

Wettbewerbsvorteil ETK (Elektronischer Ersatzteilkatalog)

Elektronische Kataloge wurden in der Anfangsphase hauptsächlich für die Beschreibung von C-Produkten entwickelt. Hier ließen sich durch die elektronische Bestellung die größten Einsparpotenziale erzielen. Wie aber sieht es bei komplexen, also variantenreichen Produkten aus, wie sie z. B. in der Automobilzulieferindustrie anzutreffen sind?

Kataloge sollen mittlerweile vor allem Produktvarianten und Produktkonfigurationen abbilden. Neben Produktkatalogen spielen zudem Ersatzteilkataloge für Hersteller eine bedeutende Rolle. Die Anforderungen an elektronische Ersatzteilkataloge sind jedoch durch Globalisierung und kürzere Produktlebenszyklen drastisch gestiegen. Eine erhöhte Sprachen-, Varianten- und Datenvielfalt lässt die Pflege von ETKs komplexer und damit kostspieliger werden. Außerdem müssen Kataloge Industrienormen, Richtlinien und Standards gerecht und für unterschiedliche Zielmedien bereitgestellt werden.

Dies ist nur zu bewältigen, wenn die Katalogerstellung in die Gesamtprozesskette eines Unternehmens integriert wird. Die Vorteile der Nutzung eines ETKs liegen zum einen in den schlanken Prozessen in der Katalogerstellung,

zum anderen in der Unterstützung des Marketings in der Vorverkaufs-Phase.

Schlanke Prozesse

Wird der ETK in den Gesamterstellungsprozess integriert, lässt sich ein hoher Grad an Automatisierung erreichen. So werden Stücklisten automatisch übernommen, Zeichnungen entsprechend aus einem Zeichnungspool zusammengetragen und in einer einzigen Publikation zusammengeführt. Die Automatisierung steigert Qualität und Produktionsgeschwindigkeit gleichermaßen. Zudem werden Mitarbeiter entlastet und können sich auf ursprüngliche Aufgaben konzentrieren. Bei hohem Automatisierungsgrad lässt sich innerhalb weniger Minuten auf Basis der Stücklisten der Ersatzteilkatalog produzieren („as-delivered“).

➤ Lesen Sie weiter auf Seite 2

Langfristige Sicherheit zahlt sich aus

Warum ein Redaktionssystem? Ein Interview mit Jochen Löhnitz, Leiter der Zentralen Technischen Dokumentation bei Coperion Werner & Pfleiderer GmbH & Co. KG



ABZ: Welche Gründe gab es zur Einführung eines Redaktionssystems?

Jochen Löhnitz: Vor allem drei Gründe sprachen für ein neues

Redaktionssystem: Zunächst wollten wir unser jetziges System auf den aktuellen Stand der Technik bringen. Es hatte zwar schon einen sehr hohen Automatisierungsgrad, war aber neuen Anforderungen nicht mehr gewachsen.

Rationalisierungseffekte waren hierbei gewünscht.

Auch auf Kundenseite gibt es mittlerweile höhere Ansprüche. Dokumentationen werden heutzutage auf CD-ROM erwartet. Sie müssen zudem wesentlich detaillierter und variabler sein. Da Outsourcing auch beim Kunden immer mehr zum Thema wird, müssen die externen Dienstleister in der Lage sein, sich schnell einzulesen.

➤ Lesen Sie weiter auf Seite 3

EDITORIAL



Das Zusammenführen von Produkt- und Ersatzteilm Informationen der Hersteller und Zulieferer in elektronischen Teilkatalogen war lange

Schwerstarbeit. Unterschiedliche Datenformate, Medien und Schnittstellen waren mühsam unter einen Hut zu bringen – eine Aufgabe, die in nicht wenigen Fällen zum Scheitern des gesamten Projekts führte. Die Folge war häufig der resignierte Rückzug auf Papiersammlungen. Mittlerweile gibt es für Strukturierung der Informationen international gültige Branchenstandards, die immer stärkere Verbreitung finden. Beispiele sind das mumasy-Schema des VDMA und der Standard 4500, Blatt 3 des VDI. An der Entwicklung dieser Standards war TANNER von Anfang an maßgeblich beteiligt. Das Wissen, über das wir seit dieser Arbeit verfügen, steht allen unseren Kunden offen. Erfahren Sie in diesem ABZ, wie die auf diesen Standards aufbauenden TANNER-Ersatzteilkataloge unsere Kunden dabei unterstützen, Teile-Informationen effizient zusammenzustellen und anwenderfreundlich verfügbar zu machen.

Ihr Helmut Tanner

Damit wir Ihnen in Zukunft das ABZ noch schneller zustellen können, schicken Sie bitte Ihre E-Mail-Adresse an info@tanner.de

INHALT

Wettbewerbsvorteil ETK (Elektronischer Ersatzteilkatalog).....	1 + 2
Langfristige Sicherheit zahlt sich aus	1 + 3
Siemens Medical Solutions: Barcode-Etikettendruck mit neuer Technologie	4
TANNER-Ticker	4
Impressum	4
Adressen	4
10 Jahre „verständliche Technik“ in Reutlingen ...	5
Technische Dokumentation bei TANNER.....	6

Fortsetzung von Seite 1

Wettbewerbsvorteil ETK
(Elektronischer Ersatzteilkatalog)

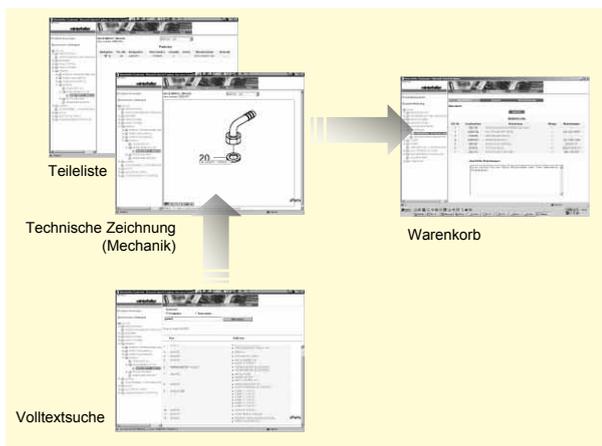
Auch kurzfristige Änderungen an der Maschine kurz vor deren Auslieferung – eher die Regel als die Ausnahme – können so noch fristgerecht in den ETK eingearbeitet werden. Der auf Knopfdruck erstellte Katalog wird pünktlich geliefert.

Komfortable Bestellabwicklung

In der Bestellabwicklung über ETK wird die Fehlerquote drastisch herabgesetzt, da Teile durch eine eindeutige Teile-Identifikationsnummer identifiziert werden. Fehlbestellungen werden damit vermieden.

Durch Anbindung des ETKs an das Backend-System des Lieferanten wird der Verwaltungsaufwand herabgesetzt, da Bestelldaten direkt weitergeleitet werden können.

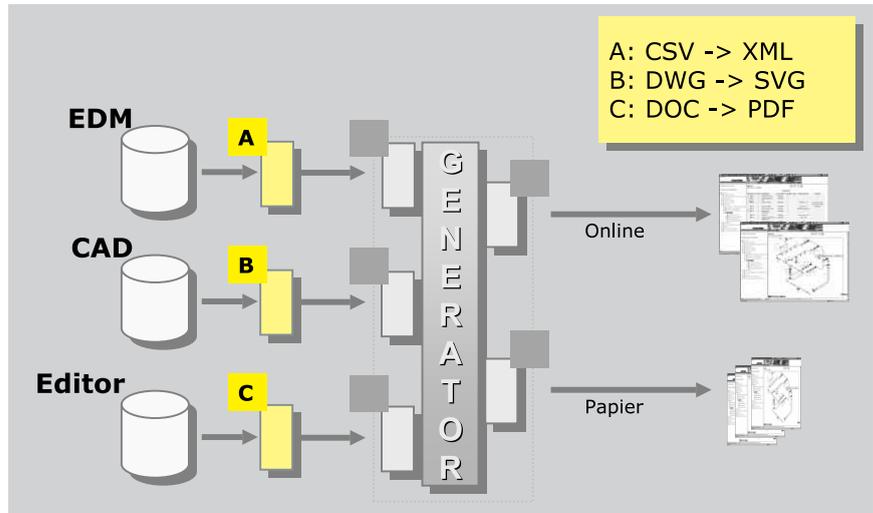
Durch einen geringeren Verwaltungsaufwand bei Online-Bestellungen können geringere Preise kalkuliert werden; dem Kunden kann dies z. B. in Form von Rabatten zugute kommen. Wenn er zudem wichtige Informationen wie Lagerbestand, Lieferstatus oder Lieferbedingungen in „Real-Time“ erfährt, steht einer hohen Kundenzufriedenheit nichts mehr im Wege.



Vom Suchbegriff zur Bestellung:
Im TANNER-ETK eine Sache von wenigen Mausclicks

Unterstützung Marketing/Vorverkaufs-Phase

Heute wird es immer wichtiger, dass sich der Hersteller durch Zusatzleistungen vom Mitbewerber unterscheidet, sei es z. B. durch einen Gebrauchtmachi-



Standardisierung aus Vielfalt: Publikation aus unterschiedlichen Datenformaten

nenmarkt, durch Dienstleistungen rund um das Produkt – oder auch durch einen ETK. Ein wirklich guter Katalog gibt letztendlich den Ausschlag für das Produkt! Dieses Argument nimmt jede Marketing-Abteilung gerne auf.

Weitere Herausforderungen an ETKs

Da selbst bei Standardisierung eine Vielzahl unterschiedlicher Datenformate existieren, müssen ETKs mit dieser Vielfalt umgehen können. Die unterschiedlichen Datenformate kommen aus den Stücklisten der EDM-Systeme, den Zeichnungsformaten der CAD-Systeme

und den Editoren. Als Zielmedien für Kataloge werden Papier, Online und CD erwartet. Die Produktion ist hierbei völlig medienunabhängig: So kann z. B. die Online-Version für die Herstellung von CDs oder auf Web-Servern eingesetzt werden.

Um den Standardisierungsgedanken weiterzuerfolgen und auch offen zu sein für andere Anwendungen, werden die ETK-Daten nicht in proprietären Formaten gespeichert, sondern in einer XML-Datei. Der ETK ist damit auch für zukünftige Anforderungen gerüstet.

Auch die Austauschbarkeit von Katalogen mit Marktplätzen und Geschäftspartnern sollte gewährleistet sein.

Semantische Industriestandards wie cXML, BMECat, xCBL, Rosetta Net müssen unterstützt werden. Ersatzteilkataloge können dabei verkäuferseitig, käuferseitig oder innerhalb von elektronischen Marktplätzen eingesetzt werden. Die Standardisierungsanforderung bei den Austauschformaten ist besonders bei elektronischen Marktplätzen sehr hoch, da hier die Anzahl möglicher anzutreffender Geschäftspartner mit unterschiedlichen elektronischen Katalogformaten am höchsten ist. Da die Anforderungen bei jedem Kunden unterschiedlich sind, ist ein modularer Aufbau von Ersatzteilkatalogen vorteilhaft. Der ETK bleibt dadurch auch bei komplexen Produkten übersichtlich und skalierbar.

Bereits seit 1996 verwirklicht TANNER in elektronischen Teilekatalogen seine Philosophie, Standardisierung und Offenheit in den Vordergrund zu stellen. Durch die langjährige Erfahrung in der Strukturierung von Informationen und in der Konzeption von Katalogen hat sich TANNER als Technologieführer in der Entwicklung von Ersatzteilkatalogen etabliert. Als eines der ersten Unternehmen entwickelte TANNER einen Kataloggenerator, der – unter Berücksichtigung von Industrienormen – aus einer EDM-Stückliste automatisch einen Teilekatalog erstellt. 1999 führte TANNER erstmals den Web-Browser-basierten ETK ein. Seitdem unterstützt TANNER den ISO-Standard CGM, seit 2002 auch den W3C-Standard SVG für Grafiken.

**KUNDEN-STATEMENTS
ZU TANNER-ETKS**

Winterhalter Gastronom GmbH

Matthias Schumpp (Technische Dokumentation)

Aus einer Umfrage von Winterhalter zum Einsatz und Erfolg des TANNER-ETKs bei Kunden:

- „Die Übersichtlichkeit ist besonders gelungen“
- „Spart Zeit (sehr gut für den Service-Support)“
- „Einfacher Aufbau und logische Verknüpfung“
- „Einfacher und schneller Zugriff“
- „Mit den Ersatzteilen im Warenkorb kann gleich eine fertige Bestellliste ausgedruckt werden“

Lenhardt Maschinenbau GmbH

Thomas Willwerth (Technische Dokumentation)

„Der Produktionsprozess mit dem TANNER-ETK läuft gut und stabil. Im Vergleich zur bisherigen Erstellung auf Papier sind wir jetzt doppelt so schnell! Zusätzlich können wir jetzt auf CD und im Internet veröffentlichen.“

**Fortsetzung von Seite 1
Langfristige Sicherheit zahlt sich aus**

Schließlich war ein weiterer Grund, dass wir als international tätiges Unternehmen der EG-Maschinenrichtlinie unterliegen. Sie macht es notwendig, eine Dokumentation auch in der jeweiligen Landessprache anzubieten.

ABZ: Welche Ziele wollten Sie mit dem Redaktionssystem erreichen?

Jochen Löhnitz: Hauptziel war es, eine stücklistengetriebene Dokumentation zu realisieren. Die Lösung sollte mit handelsüblicher Software umgesetzt werden, die bereits im Hause vorhanden war. Anschließend sollten die laufenden Kosten der neuen Lösung nicht höher sein als die der alten Lösung.

Die Umsetzung sollte dabei durch eine Einmalinvestition abgedeckt werden. Des Weiteren sollten die Informationen nur einmal erfasst und die Dokumentation für verschiedene Nutzergruppen generiert werden: als Bedienungsanleitung, als anwenderspezifische Maschineninformationen und als Montageanleitung.

Darüber hinaus sollte die Dokumentation auch für die Erstellung von Angebotstexten verwendet werden.

ABZ: Warum haben Sie sich für einen externen Dienstleister entschieden?

Jochen Löhnitz: Kapazitäten und Know-how für dieses Projekt sind bei uns nicht vorhanden. Da es sich hier um ein einmaliges Projekt handelte, brauchten wir kein internes Know-how aufzubauen. Das wäre viel zu aufwendig. Dennoch sind aber interne Ressourcen und Fachkenntnisse notwendig, um das Projekt voranzutreiben, insbesondere in der Analyse und der Testphase.

ABZ: Die Einführung eines Redaktionssystems ist an interne Ressourcen gebunden. Wie hoch war der Aufwand bei Ihnen?

Jochen Löhnitz: Für das gesamte Projekt wurde einer unserer Mitarbeiter zur Verfügung gestellt. Auch die IT-Abteilung war teilweise im Projekt beteiligt. Das gesamte Investitionsvolumen inklusive internem und externem Ressourcenverbrauch belief sich auf ca. 1 Mio. EURO.

ABZ: Gab es im Vorfeld eine ROI-Betrachtung?

Jochen Löhnitz: Ja, auf Grundlage des Pflichtenheftes wurde eine Wirtschaftlichkeitsrechnung durchgeführt. Sie hat die Entscheidung zugunsten der Investition erheblich vereinfacht. Wir rechnen mit einer Amortisationsdauer von 2 Jahren.

ABZ: Sie haben sich für das TANNER-Redaktionssystem entschieden. Wodurch zeichnet es sich aus?

Jochen Löhnitz: Wir haben uns im Vorfeld zehn verschiedene Dienstleister angesehen, von denen drei in die engere Auswahl kamen. Schließlich ist TANNER als kompetentester Partner übrig geblieben.

ABZ: Mit welchen Schwierigkeiten sahen Sie sich während der Projektlaufzeit konfrontiert? Wie konnten diese Probleme gelöst werden?

Jochen Löhnitz: Wir haben uns auf völlig neues Neuland begeben. Bei der Auswahl der Datenbank kam es z. B. aufgrund der unsicheren wirtschaftlichen Situation zu Verzögerungen. Die Stabilität und Existenz einiger Datenbank-Anbieter standen in Frage. Am Ende wurde hier auf eine eigene Lösung zurückgegriffen.

ABZ: Welchen Nutzen haben Sie durch die Einführung des Redaktionssystems erreicht?

Jochen Löhnitz: Wir haben unsere Zielsetzung in vollem Umfang erreicht, u. a. konnten wir auch die Qualität im Dokumentationsprozess erheblich steigern. Das spiegelt sich wiederum in einer hohen Kundenzufriedenheit wider. Der Erstellungsprozess hat sich erheblich verkürzt. Mit dem jetzigen System sind wir wieder auf dem aktuellen Stand der Technik.

Wichtig ist nun, dass wir dabei nicht stehen bleiben dürfen. Das System muss ständig weiterentwickelt werden.

ABZ: Wie zukunftsicher beurteilen Sie das Redaktionssystem von TANNER?

Jochen Löhnitz: Das TANNER-Redaktionssystem ist auf zukünftige Anforderungen ausgelegt. Wie schon erwähnt, muss es ständig weiterentwickelt werden. Die Entscheidung des richtigen Dienstleistungspartners ist dabei besonders wichtig, wenn es um langfristige Zusammenarbeit, Stabilität und Zukunftssicherheit ankommt. Auf Deutsch: Die Chemie muss eben stimmen.

ABZ: Sie haben schon mehrere Projekte mit TANNER realisiert. Was zeichnet aus Ihrer Sicht eine Zusammenarbeit mit TANNER aus?

Jochen Löhnitz: TANNER zeichnet sich in erster Linie durch hohe Kompetenz, Gewissenhaftigkeit und Engagement aus.

Wir profitieren beide voneinander, so dass eine eindeutige WIN-WIN Situation vorliegt.

Siemens Medical Solutions: Barcode-Etikettendruck mit neuer Technologie

Barcodes sind aus der heutigen Warenwirtschaft nicht mehr wegzudenken. In der Logistikkette unterstützen sie eine schnelle Bearbeitung und verringern die Quote der Ablese- oder Eingabefehler. Bei Siemens Medical Solutions werden Barcodes insbesondere für Verpackungen und die Produkte selbst benötigt.

Nun hat Siemens Medical Solutions in diesem Bereich eine neue Etappe eingeleitet: Die bisherige Anwendung zum Drucken von Produkt-Verpackungsetiketten und Kennschildern, BARDE (**Barcode-Druckprogramm für Etiketten**), wurde durch eine Neuentwicklung abgelöst – den BARDE-Web. Eine wesentliche Anforderung an das neue BARDE-Programm war, dem Audit-Trail entsprechend „Part 11“ zu realisieren. Part 11 ist eine Vorschrift der FDA (**Food and Drug Administration**) zur Sicherstellung der Rückführbarkeit und Integrität elektronisch aufgezeichneter Prozesswerte. Die Konformität wird von der FDA überprüft und kann bei abweichenden Produkten zu einer Sperre führen, so dass sie nicht in die USA eingeführt werden dürfen.

Mit BARDE-Web können Barcode-Etiketten für Produkte und Verpackungen zentral in einer Druckzentrale und dezentral in der Fertigung erstellt werden. Die Anwendung lässt sich von jedem beliebigen PC mit einem passenden Barcodedrucker über den Internet-Browser aus bedienen. Die Eingabe über einen handelsüblichen Barcode-Scanner wird zusätzlich unterstützt. Auch die aufwendige Verwaltung der Barcodes wurde nun automatisiert; hierzu steht eine Auftrags- und Historienverwaltung zur Verfügung. Das System verfügt über eine Layout-Funktion, die das Erstellen von Etikettvorlagen erleichtert. Auch die Benutzerverwaltung von BARDE-Web-Gruppen bzw. -Benutzern ist integriert.

BARDE-Web wurde mit der Microsoft .NET-Plattform realisiert. Diese Technologie ist besonders für Client/Server-Applikationen, also Intra- bzw. Internet geeignet. Die Leistungsfähigkeit des BARDE-Web liegt bei ca. 7000 Etiketten pro Tag und ist nach oben offen.

Der neue BARDE-Web wird bei Siemens Medical Solutions in der Produktion, dem Technischen Service und in der Konstruktion eingesetzt. Zurzeit arbeiten ca. 80 Benutzer gleichzeitig am System.



Uwe Danner
Principal Consultant
IT Siemens Medical Solutions

„Der neue Funktionsumfang von BARDE erlaubt uns eine höhere Skalierbarkeit und eine höhere Leistungsfähigkeit im Einsatz unserer Barcode-Druckanwendung. Durch die Web-Anwendung sind wir zudem jetzt auch plattformunabhängig. Mit TANNER als Entwicklungspartner und der Verwendung der .NET-Technologie konnte das Projekt zügig umgesetzt werden. Mit der WEB-basierenden Lösung ist es uns möglich, unsere ausländischen Geschäftsgebiete in den USA und in Schweden in das Konzept einzubinden. Der internationale Roll-Out steht bevor.“

TERMINE

Veranstaltung der TOP-Initiative
in der TANNER-Denkfabrik
am 5. Juni 2003

+ TANNER-TICKER +

EADS Deutschland GmbH, Systems & Defence Electronics
TANNER deckt einen Ressourcen-Engpass im Bereich Grafik ab.

Häfele GmbH & Co. KG
TANNER unterstützt die Firma Häfele, Nagold, im redaktionellen Bereich bei der Neuerstellung des rund 2000 Seiten umfassenden Katalogs „Möbelbeschläge“.

Änderungen nun auch im PDF-Format voll im Griff

Das Änderungsmanagement des TANNER-Redaktionssystems erlaubt es jetzt auch, in anderen Zielformaten wie PDF oder HTML Änderungen in den verschiedenen Modulen eines Redaktionssystems mitzuverfolgen.

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:
Iris Hartweg, Andreas Hett, Harry Litz, Andreas Schlenkhoff, Jens Stötzner, Helmut Tanner, Sabine Waizenegger, Rainer Warmdt, Ralf Wittgen

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.

ADRESSEN

TANNER AG

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

Tanner Dokuments Reutlingen GmbH+Co. KG

Am Heilbrunnen 99, D-72766 Reutlingen
Tel. 00 49 / 71 21 / 14 49 34 - 11, Fax 14 49 34 - 20
E-Mail: kontakt@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

TANNER
macht Technik verständlich



Weitere Infos
www.tanner.de

10 Jahre „verständliche Technik“ in Reutlingen

Was lässt Tanner Dokuments Reutlingen so optimistisch in die Zukunft blicken?

„Das Bewusstsein, es richtig gemacht zu haben,“ umschreibt Gunnar Beschle eine mögliche Antwort auf diese Frage. Drei Ziele habe man die letzten zehn Jahre konsequent verfolgt: die Bedürfnisse des Kunden zu berücksichtigen, in Mitarbeiter zu investieren und Problemlösungsfähigkeit zu beweisen.

Das Jubiläum ist ein entscheidender Meilenstein für Geschäftsführer und Firmengründer Beschle: Im letzten Jahrzehnt hat sich sein Unternehmen von drei auf 13 Mitarbeiter vergrößert. Aus der ehemaligen „Garagenfirma“ im Nebenraum eines Bistros – damals unter dem Namen TRIMM.DOK – ist ein kleines mittelständisches Dienstleistungsunternehmen mit Zukunft geworden. Bis heute existiert eine stabile Geschäftsbeziehung zum Unternehmen Wandel & Goltermann (heute Acterna), aus dem 1993 mit Gunnar Beschle, Rudolf Boehles und Dieter Weigle das Team der ersten Stunde hervorgegangen ist. Natürlich gab es auch Höhen und Tiefen, doch die wurden gemeistert, so Bernd Schepper, Marketing-Support Acterna: „Tanner Dokuments Reutlingen ist mit uns durch dick und dünn gegangen – das erwarten wir von einer guten Lieferantenbeziehung.“

Die Konsolidierungsphase

Der Aufbau der Unternehmensstruktur bestimmte die ersten beiden Jahre ebenso wie der sanfte Ablöseprozess von der ausschließlichen Ausrichtung auf die Messtechnik. Neben Aufträgen

für den ehemaligen Arbeitgeber und das Institut Dr. Foerster übernahm Gunnar Beschle FrameMaker-Schulungen im Siemens-Nixdorf-Trainingscenter. Sehr früh beschäftigte die Firma Praktikanten und ging eine strategische Personalentwicklung an. 1996 erfolgte der Einstieg in die Entwicklung von Redaktionsprozessen, unter anderem in Form einer FrameMaker-HTML-Konvertierung für Wandel & Goltermann sowie einer ersten Definition der Arbeitsumgebung für die Redakteure des Schweizer Kunden Sulzer Textil AG (heute Sultex AG).

Investitionen

Im Schulterchluss mit TANNER Lindau firmierte TRIMM.DOK 1997 zu Tanner Dokuments Reutlingen. 1998 wurde das Unternehmen branchenübergreifend aktiv, als mit dem Nürtinger Kunden Heller der Maschinenbau ins Spiel kam. In diesem Jahr machte sich das Unternehmen auch fit für den Einstieg in SGML. 1999 verdoppelte sich die vierköpfige Kernmannschaft mit drei weiteren Kollegen und einer Kollegin, die konsequent in SGML ausgebildet wurden.

Herausforderungen und Aufbruch

Doch im Millenniumsjahr trugen die Investitionen Früchte: Heller gab ein Redaktionssystem in Auftrag und mit BLANCO, Hersteller von Catering-Systemen, konnte man einen „Full-service“-Kunden gewinnen: Von der konzeptionellen Beratung über die fachredaktionelle Erstellung von Anwenderinformationen bis hin zu Übersetzungsmanagement und Steuerung des Auflagedrucks sollte Tanner Dokuments Reutlingen das gesamte Spektrum abdecken. Eine Entwicklung, die allgemein zunahm – und die 2001 vollauf beschäftigte. Erst 2002 war somit wieder „Luft“ für die Unternehmensvision: Zusätzliche Mitarbeiter wurden eingestellt, die Geschäftsbereiche bewusster voneinander getrennt und erweitert, unter anderem die Bereiche Übersetzungsmanagement, Öffentlichkeitsarbeit und Multimedia. Ziel: Transparenz und Sicherheit für Mitarbeiter und Kunden. Dass Veränderungen permanente Flexibilität von den Mitarbeitern fordern und dies kein „schmerzfreier“ Prozess ist – dessen ist sich Gunnar Beschle bewusst.

Positives Fazit

„Ganzheitliches Denken“ nennt Gunnar Beschle den roten Faden in der Geschichte seines Unternehmens – dieser wird mit Kundenzufriedenheit belohnt. Dr. Klaus Diehl, verantwortlich für die Technische Dokumentation bei BLANCO: „Eine sehr gute Zusammenarbeit, geprägt von Vertrauen, Kompetenz und Professionalität. Die Entscheidung aus heutiger Sicht würde wieder auf Tanner Dokuments Reutlingen als Systemdienstleister fallen.“



Ein rundes Dutzend plus Chef: Das Team von Tanner Dokuments Reutlingen um Gunnar Beschle (sitzend, vierter von links)

In jeder Hinsicht professionell

TANNER macht Technik verständlich: Technische Dokumentation (TD)

Das kennen Sie sicher: Sie haben ein hervorragendes Produkt – aber es fehlt Ihnen noch die passende Technische Dokumentation. Wer soll das in die Hand nehmen? Ihre Entwickler möchten lieber entwickeln, Ihr Marketing arbeitet gerade an einer neuen Unternehmenspräsentation und Ihre eigenen Redakteure haben bereits mit der Bearbeitung bestehender Dokumentationen mehr als genug zu tun.

Hier hilft TANNER schnell und professionell: Unsere rund 40 Mitarbeiter im Segment „TD“ (Technische Dokumentation) – alles erfahrene und geschulte Spezialisten – können in kürzester Zeit Ihre Anforderungen umsetzen und Ihre Dokumentation fertigstellen. Schließlich können wir auf fast zwei Jahrzehnte Dokumentationserfahrung zurückblicken. Und dies in Projekten aller Arten und Größen – von der zehnteiligen Installationsanleitung einer Software bis hin zum kompletten Dokumentationswerk einer Papiermaschine von mehreren tausend Seiten.

Klar: Die Anforderungen sind von Projekt zu Projekt so unterschiedlich wie unsere Kunden selbst. Mal steht der Termin im Vordergrund („Nächste Woche ist die Messepräsentation/unsere Internet-

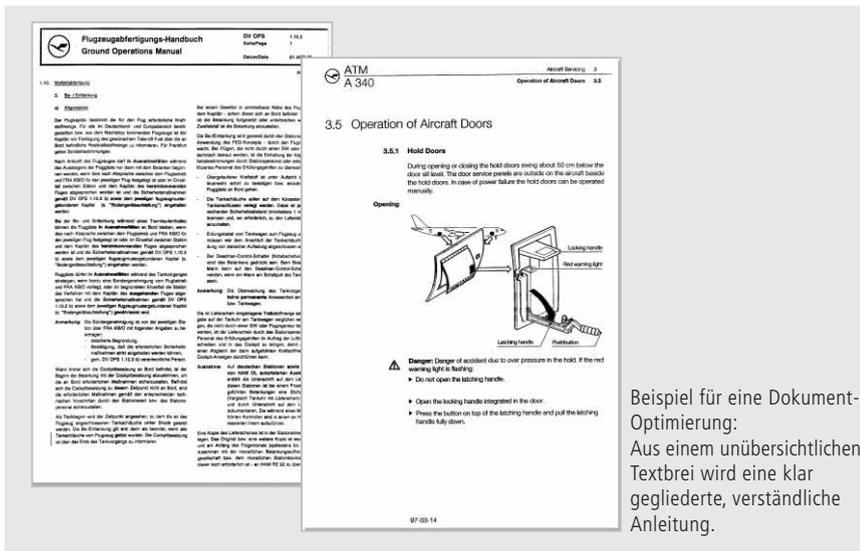
WIR ERSTELLEN FÜR SIE ...

- Betriebs-, Bedienungs- und Montageanleitungen
- Servicehandbücher
- Kurzanleitungen
- Online-Hilfen
- Referenzhandbücher
- Technische Informationsblätter
- Redaktionsleitfäden (Dokumentationskonzept)

auftritt...“), mal eine stärkere Ausrichtung auf die Zielgruppe („einige Kunden finden die Anleitung schlichtweg unverständlich...“), immer öfter auch die zukunftssichere Wiederverwendbarkeit der Informationen in anderem Kontext (Stichwort: SGML/XML). Je nachdem, welche Priorität Sie bei Ihrer Dokumen-

tation setzen, stellen wir bei TANNER ein Team zusammen, in dem die geforderten Kompetenzen optimal verwirklicht sind. In jedem Fall können Sie auf großes Know-how und hohe Qualität bauen.

Zugegeben: Eine Dokumentation mit allen genannten Vorzügen scheint auf den ersten Blick nicht immer die billigste aller möglichen Lösungen zu sein. Sie macht sich aber rasch bezahlt: Die klare und konsistente Struktur der Dokumente erleichtert dem Redakteur die Erstellung und senkt den Pflegeaufwand bei nachfolgenden Dokumentationen. Übersetzungen werden durch effizientes Management deutlich günstiger – bei steigender Qualität. Und nicht zuletzt werden die Dokumentationen verständlicher, anwenderfreundlicher und somit zu einem echten Wettbewerbsvorteil!



Beispiel für eine Dokument-Optimierung: Aus einem unübersichtlichen Textblock wird eine klar gegliederte, verständliche Anleitung.

UNSER VORSPRUNG – IHR VORTEIL ...

- 18 Jahre Projekterfahrung
- Breites sprachliches und strukturelles Know-how und eigene Methoden zur Dokumentstrukturierung (Funktionsdesign)
- Namhafte Kunden aus allen Branchen

UNSER LEISTUNGSUMFANG REICHT ...

- vom kurzfristigen Erstellen/Bearbeiten einer Anleitung
- über die Analyse, Konzeption, strukturelle und sprachliche Optimierung, Sicherung der Normen- und Richtlinienkonformität Ihrer Dokumentation
- sowie Terminologie- und Übersetzungsmanagement
- bis zum „Fullservice“, d. h. komplette Erstellung Ihrer Dokumentation von der Informationsrecherche bis zur Publikation

Für diese Dienstleistungen aus einer Hand steht TANNER. Sprechen Sie mit uns:

Anton Rieser
Tel. 0 83 82 / 272 - 2 11



Michael Bos
Tel. 0 83 82 / 272 - 1 88

