = 27. 27 Jahre befasse ich mich nun schon mit der grafischen Aufbereitung von Technik. 23 Jahre am Reißbrett, 4 Jahre am Computer. Hauptsächlich erstelle ich 3D-Strichzeichnungen auf der Basis von Fotos und Videos. Diese müssen eine „gute Tiefe“ haben und vor allem eine Konzentration aufs Wesentliche beinhalten, also Aussagekraft haben. Überflüssige Details, z. B. für eine Tätigkeit nicht relevante Bildteile in einer Anleitung, sollten deshalb entfallen. So halte ich es auch in meiner Freizeit. Alles dreht sich um das Gestalten: Fotografie, Töpfern und Malen, das sind meine Hobbys. *Ihr Henryk Klozik*

Unverständliche Beipackzettel

25 % aller westdeutschen Verbraucher über 16 Jahre empfinden Beipackzettel zu Arzneimitteln häufig oder sehr häufig als unverständlich – so ein Ergebnis aus einer aktuellen, repräsentativen Infratest-Umfrage.

Entgegen so manchem Vorurteil wird der Beipackzettel von ca. 2/3 der befragten Personen regelmäßig gelesen. Weitere 20 % konsultieren ihn bei persönlich unbekanntem Arzneimittel.

Impressum

Eine Publikation des Leistungsverbundes „Tanner Dokuments macht Technik verständlich“

Herausgeber
Tanner Dokuments GmbH+Co
Bregenzer Str. 11-13
D-88131 Lindau (B)
Telefon 0 83 82 / 9 12 - 0
Telefax 0 83 82 / 2 50 24

Redaktion
Jürgen Gress

Mitarbeit bei dieser Ausgabe
Dr. Matthias Boldin, Monika Keßler, Henryk Klozik, Thomas Mächler, Jürgen Muthig, Robert Schäfflein-Armbruster

Druck
Druckerei Kling

Nachdruck – auch auszugsweise – nur mit schriftlicher Genehmigung des Verlags erlaubt. Für unverlangt eingesandte Manuskripte und Fotos übernimmt die Tanner Dokuments GmbH+Co keine Haftung. Das ABZ erscheint monatlich und wird kostenlos an Interessenten verteilt. Ein Rechtsanspruch besteht nicht.