

## Automatische Übernahme von Ersatzteilm Informationen

Ersatzteilkataloge mit vollständigen Unterlieferantendaten

Die durchgängige automatisierte Bearbeitung von Informationen im Bereich Ersatzteilkataloge erfordert die Einhaltung von Standards. Ein Werkzeug, das die TANNER AG auf ihrer Internetseite kostenlos bereithält, speichert in Excel erstellte Stücklisten im XML-Format.

Die abnehmende Fertigungstiefe im Anlagen- und Maschinenbau macht bei der Ersatzteilversorgung der Kunden neue Konzepte notwendig. Coperion Werner&Pfleiderer (CWP), Marktführer im Bereich Anlagen und Compoundier-Systeme für die Kunststoffindustrie, unterstützt seine Kunden mit elektronischen Ersatzteilkatalogen, die zusammen mit der TANNER AG entwickelt und realisiert wurden. Darin sind die Zulieferteile vollständig enthalten. Voraussetzung für die schnelle Übernahme der Zulieferdaten ist ein Unterlieferantenstandard auf XML-Basis, der die automatisierte und damit kostengünstige Verarbeitung der Daten sicherstellt.

Der in Zusammenarbeit mit TANNER entwickelte Standard ging weitgehend in die aktuelle Ergänzung der VDI 4500, Blatt 3 ein und steht damit der gesamten Branche kostenlos zur Verfügung.

### Excel-Werkzeug im Internet

Ebenfalls kostenlos ist ein Software-Tool, das es Zulieferern ermöglicht, Ersatzteilstücklisten einfach mit Excel zu erstellen und als XML-Datei zu speichern. Die TANNER AG hat dieses Werkzeug mit CWP entwickelt und stellt es darüber hinaus allen Interessierten zur Verfügung. Das Tool finden Sie unter [www.tanner.de](http://www.tanner.de) in der Rubrik „Dienstleistungen“.

## 3. Platz beim VDI-Win/Win-Cup

Mustergültige Geschäftsbeziehung zwischen TANNER und Siemens Medical Solutions ausgezeichnet

Einen dritten Platz erreichte die Geschäftsbeziehung zwischen Siemens Medical Solutions und TANNER in Sachen Informationsmanagement und technische Dokumentation beim Win/Win-Cup des VDI und der „absatzwirtschaft“.

Ausgezeichnet wurden mustergültige Geschäftsbeziehungen im B2B-Bereich. Als Sieger ging die Partnerschaft von DELO Industrie Klebstoffe, Landsberg, und Philips Sound Solutions, Wien, hervor.

Der Win/Win-Cup wurde von der VDI-Gesellschaft Entwicklung Konstruktion Vertrieb (VDI-EKV) und der „absatzwirtschaft – Zeitschrift für Marketing“ auf dem Vertriebsingenieurtag im DaimlerChrysler-Eventcenter in Sindel-

fingen verliehen. Bei dieser Veranstaltung wurde in Vorträgen aufgezeigt, wie es Unternehmen durch eine strategische Neuausrichtung geschafft haben, ihren Vertrieb effektiver zu gestalten.

Platz zwei belegten der Schneidemaschinenhersteller Kampf (Wiehl) zusammen



Bernhard Waage (TANNER) und Uwe Danner (Siemens, rechts im Bild) freuen sich über den 3. Platz beim Win/Win-Cup des VDI.

mit Eastman Kodak (USA) für eine beispielhafte 7-jährige Zusammenarbeit. Die vorgestellten Projekte wurden zuvor von einer Jury aus den Bewerbungen für den Win/Win-Cup 2002 nominiert.

### EDITORIAL

#### Informationsaustausch



Der Austausch von Teilen zwischen Unternehmen erfordert auch den Austausch dazugehöriger Informationen. Hier sind Richtlinien oder

Muster, wie etwa der Unterlieferantenstandard des VDI oder das mumasys-Schema des VDMA, unabdingbar. Branchenweit anerkannte Standards helfen den Gliedern am Anfang der Kette – die aber oft an mehrere Branchen liefern – nur bedingt weiter. Branchenübergreifende Standards werden zu entwickeln sein. Ein allumfassender Standard für Informationen ist jedoch kaum denkbar. Es wird daher kein Weg daran vorbeiführen, Schnittstellen branchen- und nationalitätenunabhängig zu definieren. Nicht nur eine Variable, auch die Bedeutung derselben muss von einem Informationssystem ins andere transportabel sein. Mit den Möglichkeiten, Informationen automatisiert in die eigenen Systeme zu integrieren, zu verarbeiten und weiterzugeben, öffnen sich erhebliche Rationalisierungspotenziale.

Das Excel-Tool, das wir in Kooperation mit CWP (siehe Beitrag auf dieser Seite) entwickelt haben, ist ein weiterer Schritt in diese Richtung.

Ihr Helmut Tanner

### INHALT

Forum: Produktinformation für Bau und Gebäudetechnik .....	2
ETK-Ticker .....	3
Visualisierung von QM- und Geschäftsprozessen .....	4
Neuer „Standard“ für die technische Dokumentation in der Luftfahrt-Industrie .....	5
Anleitungen für Papiermaschinen .....	6
Termine .....	6

# Forum in Lindau: Produktinformationen für Bau und Gebäudetechnik

## Kataloge effizient aufbauen – Strategische Erfolgsfaktoren

Produktkataloge standen im Mittelpunkt des Forums „Kataloge immer dicker – Akzeptanz immer dünner“, das Ende Juni in Lindau stattgefunden hat. Mehrere Unternehmen aus der Bauzuliefer-Branche präsentierten ihre Erfolgsgeschichten bezüglich effizienter Bereitstellung von Produktinformationen. Rund 50 Teilnehmer besuchten die Veranstaltung, die TANNER und die Münchner Unternehmensberatung Dr. Wieselhuber & Partner GmbH organisiert hatten.

In ausgereiften Märkten müsse ein Positionswechsel von der „Produkt-Denke“ hin zur „Markt-Denke“ stattfinden, meinte Dr. Volkhard Emmrich, Geschäftsführer von Wieselhuber & Partner. Wer mit der Bauplanung von Kliniken befasst sei, interessiere sich bei-



Dr. Volkhard Emmrich,  
Dr. Wieselhuber & Partner

spielsweise in der Produktpalette eines Sanitär-Herstellers für ganz andere Aspekte als bei Rastanlagen oder Schwimmbädern. Durch kundenspezifische Kataloge werde die Produktinformation zum strategischen Erfolgsfaktor, so Emmrich.

### Mit der „Dienstleistungshülle“ Produkte effizient nutzen

Meist erfüllen heute Produkte mehrerer Hersteller die gestellten Anforderungen. Die „Dienstleistungshülle“ bietet laut Thorsten Mehnert (TANNER AG) die

Produktinformation zum strategischen Erfolgsfaktor, so Emmrich.



Aufmerksame Zuhörer beim Forum in Lindau

Chance, sich mit dem eigenen Produkt von dem des Wettbewerbers zu differenzieren. Sie führe die klassische Dokumentation mit prozessorientierter Information, funktionaler Unterstützung und persönlicher Beratung rund um das Produkt zu einer lösungsorientierten Leistung zusammen. Die „perfekte Dienstleistungshülle“ sei jedoch nicht das Ziel. Es gehe vielmehr darum, Wettbewerbern immer einen Schritt voraus zu sein.



Thorsten Mehnert,  
TANNER

Vier Ausbaustufen stellte Mehnert vor: Bestehende Dokumentation verbessern, zielgruppenspezifisch ausrichten, Prozessunterstützung optimieren sowie Produkt, Prozess und Information gegenseitig integrieren. Er empfahl, die Dienstleistungshülle nicht auf einen Schlag, sondern Zug um Zug für ausgewählte Produktbereiche anzugehen. Ein Baustein dafür sind die medienneutrale Verwaltung und vor allem eine Mehrfachverwendung von Produktinformationen. Generatoren sind dann in der Lage, aus diesem Datenpool zielgruppenorientierte Produktsichten zusam-

menzustellen. Als Kür bezeichnete Mehnert den elektronischen Austausch von Produktinformationen mit Lieferanten.

### Ein Alleskönner: Der „Honeywell Catalogue Organizer“

Ein Werkzeug, das ein wahrhafter Alleskönner in Sachen Katalogproduktion ist, schwebte Honeywell vor, als der Weltkonzern vor drei Jahren mit TANNER ins Geschäft kam. Heute sind viele Wünsche erfüllt. Honeywell, unter anderem Produkthersteller und Dienstleister im Bereich Bau und Gebäudeautomation, hat Produktionsstätten in fünf Ländern Europas und agiert in über 20 weiteren Ländern mit Verkaufsniederlassungen. Ein Katalog für jedes Land, mit jeweils spezifischen Inhalten in der Landessprache – das war das Ziel der Verantwortlichen im Marketing, so Projektmanager Barend Biesheuvel. TANNER löste die Aufgabe: Aus einer Datenbank werden länderspezifische Kataloge in den Varianten Print, CD-ROM und Internet erzeugt.



Barend Biesheuvel,  
Honeywell

Fortsetzung auf Seite 3

## IMPRESSUM

**TANNER**



### Herausgeber

TANNER AG  
Kemptener Straße 99  
D-88131 Lindau (B)  
Telefon +49 (0) 83 82 / 272 - 0  
Telefax +49 (0) 83 82 / 272 - 900  
E-Mail: info@tanner.de  
http://www.tanner.de

### Redaktion und Mitarbeit bei dieser Ausgabe

Dr. Volker Göbner, Sabine Hafermann, Andreas Hett, 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.

## Fortsetzung von Seite 2 Forum Produktkataloge

Alle Produktdaten, Übersetzungen und lokale Produktinformationen sind auf einem zentralen Server abgelegt. Die Daten werden dezentral über das Internet gepflegt. Sind die Produktgruppen für einen Katalog festgelegt, startet der Publikationsprozess – und keine zehn Minuten später ist der Katalog fertig. Biesheuvel demonstrierte die Leistungsfähigkeit des „Honeywell Catalogue Organizer“ mit einer Live-Vorführung.

### Beispiele aus der Praxis

Zwei führende Zulieferbetriebe im Bereich Beschlagswesen bzw. Putze, Farben und Fassaden stellten im Workshop „Marketingstrategie entwickeln und implementieren“ ihre E-Business-Projekte vor. Ulrich Kriz von der Blum AG präsentierte einen Produktkatalog sowie eine Möbelplanungshilfe auf CD-



Ulrich Kriz, Blum

ROM, durch die Planungsfehler praktisch ausgeschlossen werden. Ein Fachportal für Maler, Stuckateure und Bauunternehmer – „Imatro.de“ – hatte die Sto AG aufgebaut. Rolf

Wohllaib zeigte, wie dort neben Produktinformationen eine Auftragsübersicht für die Online-, Telefon- und schriftlichen Bestellungen der Kunden angeboten werden kann.

„Produktkataloge konzipieren und realisieren“, war das Thema des zweiten Workshops. Harald Bott von Buderus stellte den Weg zum Katalog „Heiztechnik“ vor, der mit TANNER neu konzipiert wurde. Basis war eine Nutzerbefragung. Inhalte und Navigation wurden wesentlich überarbeitet. Kunden finden nun die für ihre Anwendungssituation geeigneten Produkte schneller.

### Kataloge von Zauberhand

Vor „massiven Problemen“ stand der Leuchtenhersteller Zumtobel Staff (Dornbirn), so Marketing-Chef Günter Ramoser. Bisher wurde die QuarkX-Press-Datei des alten deutschsprachigen Katalogs als Vorlage für die neue Aus-

gabe hergenommen. Änderungen mussten manuell in allen folgenden Versionen nachgepflegt werden. Organisations-, Qualitäts-, Übersetzungs- und Terminprobleme plagten das Marketing. Inzwischen werden die Produktdaten ausschließlich in der schon vorhandenen zentralen Datenbank erfasst und verwaltet. Die Verantwortung für diese Informationen liegt in den Abteilungen, wo die Daten entstehen: „Wer Änderungen durchführt oder erzeugt, pflegt auch die Produktdatenbank“, so Ramoser. Aus der zentralen Quelle werden die Daten mit einem TANNER-Generator direkt in eine Druckvorlage übernommen. Textänderungen im deutschen „Master“ gehen automatisch an den Übersetzer. So können andere Sprachvarianten zeitnah zur deutschen Fassung erstellt werden. Die neue Methode verkürzt die Produktionszeit eines Katalogs um mehr als acht Wochen. „Wie von Zauberhand“ generiere sich jetzt ein Katalog nach dem anderen, war Ramoser begeistert.



Günter Ramoser, Zumtobel Staff



Praxisbeispiele wurden in kleinerem Rahmen präsentiert.

### Nichts ist unmöglich

Von einer anderen Warte betrachtete Prof. Dr.-Ing. Gerhard Hausladen, Lehrstuhl für Bauklimatik und Haustechnik der TU München, das Thema Produktinformation. „Was machen wir mit dem Machbaren?“, fragte er und verglich die Bau- mit der Automobil-Branche. Während ein Fahrzeug von einem seit Jahren eingespielten Team entwickelt und intensiv getestet wird, ehe es in Serie produziert wird, erzeuge der Baubereich mit meist zufällig zusammengewürfelten Leuten einen Prototyp nach dem anderen. „Wir müssen von Einzelprodukten weggehen und zu Systemen hinkommen“, forderte Hausladen. Die Systeme im Bau seien noch lange nicht so aufeinander abgestimmt, wie es möglich sei. Hier könnten Produktinformationen von der Planung bis zur Wartung solcher Systeme effiziente Beiträge leisten.

## +++ ETK-TICKER +++ ETK-TICKER +++

### Neues Modul für Ersatzteilkataloge

Das ETK-System „eParts“ wurde um ein neues Modul erweitert: Zeichnungen können jetzt auch im Datenformat SVG integriert werden.

SVG – Scalable Vector Graphics – ist eine Beschreibung von Zeichnungen auf XML-Basis.

**CAD-Anbindung:** Zeichnungen können direkt aus dem CAD-System übernommen werden. Das ETK-System übernimmt Daten, z. B. im Format DWG, und setzt diese in das Format SVG um.

Vorteil: Sie können Vektorgrafiken im ETK integrieren und dies bei sehr kleinen Dateigrößen (wichtig im Internet!).

**Hotspots:** SVG-Grafiken können mit dem „partsPublisher“ um Hotspots

ergänzt werden.

Vorteil: Die Erzeugung erfolgt auf der Basis des zukunftsweisenden Standards XML. Verknüpfungen z. B. zur Dokumentation sind einfacher zu realisieren, als etwa beim Datenformat TIFF.

**Grafik-Viewer:** Adobe stellt einen SVG-Viewer kostenlos zur Verfügung.

Vorteil: Es entstehen derzeit keine Lizenzkosten, der Viewer wird ebenfalls bei der Installation von Adobe Acrobat 5.x installiert – damit ist die weitreichende Verbreitung bereits gesichert! Eine gesonderte Installation ist also nicht erforderlich.

**ETK „partsFinder“:** Die Integration ist ab sofort möglich. Zusätzlich bieten wir wie bisher die etablierte Unterstützung von CGM-, TIFF- und JPG-Grafiken mit und ohne Hotspots.

# Visualisierung von QM- und Geschäftsprozessen

Redaktionssystem auf SGML-Basis entwickelt

Prozesse sind hochgradig strukturiert. Gerade daher eignen sie sich ganz besonders zur systematischen, standardisierten Abbildung. Damit lag ein Schritt nahe: Das TANNER-Funktionsdesign, unsere Methode zum Standardisieren und Strukturieren von Information, gezielt auf die Abbildung von Prozessen anzuwenden.

Ergebnis unserer Entwicklung: ein leistungsfähiges und komfortables Redaktionssystem zur Erfassung der Flowchart- und Textinformation. Insbesondere die Anwenderfreundlichkeit sowie die Alltagstauglichkeit des neu entwickelten Systems hoben die Auditoren des TÜV-Managementservice bei der gerade abgeschlossenen, erneuten ISO-Zertifizierung der TANNER AG hervor.

## Von der Texteingabe automatisch zum Online-System

Generatoren (von TANNER entwickelte Software-Werkzeuge) erstellen aus den eingegebenen Informationen vollkommen automatisch Flowcharts und eine leistungsfähige Online-Darstellung. Als Anwender geben Sie lediglich in einem SGML/XML-Editor (z. B. FrameMaker, Epic) die Texte und Verknüpfungsanweisungen im Klartext ein. Alle anderen Arbeiten zur Prozessvisualisierung laufen automatisiert: FrameMaker exportiert die Information als „nackte“ SGML-Daten. Ein Generator (auf Basis von Visio) erzeugt daraus Flowchart-Grafiken. In einem weiteren Schritt werden daraus automatisch die HTML-Daten für eine Online-Anzeige. Die Basis-Version des Redaktionssystems erstellt Flowchart-Elemente, Pfeile, Textinformationen und Verknüpfungen (Links) einschließlich einer leis-

tungsfähigen Navigation. Die jeweiligen Layouts (Navigation und Darstellung online oder auf Papier) können kundenspezifisch angepasst werden.

## Kinderleichte Navigation

Das fertige System wird nur noch ins Intranet gestellt oder von CD aus bedient. Nach der Auswahl des gewünschten Prozesses kann jeder einzelne Schritt im Flowchart angeklickt werden. Erläuternde Texte, Anweisungen, Querverweise und vor allem Links zu Formularen erscheinen im Fenster daneben. Verbergen sich hinter Schritten Unterprozesse, werden diese nach Anklicken in einem neuen Fenster eingeblendet.

## Die Vorteile des Redaktionssystems im Überblick

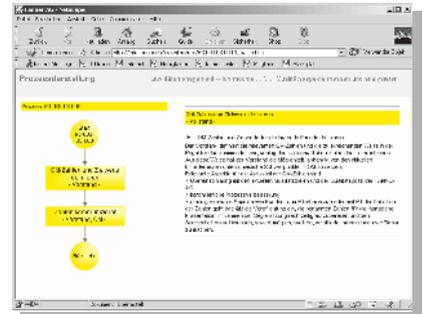
- Prozess-Informationen mit einem Standard-Werkzeug erfassen
- Alle Prozesse, Unterprozesse, QM-Informationen, Formulare etc. in einer einzigen Redaktionsumgebung integrieren
- Darstellung vorrangig online (HTML für Intranet/CD), ggf. auch auf Papier
- Software-unabhängiges, zukunftssicheres Datenformat (SGML, XML)
- minimaler Aufwand zur Erstellung und Pflege der Online-Darstellung
- leistungsfähige, intuitiv bedienbare und verlinkte Flowchart-Darstellungen

## TREIBENDE KRAFT

Andreas Schlenkhoff, QM-Leiter bei TANNER, hat die Prozessvisualisierung entwickelt.

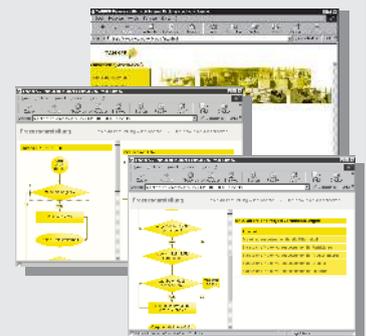
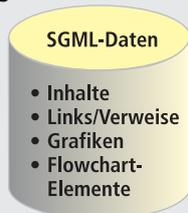


„Nicht nur bei unseren Kunden, auch bei unseren eigenen Mitarbeitern kommt das System zur Visualisierung von Prozessen gut an. Nach einigen Versuchen mit anderen Werkzeugen und Methoden haben wir nun ein Redaktionssystem auf SGML-Basis für die Erfassung und Verteilung von QM- und Prozess-Informationen entwickelt. Und wir sind der Meinung, damit eine so attraktive Lösung gefunden zu haben, dass sie für viele Unternehmen sehr interessant ist. Fragen Sie uns!“



Nach einem Klick auf ein Element im Flow-Chart erscheinen im rechten Fenster ein erläuternder Text, Anweisungen oder Links zu Formularen.

## Redaktionssystem zur Prozessvisualisierung



# Neuer „Standard“ für die technische Dokumentation in der Luftfahrt-Industrie

Forum in der TANNER-Denkfabrik in Lindau zum Thema „ATA iSpec 2200“

Chancen und Aufgaben eines neuen Standards für die technische Dokumentation in der Luftfahrt-Industrie waren die Themen eines Forums am 30. April in Lindau. Theorie und Praxis der neuen Richtlinie „ATA iSpec 2200“ wurden aus verschiedenen Blickwinkeln dargestellt. Veranstalter waren die TANNER AG, führender Dienstleister für technische Dokumentation, und die „Deutsche Gesellschaft für Luft- und Raumfahrt – Lilienthal-Oberth e. V.“ (DGLR).

Schritt für Schritt setzt sich das Regelwerk für die technische Dokumentation in der Luftfahrt-Industrie durch. Auch europäische Hersteller fordern für neue Verkehrsflugzeuge die Dokumentation nach „ATA iSpec 2200“. Der neue Standard bringt nicht nur enorme Rationalisierungspotenziale mit sich, die Umstellung erfordert auch neue Werkzeuge (Software) und Methoden. Denn die „ATA iSpec 2200“ setzt zur Definition der Handbuchstrukturen und als Grundlage für den Datenaustausch zwischen Firmen auf die Metasprache SGML.

## Kosten sparende Methoden

Die ATA (Air Transport Association of America) ist ein Zusammenschluss amerikanischer Luftverkehrsgesellschaften. In Kooperation mit Herstellern hat die ATA Standards für die Dokumentation aufgestellt. Flugzeughersteller geben diese Anforderungen meist an ihre Zu-



Prof. Dr. Dieter Scholz, Vorsitzender eines DGLR-Fachausschusses.

lieferer weiter. „Vielleicht der wichtigste Beitrag ist das ‚numbering system‘ der ATA“, gewichtete Prof. Dr. Dieter Scholz (Hochschule für Angewandte Wissenschaften Hamburg und Vorsitzender des Fachausschusses S2.1 der DGLR). Darin wird ein Flugzeug zunächst in Systeme unterteilt und dann bis zum kleinsten Einzelteil durchnummeriert. Eine Vielzahl von Dokumentationswerken – von der Systembeschreibung bis zum Handbuch für die Flieger-Crew – steht am Ende des Prozesses. Ein und dieselbe Information wird hier jeweils zielgruppengerecht aufbereitet – ein Ansatzpunkt für Kosten sparende Verarbeitungsmethoden.

## Zauberformel SGML: Mehrwert generieren

Die wesentliche Neuerung des Standards besteht in der durchgängigen Verwendung von SGML. In dieser Metasprache liegen sowohl Probleme wie auch Chancen verborgen. Mit Hilfe von SGML wird Information gemäß einer vorher festgelegten Dokument-Struktur (DTD) abgelegt, erläuterte Dr. Anselm Hofer, bei TANNER Spezialist für Metasprachen.

Damit kann sie nicht nur für die Ausgabe auf Papier oder in anderen Medien genutzt werden, sondern lässt sich auch in unterschiedlichen Firmen erneut integrieren und wieder automatisiert weiterverarbeiten.



Dr. Anselm Hofer, SGML-Experte bei TANNER.

„Die Daten können über Software- und Betriebssystemgrenzen hinweg verteilt werden“, so Hofer. „Daneben nimmt die DTD den Redakteuren die Arbeit ab, darüber nachzudenken, was wo einzufügen ist“, sprach er einen weiteren Vorteil an. „Information nur einmal erfassen und unternehmensweit nutzen, da steckt der Mehrwert drin“, so das Statement der Informationsmanager. SGML ist eine der Voraussetzungen für das automatisierte Be- und Verarbeiten von Dokumenten.

## Redaktionelles Arbeiten mit der neuen Norm

Allein der Umfang der „ATA iSpec 2200“ von über 2000 Seiten stellt jedoch die technische Redaktion so manchen Zulieferbetriebs vor Probleme. Zudem stehen diese vor der Aufgabe, ein neues Erfassungswerkzeug („Editor“) auszuwählen und einzusetzen. Den Prozess

der Auswahl und Umstellung auf SGML hat Liebherr Aerospace bereits hinter sich. Stefan Bulling, IT-Leiter der Liebherr Aerospace am Hauptstandort Lindenberg, erläuterte seine Lösung, bei der TANNER unterstützend tätig war. Wie viele andere Flugzeug-Zulieferer setzt Liebherr den Editor Epic ein.



Stefan Bulling, Liebherr Aerospace

## Vorteile auch am Ende der Info-Kette

Die SGML-gestützte Dokumentation ermöglicht es nicht nur, Informationen verschiedener Hersteller problemlos in das eigene System einzubinden. Auch lässt sich die Information mit dem eigenen Layout gestalten. „Mehr Qualität, mehr Effizienz und geringere Kosten durch Einheitlichkeit“, beschrieb Dr. Michael Neitzke von Lufthansa Systems die Vorteile. Und nicht zuletzt lassen sich Airline-spezifische Prozesse, wie beispielsweise das Erzeugen von „Job-cards“, unterstützen.



Dr. Michael Neitzke, Lufthansa Systems.

## Kür statt Pflicht

Der Standard helfe, sich auf die Inhalte zu konzentrieren, schneller fertig und damit auch früher am Markt zu sein, fasste Anton Rieser, Branchenbetreuer Luftfahrt bei TANNER, zusammen. Weitere Infos zur ATA iSpec 2200 finden Sie im tekom-Magazin „technische kommunikation“ (4/2002) und unter [www.tanner.de](http://www.tanner.de).

# Anleitungen für Papiermaschinen

Nach einem vierstündigen Informationsgespräch entstehen 400 Seiten Betriebsanleitung für Voith Paper

**Entfernung spielt keine Rolle: Wenn Dr. Michael Kollmann, Projektleiter bei TANNER, für vier Stunden Recherche-Gespräch von Lindau zu Voith Paper nach St. Pölten bei Wien fährt, entstehen aus den erfragten Informationen binnen zwei bis drei Monaten rund 400-seitige Betriebsanleitungen für Papiermaschinen.**

Papier- und Kartonmaschinen für Kunden in aller Welt erstellt Voith federführend an den Standorten Heidenheim, St. Pölten und Sao Paulo. Die Anlagen sind fast alle kundenspezifisch konstruiert. Für bestimmte Papiermaschinen-Komponenten, wie z. B. Streichaggregate aus Heidenheim – die auch in St. Pöltener Anlagen eingebaut werden –, wurden Standard-Anleitungen mit einer maximal möglichen Variantenzahl aufgestellt. Eine Ankreuzliste reicht da schon, um softwaregesteuert die notwendigen Module auszuwählen und die Anleitung weitgehend automatisch zu generieren. Der Aufwand für maschinenspezifische Bedienungsanleitungen ist damit deutlich verringert worden.

## Verständnis der Fachsprache

Enge Kooperation ist Voraussetzung für effizientes Arbeiten auf beiden Seiten. Die weitere Kommunikation nach dem Startgespräch erfolgt durch E-Mail und per Telefon. „Das ist Teamwork mit einem Partner, der unser Produkt schon so gut kennt, dass wir es nicht immer wieder von vorne erklären müssen“, erläutert Rene Schreyer, Leiter der Technischen Dokumentation in St. Pölten. Ge-

fragt ist

auch Klarheit im Jargon der Papieringenieure – einer Sprache, die auch die Lindauer Redakteure gelernt haben. Projektleiter Kollmann kann dazu auf ein bewährtes Team zurückgreifen: Fünf Redakteure, verstärkt durch Grafiker und einen Lektor, arbeiten in Lindau für Voith Paper.

## Mehrfachverwendung von Information

Nicht nur die reinen Betriebsanleitungen für Papiermaschinen – binnen vier Jahren wurden rund 30.000 Seiten Anleitungen erstellt – entstehen in Lindau. Auch Druckvorlagen für fremdsprachige Anleitungen – derzeit etwa in Finnisch – werden von Lindau aus gemanagt. Eine weitere Mehrfachverwendung erfahren beispielsweise Grafiken in den Foliensätzen für Schulungsunterlagen.

## Qualitätsbasis: Redaktionsleitfaden

Am Anfang erstellte TANNER einen Redaktionsleitfaden für den Voith-Konzern. „Damit kamen die Betriebsanleitungen auf eine einheitliche, qualitativ hochwertige Linie“, sagt Schreyer. Denn an einer Anleitung für eine so große Anlage wie eine Kartonmaschine schreiben viele Stellen. Egal, ob die Komponenten von anderen Standorten zugeliefert werden oder in St. Pölten entstehen, egal ob die Betriebsanleitungen in Lindau, Heidenheim, St. Pölten oder anderswo geschrieben werden: „Eine Anleitung bei Voith ist immer aus einem Guss – sie haben immer den gleichen Aufbau und das gleiche Layout“, so Schreyer.



## ADRESSEN

### TANNER AG

Kemptener Straße 99, D-88131 Lindau (B)  
Tel. 00 49 / 83 82 / 2 72 - 0, Fax 2 72 - 9 00  
E-Mail: info@tanner.de

### Standort Nürnberg

Marienstraße 16, D-90402 Nürnberg  
Tel. 00 49 / 9 11 / 2 14 50 - 0, Fax 2 14 50 - 10

### Tanner Dokuments AG

Grütstrasse 15, CH-8625 Gossau-Zürich  
Tel. 00 41 / 1 / 9 36 16 74, Fax 9 35 39 20  
E-Mail: tanner-ch@tanner.de

### Tanner Dokuments Reutlingen GmbH+Co

Am Heilbrunnen 99, D-72766 Reutlingen  
Tel. 00 49 / 71 21 / 14 49 34 - 0, Fax 14 49 34 - 20  
E-Mail: info@reutlingen.tanner.de

### Tanner Translations GmbH+Co

Markenstr. 7, D-40227 Düsseldorf  
Tel. 00 49 / 2 11 / 99 20 30 0, Fax 78 02 05 5  
E-Mail: translations@tanner.de



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

## TERMINE

### 11. Oktober 2002

Über 100 Best-Practice-Unternehmen geben im Rahmen von TOP-Seminaren Einblick in ihre Erfolgskonzepte. „Lernende Organisation leben“ ist das Thema der Veranstaltung am 11. Oktober 2002 in der TANNER-Denkfabrik in Lindau. Wir laden ein zum Wissenstransfer zwischen Unternehmen. Informationen und Anmeldung unter [www.top-online.de](http://www.top-online.de)

### 20. bis 22. November 2002

- „tekom-Jahrestagung“ in Wiesbaden
- Info-Stand der TANNER AG
- Vortrag zum Thema Informationsmanagement

Aus einem Guss sind die Anleitungen für die riesigen Papiermaschinen von Voith Paper – die Kunden wissen es zu schätzen.