

Tanner Dokuments zum zweiten Mal zertifiziert Dienstleistungs-Qualität nach ISO 9001

1993 waren wir die Ersten: Als erster Dienstleister auf dem Gebiet „Technische Dokumentation“ wurde die Tanner Dokuments GmbH+Co durch den TÜV Bayern Sachsen e.V. nach DIN ISO 9001 zertifiziert. Viele unserer Industriekunden fragen sich: „Wie wendet ein Dienstleister wie Tanner Dokuments die ISO 9001 an?!“ Nicht nur für diese hier ein kleiner Einblick in unser Qualitätsmanagementsystem.

Auch früher schon, als die ISO 9000 noch nicht in aller Munde war, unterlagen Arbeiten bei Tanner Dokuments einer Qualitätssicherung. Die Zertifizierung nach ISO 9001 war für uns eine Gelegenheit, unser Qualitätssicherungssystem genau schriftlich festzulegen und nachprüf- und belegbar zu machen, wie wir bei unserer Arbeit vorgehen.

Einige der Qualitätsziele, die wir ganz explizit mit unserem QM-System verfolgen:

- Zufriedenheit des Auftraggebers
- Optimierung der qualitätsbezogenen Kosten
- Senkung der internen Fehlerquote

Qualität sichern – aber wie?

Bei Tanner Dokuments ist kein Auftrag wie der andere. Aufgrund unseres breit gefächerten Dienstleistungsspektrums ergeben sich ohnehin grundsätzliche Unterschiede – vergleichen Sie nur die Bedingungen, unter denen ein Ersatzteilkatalog auf CD-ROM erstellt wird, mit der Entwicklung eines Dokumentationskonzepts für einen Anlagenbauer. Aber auch jede einzelne Betriebsanleitung wird anders erstellt. Das bedeutet in der Konsequenz, daß es keinen „absoluten“ Qualitätsmaßstab geben kann – Tanner Dokuments produziert nun einmal keine Schrauben.

Ein weiterer Punkt: Viele Auftrag-



Lohn der Arbeit: das neue Zertifikat

geber verfügen für ein spezielles Projekt nur über ein begrenztes Budget – finanziell und zeitlich betrachtet. Hier ist immer der Kompromiß zu finden: das unter den jeweiligen Vorgaben optimal Machbare und vom Auftraggeber Gewünschte.

Unser QM-System

Tanner Dokuments wendet, wie jedes andere zertifizierte Unternehmen auch, die 20 Elemente der DIN EN ISO 9001 an; mit Ausnahme des Elements 11 „Prüfmittel“.

net • Internet • Internet • Internet • Internet
Ihre Internet-Adresse für verständliche Technik:
www.tanner.de



Tanner im Internet

www.tanner.de – eine weitere Möglichkeit, mit uns Kontakt aufzunehmen. Zum Beispiel am 21. und 22. Juni, wenn Sie auf dem 7. Internationalen Lindauer DokuForum nicht selbst dabei sein können.

Unser Service für DokuForum-Teilnehmer aus dem Internet:

DokuForum LIVE!

Stellen Sie aus dem Internet Fragen rund um das „Verständlichmachen von Technik“ an unsere Experten. Alle Antworten veröffentlichen wir auf der DokuForum LIVE-Seite.

Und wenn Sie an diesen Tagen keine Zeit haben, freuen wir uns darauf, Sie bald einmal als Gast auf unserer Homepage begrüßen zu dürfen.

Ihr Helmut Tanner

Inhalt

Dienstleistungs-Qualität nach ISO 9001	1
Tanner im Internet	1
Birkenbihl: „Programme“	3
Interview: „Fühlst Du Dich alt?“ ...	4
DokuPraxis: Wider das Passiv	5
Tanner Verlag	5

Der QM-Beauftragte gehört bei Tanner Dokumenten zur Geschäftsleitung. Er ist verantwortlich für die Anwendung und Durchführung von Maßnahmen, die das Umsetzen der ISO 9001 sicherstellen. Hierbei ist er allen Geschäftsbereichen gegenüber weisungsbefugt.

Das QM-Handbuch wird ergänzt durch Verfahrensanweisungen, die die qualitätsbezogenen Tätigkeiten und Prozesse genau definieren und durch Arbeitsanweisungen, die die Tätigkeiten der einzelnen Mitarbeiter genau regeln. Regelmäßige interne Audits – mindestens 8 Audits pro Jahr – stellen sicher, daß Mängel und Schwächen am QM-System sofort erkannt und verbessert werden.

Interne Unteraufträge

Alle Projektleiter arbeiten direkt mit den Grafikern und Layoutern zusammen. Die Vergabe und Erledigung interner Arbeiten wird über Unteraufträge geregelt.

Der Projektleiter, der zum Beispiel für ein Projekt Grafiken benötigt, spricht mit einem bestimmten Grafiker und erläutert ihm die Aufgabenstellung. Dann gibt er ihm alle Unterlagen und Vorgaben, die der Auftraggeber eventuell stellt (siehe Kasten).

Einige Vorgaben und Kriterien für Grafiken

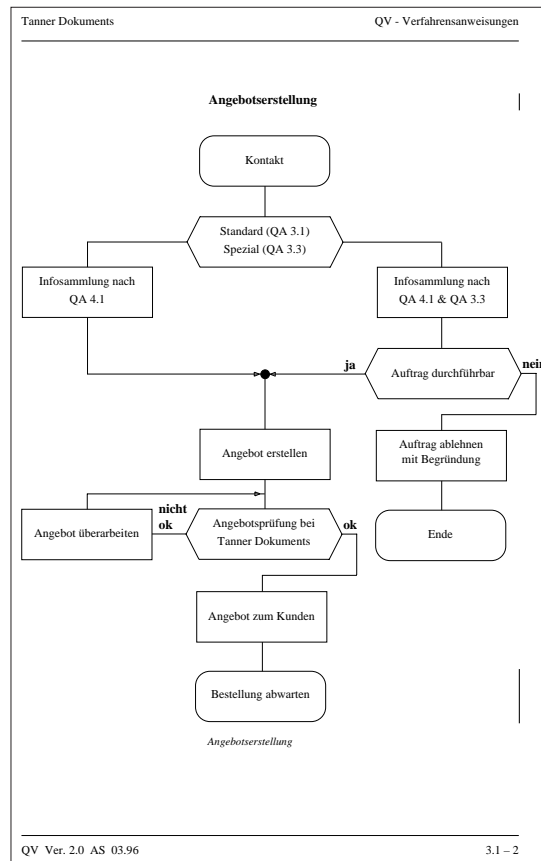
Beispiele für Kriterien bei – internen oder externen – Grafikaufträgen:

- Liniestärken
- Art der Darstellung, z. B. isometrisch, Draufsicht
- Bildgröße
- mit/ohne Rahmen
- Schriftart/-größe/-schnitt, z. B. für Ortszahlen
- Text im Bild erlaubt/verboten
- Exportformat

Der Grafiker erstellt das Bild, prüft anschließend noch einmal die Einhaltung der Vorgaben und gibt nach Abschluß der Arbeit alle Unterlagen zurück an den Projektleiter.

Lektorat

Alle Aufträge werden durch das Lektorat geprüft. Grundsätzlich durchläuft jeder Auftrag zwei Prüfschritte im Lektorat: die Designprüfung und die Layoutlesung.



Ein Ablaufplan aus der QM-Dokumentation: Angebotserstellung

Die Designprüfung wird zwingend dann durchgeführt, wenn z. B. eine Anleitung oder ein Konzept neu erstellt wird. Einige obligatorische Prüfpunkte:

- Aufbau: schlüssig, sinnvoll und der Zielgruppe angepaßt?
- Stil, Textkonsistenz, Rechtschreibung, Zeichensetzung
- Layout: lesefreundlich, übersichtlich?

Die Layoutlesung ist die abschließende Kontrolle, bevor ein Dokument zur Freigabe an den Kunden versandt wird. Ein Dokument wird nach Ausführung aller Korrekturen noch einmal abschließend geprüft. Kontrolliert werden z. B.:

- Masterelemente (Kopf- und Fußzeilen)
- Layoutkonsistenz
- Inhalt- und Stichwortverzeichnis

Hilfsmittel beim Qualitätsmanagement

Ein umfangreiches Hilfsmittel-instrumentarium unterstützt die Mitarbeiter bei der Umsetzung der QM-Vorgaben:

- DokuManager – eine Auftragsdatenbank, der jederzeit der aktuelle Bearbeitungsstand zu entnehmen ist
- Redaktionshandbuch – mit konkreten Anleitungen zur Erstellung qualitativ hochwertiger Dokumentationen
- Standard-Funktionsdesign – mit Vorgaben zur Strukturierung und Konsistenzsicherung in Dokumentationen
- Begleitakten – aus denen jederzeit der Prüfstatus eines Auftrags abzulesen ist
- Checklisten – z. B. für das Festhalten der Auftragskriterien oder für die Dokumentation festgestellter Qualitätsmängel

Funktionsdesign und Redaktionshandbücher gehören auch zu unserem Dienstleistungsspektrum.

Mit einem kundenspezifischen Funktionsdesign versetzen wir unsere Auftraggeber in die Lage, für ihre firmeninterne Dokumentationserstellung nachprüfbar Qualitätskriterien festzulegen und deren Einhaltung prüf- und belegbar zu machen.

QM-Dokumentation online

Zum Audit wurde die bestehende QM-Dokumentation mit Acrobat 1 zu 1 umgesetzt und online verfügbar gemacht.

Verknüpfungen über Schaltflächen auf den Eingangsseiten sichern den schnellen Zugriff auf spezielle Kapitel des QM-Handbuchs oder auf Verfahrens- und Arbeitsanweisungen.

Laut Aussage des Auditors ist Tanner Dokuments das erste vom TÜV Bayern Sachsen zertifizierte Unternehmen, das seine gesamte QM-Dokumentation online verfügbar macht. Einige Vorteile der Online-Dokumentation:

- alle Mitarbeiter haben automatisch Zugriff auf die aktuellen QM-Dokumente;
- Archivierung und Verteilung erfolgen elektronisch;
- der „Papierkram“ wird auf das unvermeidbare Minimum begrenzt.

Für die nahe Zukunft werden wir die Online-Dokumentation so überarbeiten, daß sie optimal auf Lese- und Arbeitsgewohnheiten am Bildschirm angepaßt ist.

Zusätzliche Funktionen, wie „Le-sezeichen“ und Rubriken – z. B. „What's new?“, werden den Nutzen der Online-Dokumentation optimieren.

Externe Aufträge

Auch als Fullservice-Dienstleister kann Tanner Dokuments nicht bei jedem Auftrag alle Tätigkeiten selbst erledigen. Bei solchen Aufträgen arbeiten wir mit Unterlieferanten zusammen. Einige typische Fälle, in denen wir Unterlieferanten hinzuziehen:

- Belichtungs- und Druckaufträge;
- Übersetzungen in exotische Sprachen;
- extrem große Terminaufträge mit hohem Grafikanteil.

Tanner prüft die Dienstleistungsqualität eines neuen Unterlieferanten anhand eines Probeauftrags; im Lauf der weiteren Zusammenarbeit stellen regelmäßige Kontrollen sicher, daß die Qualität des Unterlieferanten gleich bleibt.

Nur geprüfte Unterlieferanten erhalten Aufträge und Unterlieferanten, deren Lieferqualität sich dauerhaft verschlechtert, werden ausgeschlossen.

QM als Selbstzweck?!

Wohl kaum, aber: ISO 9001 ist für jedes Unternehmen eine große Chance. Die Definition der Verfahren und Arbeitsabläufe entsprechend der 20 ISO-Elemente setzt voraus, daß alle betrieblichen Prozesse analysiert werden.

Bei dieser Analyse werden Mängel und Schwachstellen deutlich, mit deren Behebung sich ein Unternehmen selbst am meisten hilft. Alte Zöpfe werden abgeschnitten und umständliche Arbeitsabläufe optimiert. ISO 9001, richtig angewandt und umgesetzt, sorgt automatisch dafür, daß der gesamte Produktionsprozeß reibungsfreier verläuft und zu einem besseren Produkt führt.

Die Zufriedenheit der Kunden, die daraus resultiert, wiegt im Wettbewerb viel schwerer als die Zertifizierungs-Urkunde, die wenig über die Güte der Produkte bzw. Dienstleistungen selbst aussagt.

Birkenbühl

Programme

Bei jedem (beruflichen wie privaten) Gespräch sprechen nicht allein unsere bewußten Gedanken „ein Wörtchen mit“, sondern unsere Programme bestimmen, wie wir kommunizieren!

Wenn wir als Neugeborene in diese Welt eintreten, sind wir das lernfähigste Wesen auf diesem Planeten. Während ein Küken weiß, wie es stehen, laufen, Körner picken, trinken usw. muß, sind wir unserer Umwelt, die uns programmiert, bis wir allein überleben können, hilflos ausgeliefert.

Viele Programme sind überlebenswichtig („Iß keinen Fliegenpilz!“), viele sind hilfreich („Sag schön ‚bitte‘!“), manche sind schädlich („Du wirst es nie schaffen!“ – „Du bist unmöglich!“ u. ä.). Diese Botschaften werden langsam aber sicher verinnerlicht und wirken dann weiter.

Gefährlich sind auch Programme, die stumm übernommen wurden;

die man uns nicht eingeredet hat („Sei pünktlich!“), sondern die wir als Verhalten durch Imitation übernommen haben. Sie sind schwer zu „finden“, weil wir keine Wörter im Kopf „hören“. Haben wir früher beobachtet, daß Eltern, Onkel, Tanten, Lehrer, Chefs usw. immer sofort kritisierten, wenn jemand sich anders benahm, als ihre Programme es „vorsahen“, dann werden wir später vollautomatisch dasselbe tun, bis wir den Mechanismus begreifen. Wir kritisieren nicht nur Handlungen! Nicht einmal die Meinung anderer ist frei, wenn sie im Widerspruch zu unseren Programmen steht. Deshalb „müssen“ wir dann (leider!) sofort widersprechen.

Dieser Imitations-Drang macht uns zum lernfähigsten Lebewesen auf diesem Planeten. Allerdings können wir auch heute noch weiterlernen, wenn wir unserer programmierten Rechthaberei nicht länger ausgeliefert sein wollen.

Bitte sagen Sie sich regelmäßig: Andere Menschen werden regelmäßig anders denken (handeln) als Sie. Seien Sie darauf gefaßt, daß Ihre Programme jeden Moment infrage gestellt werden können. Jetzt erleben Sie jeden Angriff auf Ihr „Wissen“ anders, nämlich als Trainingsgelegenheit! Handelt (denkt) der andere vielleicht aufgrund seiner Programme „richtig“? Könnte sein Verhalten (Standpunkt) aus seiner Sicht genau so valide sein, wie Ihrer (für Sie)? Und: Könnten Sie ihm zugestehen, „so“ zu denken und/oder zu handeln? Wenn wir die letzte Frage bejahen, üben wir Toleranz. Je seltener unsere Modelle uns das vorgelebt haben, desto schwerer scheint es uns (anfänglich).

Aber als Wesen mit einer angeborenen Kapazität für lebenslanges Lernen haben wir (im Gegensatz zum Huhn) diese Möglichkeit, falls wir uns bewußt für sie entscheiden ...

INTERVIEW: Fühlst Du Dich alt?

Thomas Abele feierte im April 1996 sein 10jähriges Jubiläum bei Tanner Dokumenten in Lindau. Der „Mann der ersten Stunde“ – heute Teilhaber und Vertriebsleiter – hatte natürlich Zeit für ein kleines ABZ-Interview ...

ABZ: Thomas, ganz ganz herzliche Glückwünsche zu diesem beeindruckenden Jubiläum. Wie fühlst Du Dich jetzt?

Abele: Älter als vor 10 Jahren, glaub' ich – irgendwie reifer und weiser und eher bereit, meinen Fehlern, Schwächen und groben Unzulänglichkeiten gelassen gegenüberzustehen.

ABZ: Sehr gute Antwort, Thomas! 10 Jahre zurück – was fällt Dir da spontan ein? Was war typisch für Eure damalige Arbeitsweise oder was kommt Dir angesichts der heutigen Zeit besonders archaisch vor?

Abele: Wir haben damals die ganze Redaktion, Layout und Grafik mit einem Netz aus Apple Macintosh Rechnern aufgebaut. Für die damalige Zeit war das schon sensationell – eine Art information villagstreet.

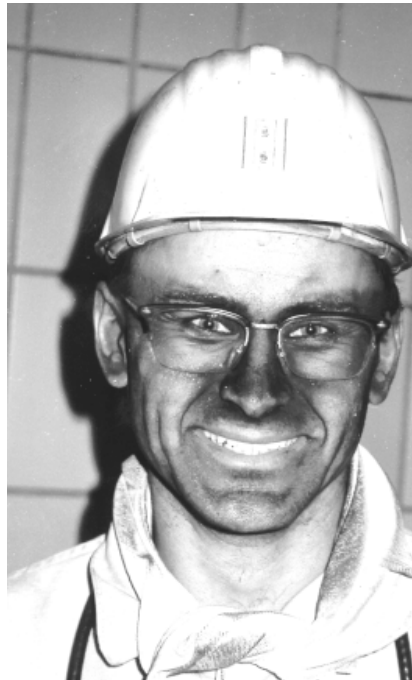
Wir haben von Anfang an möglichst vieles auf dem Rechner geschrieben, gezeichnet und gelayoutet – schon damals, als für viele Schere und Klebstoff aus dem Büro nicht wegzudenken waren.

Auch heute gehören wir bei den Themen „Modularisieren“ und „Strukturieren“ und beim Einsatz von SGML in der Technisdokumentation wieder zu den Pionieren.

ABZ: Was war die einschneidenste Änderung oder Erfahrung in dieser Zeit? Software, Hardware, Normen und Gesetze oder was?

Abele: Vor 10 Jahren sprach kaum jemand über Normen und Richtlinien in der Dokumentation. Das hat sich grundlegend geändert. Die Dokumentation ist vor allem deshalb in den Unternehmen viel bedeutender geworden.

Dennoch finde ich es schade, wenn die Qualität von Dokumentation nur aufgrund von Richtlinien beurteilt wird.



Feierabend bei Tanner Dokumenten

Wenn ein Entwickler ein neues Produkt kreiert, wird er nach der für seine Kunden und für seinen Markt optimalen Lösung suchen und für ihn wird es selbstverständlich sein, sich an geltende Normen und geltendes Recht zu halten.

In der Dokumentation glauben noch viele, daß eine richtlinienkonforme Dokumentation zugleich auch eine gute Dokumentation ist. Das ist falsch: Die Erfüllung der Richtlinien ist die minimale Anforderung, die man an eine Dokumentation stellen muß.

ABZ: Und wie steht Tanner Dokumenten aktuell da?

Abele: Tanner Dokumenten und der Tanner Leistungsverbund sind feste Größen im Bereich „Technische Kommunikation“. Wir haben gute Kunden, mit denen wir gerne zusammenarbeiten und die uns vor immer neue, interessante Herausforderungen stellen. Wir arbeiten natürlich daran, daß dies auch in Zukunft so bleibt.

ABZ: Warum bist Du auf dem Foto eigentlich so schmutzig?

Abele: Man hat mich reingelegt! Als Allgäuer habe ich den Begriff „Bergtour“ wohl falsch interpretiert – obwohl ich im Ruhrgebiet eigentlich damit hätte rechnen können.

ABZ-Anmerkung

Der Jubilar ist noch erfreulich rüstig, nimmt rege an Betriebsfesten teil und läßt es sich nicht nehmen, kleinere Tätigkeiten in der Redaktion noch selbst auszuführen.

DokuTraining Termine der Tanner Consulting

1996 findet das 5tägige DokuTraining der Tanner Consulting noch zweimal statt. Der Juli-Termin ist bereits ausgebucht, für das Training vom **21. bis 25. Oktober 1996** sind noch Plätze frei.

Für alle, die gerne im Voraus planen – der erste Termin für nächstes Jahr steht auch schon:

27. bis 31. Januar 1997

Um das Training effektiv zu halten, bleibt die Teilnehmerzahl auf 12 begrenzt. Melden Sie sich darum bitte rechtzeitig an. Anmeldeformulare und weitere Informationen gibt es wie immer direkt bei der Tanner Consulting:

Fax: 0 83 82 / 33 92, Tel.083 82/912170
e-mail: TannerConsulting@t-online.de

impressum



Eine Publikation des Leistungsverbundes
„Tanner Dokumenten macht Technik verständlich“

Herausgeber

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



Redaktion und Mitarbeit bei dieser Ausgabe

Sonja Thielemann, Thomas Abele und
Andreas Schlenkhoff

Druck

Druckerei Kling

Nachdruck – auch auszugsweise – nur mit schriftlicher Genehmigung des Verlags erlaubt. Für langt eingesandte Manuskripte und die Tanner Dokumenten GmbH. Das ABZ erscheint monatlich. Interessenten verteilung nicht.

neu ab 01.01.2001
TANNER AG
Kemptener Str. 99
D-88131 Lindau (B)
Tel. 08382 / 272-0
www.tanner.de

Tanner auf der VDMA-Werbeleitertagung

Der Verband Deutscher Maschinen- und Anlagenbau e. V., Landesgruppe Bayern, lud ein: Am 9. Mai 1996 fand in Lindau der Erfahrungsaustausch „Werbung im Maschinenbau“ statt. Eingeladen waren Marketing- und Werbeleiter von VDMA-Unternehmen aus ganz Bayern.

Der Tanner Leistungsverbund war auf diesem Treffen mit zwei Referenten vertreten: Redaktionsleiter Toni Rieser von Tanner Dokuments und Geschäftsführer Thomas Träger von ISIS Tanner.

Toni Rieser berichtete über Vorteile der CD-ROM als Informationsträger und Erfahrungen bei ihrem Einsatz. Um die Informationsflut auch nur ansatzweise in Griff zu bekommen, wird immer stärker auf elektronische Medien gesetzt. Die CD-ROM drängt sich dabei als informationstragendes Medium geradezu auf.

Rieser zeigte ein Beispiel von Tanner Dokuments, den elektronischen Ersatzteilkatalog auf CD-ROM. Bei einer praktischen Demonstration wurde deutlich, daß mit diesem Medium Ersatzteile schneller und sicherer bestellt werden können, als mit Papierkatalogen.

Besonderes Interesse fand anschließend der Vortrag von Thomas Träger über Vorteile multimedialer Lern- und Informationssysteme. Träger erläuterte den speziellen Nutzen verschiedener Informationssysteme, die u. a. für die Firmen Bosch, DeTeWe und Sonnenschein-Batterien realisiert wurden.

Multimedia zur Unterstützung von Lern- und Informationsprozessen wird immer häufiger eingesetzt, mit gutem Grund: Die Systeme informieren personalunabhängig, sind rund um die Uhr verfügbar und können beliebig oft genutzt werden.

Information

Weitere Informationen über Vorteile multimedialer Lern- und Informationsprogramme können Sie unverbindlich anfordern bei:

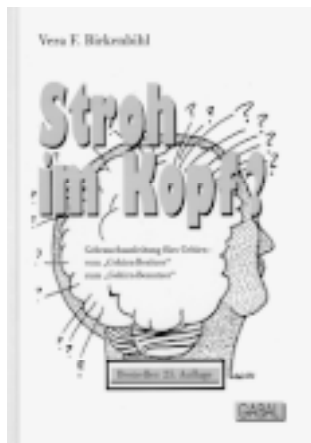
ISIS Tanner
Innovative Software GmbH
Dr. Matthias Boldin
Moosdorfstr. 7-9
12435 Berlin
Telefax 0 30 / 53 63 66 - 38

Oder besuchen Sie uns am 21. und 22. Juni 1996 auf dem 7. Internationalen Lindauer DokuForum!

Übrigens

ISIS Tanner zeichnet auch verantwortlich für die Computeranimationen, von denen in der Titelstory des letzten ABZ („Videos, die Technik verständlich machen“) die Rede ist.

Tanner Verlag



Stroh im Kopf?

Vera F. Birkenbihl

Vera F. Birkenbihls Credo: Lernen ist nur dann trocken, langweilig, frustrierend oder schwierig, wenn dabei die Arbeitsweise des Gehirns nicht berücksichtigt wird. Wer hingegen gehirn-gerecht sieht, hört und liest, der lernt automatisch, mühelos und ohne Zeitverlust.

Das Buch versteht sich denn auch als eine „Gebrauchsanleitung fürs Gehirn“; der Leser geht den Weg vom „Gehirn-Besitzer“ zum „Gehirn-Benutzer“. Ein unbedingt lesenswertes Buch!

Gebunden, 181 Seiten, DM 29,80



Erfolgreich beschreiben – die Praxis des Technischen Redakteurs

Walter Hoffmann, Brigitte Hölscher

Der Autor und die Autorin üben den im Buchtitel genannten Beruf aus, sie berichten also aus erster Hand – eben direkt aus der Praxis. Die Autoren schenken besonders der Tatsache Beachtung, daß die Technische Dokumentation – speziell die Anwenderdokumentation – als eigenständiges Projekt im Produktionsablauf betrachtet werden muß.

Aus dem Inhalt: Organisation und Ablauf von Dokumentationsprojekten; Typographie, Layout

und Satz; Probleme fremdsprachiger Dokumentationen

Gebunden, 252 Seiten, DM 70,-

FAXCOUPON

Fax 09 51 / 4 90 54 • Tanner Verlag • Doris Frank • In der Hasenleite 20 • D-96163 Gundelsheim • Telefon 09 51 / 4 90 53

Anzahl	Titel	Preis/DM
	Stroh im Kopf	
	Erfolgreich beschreiben	

Name _____

Anschrift _____

Telefon _____ Telefax _____

Datum _____ Unterschrift _____

Lieferung gegen Rechnung. Preise inkl. MwSt. und zzgl. Verpackungs- und Versandkosten. Preisänderungen und Irrtum vorbehalten. Lieferung nach Österreich und in die Schweiz zu den Ladenpreisen in öS und sFr.