

Quo vadis, Technische Dokumentation?

Nach wie vor ist die Technische Dokumentation eine junge Disziplin. Die Zeiten, als Dokumente mit Schere und Klebstoff zusammengestellt („layoutet“) wurden, sind noch nicht vergessen. Mit dem Siegeszug des Desktop Publishings seit Anfang der 90er-Jahre hat jedoch eine rasante Entwicklung eingesetzt.

SGML und später XML, das PDF-Format, Einsatz von Translation Memories, Werkzeuge zur Sprachstandardisierung, Terminologie-Management usw. haben das Bild von den handgestrickten Bedienungsanleitungen dramatisch verändert.

Es besteht kein Zweifel, dass ein Ende der Innovationen noch lange nicht in Sicht ist. Der Trend auf diesem Weg jedoch ist eindeutig: Es werden Möglichkeiten geschaffen, Informationen dauerhaft verfügbar zu machen. Und wer wettbewerbsfähig bleiben will, muss diese Möglichkeiten nutzen.

Um den individuellen Handlungsbedarf zu erkennen, hilft es, die Aufwände und

Anforderungen zu vergleichen, die unter folgenden unterschiedlichen Rahmenbedingungen zu erwarten sind:

- Konventionelle Erstellung der Technischen Dokumentation
- Erstellung mit Redaktionsleitfaden, systematischer und methodischer Standardisierung bis auf Formulierungsebene
- Zusätzliche Systemunterstützung

Wir haben diese unterschiedlichen Aufwände für Sie einmal tabellarisch gegenübergestellt.

➤ Lesen Sie weiter auf Seite 2

TANNER investiert in Software-Entwicklung

Seit August ist bei TANNER die MKS Integrity Suite im Einsatz. Mit der Lösung für Software Configuration Management sind wir in der Lage, alle Anforderungen, Änderungen und Erweiterungen für Software-Projekte jedes Umfangs zu steuern.

Die Vorteile für unsere Kunden sind vielfältig: Neben einer deutlich effizienteren und schnelleren Software-Entwicklung lassen sich die Ressourcen jetzt besser planen und einsetzen sowie bereits entwickelte Module wieder verwenden. Darüber hinaus können unsere Entwickler an den Standorten in Deutschland und Vietnam parallel am gleichen Projekt arbeiten und untereinander besser kommunizieren. „Da wir bei der Software-Entwicklung mit

überdurchschnittlich vielen Programmier-Sprachen arbeiten, hat sich nach Analyse verschiedener Anbieter die MKS Integrity Suite als die zukunftsfähigste Lösung herausgestellt“, so Jürgen Schnurr, der das Projekt auf TANNER-Seite geleitet hat. „Zentrales Kriterium unserer Kunden ist Time to Market. Mit der MKS-Lösung sind wir in der Lage, die Unternehmen in der Entwicklung von Individual-Software noch effektiver zu unterstützen.“

EDITORIAL



In den Tagen kollektiver Besinnung und Rückschau wollen auch wir kurz innehalten – aber nur, um den Blick sogleich nach vorn zu richten und die Frage zu stellen: „Quo vadis, Technische Dokumentation?“

Unter anderem dieser Frage widmet sich die letzte ABZ-Ausgabe 2005. Wir haben dazu für Sie – Rück- und Ausblick zugleich – folgende Arbeitsweisen gegenübergestellt: konventionelles Dokumentieren, standardisierte Arbeit mit TANNER-Funktionsdesign und die systemgestützte Erfassung, Verwaltung und Publikation von Information.

Darüber hinaus wollen wir Ihnen die Gewinner des erstmals durchgeführten „KatalogBenchmark“ und das „Kompetenzzentrum Pumpen“ von TANNER vorstellen.

Nicht zuletzt dürfen wir Sie bereits heute auf wichtige Katalog-Termine im Jahr 2006 aufmerksam machen.

An dieser Stelle darf ich mich natürlich auch herzlich bei Ihnen für die partnerschaftliche Zusammenarbeit in den letzten Monaten bedanken. TANNER wünscht Ihnen ein erfolgreiches und glückliches Jahr 2006.

Ihr Helmut Tanner

INHALT

Quo vadis, Technische Dokumentation?	1+2
TANNER investiert in Software-Entwicklung ..	1
Pumpen-Doku um bis zu 75 % günstiger	3
RS Components und Hama gewinnen Preise für „Beste Kataloge 2005“	4
Neue Niederlassung in Duisburg eröffnet	5
TANNER-Umfrage des Monats	5
SAP und Microsoft neue TANNER-Partner	6
Terminvorschau Kataloge	6

QUO VADIS, TECHNISCHE DOKUMENTATION?

	Konventionelles Vorgehen	Funktionsdesign	Redaktion mit System
Erstellungsaufwand Text	Bleibt gleich. Aufwand steigt mit wachsendem Textvolumen. Große, ungeplante Textmengen sind nur noch sehr schwer zu verwalten.	Geringer durch Standardisierung und geringere Textmenge.	Editor mit XML-Unterstützung und Layoutzuweisung reduziert Gestaltungsaufwand erheblich. Potenzial zur Aufbereitung und (halb-)automatischen Einbeziehung von Zulieferinformationen (Pre-Prozesse). Hierzu können Text-Referenz-Mechanismen genutzt und Daten aus PDF übernommen werden. Unterstützung der hochgradigen, automatisierten Wiederverwendung bis auf Absatzebene.
Änderungsaufwand Text	Steigt mit zunehmender Komplexität. Wiederverwendbarkeit unstrukturierter Änderungen häufig gering.	Standardisierte Schreibweise erleichtert Änderungen. Ausnahmen sind einfach und standardisiert zu formulieren.	Änderungen im TXT-Ref-Bereich oder im Bereich der automatischen Übernahmen aus PDF können automatisiert durchgeführt werden. Änderungen im „normalen“ Textbereich können durch Varianten-Management unterstützt werden (Re-Use) → eine Änderung wird an vielen Stellen gleichzeitig wirksam.
Erstellungsaufwand Grafik	Bleibt gleich.	Geringer durch funktionale Standardisierung im Bereich Grafik.	Möglichkeit, geänderte Standardgrafiken automatisch verfügbar zu machen. Übersetzung der Grafiken (sprach- oder marktspezifisch) leichter zu bewältigen. Einfaches Finden von Grafiken bei großem Bestand mit Bilddatenbank.
Änderungsaufwand Grafik	Bei großem Grafik-Bestand schwierige Identifikation der einzelnen Grafik.	Einfachere Erstellung durch funktionale Standardisierung von Grafikelementen.	Grafikidentifizierung durch Bilddatenbank/Verwendungsnachweis einfach.
Zugriff auf vorhandene Informationen	Aufwand steigt aufgrund zunehmender Komplexität.	Info leichter zu finden, da klarer formuliert. Möglichkeit, beschreibende Texte und handlungsorientierte Texte in getrennten Dateien zu speichern, einfache Verwaltung.	Aufwand wird geringer aufgrund Systemunterstützung.
Publikation	Bleibt gleich.	Layoutaufwand geringer, da nicht situationsbezogen geschrieben und handlayoutet wird, sondern standardisiert geschrieben und somit auch standardisiert layoutet wird.	Wird deutlich geringer aufgrund automatischer Abläufe; Potenzial für vollautomatischen Prozess und Workflow.
Übersetzung vorhandener Sprachen (Pflege und Ergänzung)	Steigt mit zunehmender Komplexität. Inkonsistenzen in der Quellsprache pflanzen sich in den Zielsprachen fort. Folge sind u. U. Mehrfachtreffer im Memory durch Mehrfach-Übersetzungen.	Geringer durch Standardisierung und Textreduktion. Standardisierung in der Quell- führt zu Standardisierung in der Zielsprache.	Geringer durch optimierten Zugriff auf bereits übersetzte Informationen.
Übersetzung geänderter Quellsprache	Komplettes Dokument muss zum Übersetzer und muss ganz durch das Memory geschoben werden.	Durch Standardisierung sind Änderungen evtl. bereits im Memory vorhanden (z. B. Warnhinweise).	Nur geänderte („neue“) Textsequenzen werden in den Übersetzungsprozess eingespeist.
Übersetzung Neusprachen	Bleibt gleich (aufwendig).	Deutlich geringer durch Standardisierung und Textreduktion.	Geringer durch optimierten Zugriff auf bereits übersetzte Information.
Organisation Redaktion	Bleibt gleich.	Bleibt gleich.	Potenzial einer Kostenreduktion durch Identifizierung von Modulen (Text/Grafik), die nach Anpassung in vielen Dokumenten verwendet werden.
Organisation Übersetzung	Bleibt gleich/nimmt ggf. zu.	Durch Standardisierung und Textreduktion geringer.	Deutlich geringer durch Filterung der 100%-Matches und automatischen Workflow.

Pumpen-Dokumentation um bis zu 75 Prozent günstiger

Zwischen 8.000 und 12.000 Euro müssen Hersteller in der Regel kalkulieren, wenn sie einen spezialisierten Dienstleister mit der Neuerstellung einer einsprachigen Pumpen-Dokumentation beauftragen. Dafür dürfen sie eine qualitativ hochwertige Betriebsanleitung erwarten, die alle relevanten Gesetze, Richtlinien und Normen berücksichtigt.

Die Haftung für Mängel in der Dokumentation verbleibt dabei allerdings beim Hersteller. Nach der aktuellen Gesetzeslage ein kniffliger Punkt: Laut § 823 BGB (Bürgerliches Gesetzbuch) kann jeder Hersteller zur Rechenschaft gezogen werden, wenn er „vorsätzlich oder fahrlässig das Leben, den Körper, die Gesundheit, [...] das Eigentum oder ein sonstiges Recht eines anderen widerrechtlich verletzt“. Dazu zählt auch ein Verstoß gegen das neue Geräte- und Produktsicherheitsgesetz (GPSG). Darin hat der Gesetzgeber festgelegt, dass die Bedienungsanleitung Bestandteil der Produktsicherheit ist. Kommt es neben dem formalen Verstoß tatsächlich zu Personenschäden, greifen darüber hinaus die Bestimmungen aus dem Produkthaftungsgesetz (ProdHaftG). In diesem Fall muss noch nicht einmal ein Verschulden des Herstellers nachgewiesen werden. Es reicht aus, wenn ein fehlerhaftes Produkt vorliegt – fehlerhafte Dokumentation inbegriffen.

Diesen Umstand haben die Allweiler AG und die Munsch Chemie-Pumpen GmbH zum Anlass genommen, gemeinsam über neue Wege nachzudenken. Als Partner haben sie dazu das Pumpen-Kompetenzzentrum von TANNER gewählt. Ein gemeinsames Konzept gibt es bereits seit geraumer Zeit. Jetzt liegen erste Betriebsanleitungen vor.

Neues Konzept reduziert Kosten um 75 Prozent

Das neue Vorgehen beruht auf der Erkenntnis, dass die unterschiedlichen Pumpen branchenübergreifend ähnlich sind und ähnliche oder zum Teil sogar gleiche Informationen benötigen. Dadurch ist es möglich, für jeden Pum-

pentyp eine standardisierte Dokumentation zu erstellen. Diese kann mit kleinen Modifikationen herstellerspezifisch angepasst, ansonsten aber weitgehend einheitlich wieder verwendet und somit bis zu 85 Prozent automatisiert erstellt werden.

Vorteilhaft wirkt sich dies vor allem bei den Kosten aus. Um bis zu 75 Prozent günstiger und dazu sehr viel schneller als bislang lassen sich die 20 bis 60 Seiten umfassenden Betriebsanleitungen erstellen. Auch die Haftungsrisiken können auf diese Weise minimiert werden. Da die standardisierten Anleitungen gesetzes-, normen- und richtlinienkonform erstellt werden, kann die juristische Haftung an TANNER abgetreten werden. Wir garantieren über einen Rahmenvertrag ferner, die Dokumentationen stets aktuell zu halten und Kunden über etwaige Anforderungsänderungen zeitnah zu informieren. Im Gegenzug setzen die Haftungsfragen spezifischen Kundenwünschen jedoch gewisse Grenzen.

Soll die Haftungsübernahme durch TANNER jedoch unterbleiben, sind Individualisierungen natürlich uneingeschränkt möglich. In jedem Fall berücksichtigen die Vorlagen aber beispielsweise branchenübliche Gestaltungsregeln – etwa das zweispaltige Layout – oder die Vorgaben der Euro-Norm EN 809. Diese regelt unter anderem die Abfassung von Warnhinweisen nach dem gegenwärtigen Stand der Technik.

Mit wenig Aufwand zur mehrsprachigen Dokumentation

Was für die Ausgangs-Dokumentation in deutscher Sprache gilt, trifft auch auf deren Übersetzungen zu.



Die EN 12100-2 (Abschnitt 6.5.2) schreibt vor, dass die Dokumentation sowohl in der Ausgangs- als auch in allen Zielsprachen vorzuliegen hat. Zielsprachen sind die Sprachen desjenigen Landes, in dem ein Gerät zum ersten Mal eingesetzt wird.

Auch hier arbeitet der Ansatz mit standardisierten Textmodulen und einem automatisierten Erstellungsprozess – streng nach der Maxime: Was bereits übersetzt wurde, darf dem Übersetzer nicht nochmals vorgelegt werden. Effekt: Bis zu 80 Prozent pro Sprachvariante können bei den Übersetzungskosten gespart werden.

Technisch realisiert wird die standardisierte Dokumentation über eine XML-basierte (Extensible Markup Language) Erfassung, Verwaltung und Publikation der Produkt-Informationen und Anleitungen. Dazu haben wir in Lindau eigens ein branchenspezifisches Redaktionssystem entwickelt.

Informationen zum Pumpen-Kompetenzzentrum finden Sie auch im Internet unter www.pumpen.tanner.de.

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>



Verantwortlich:
Dr. Sven Bergert

Redaktion und Mitarbeit bei dieser Ausgabe:
Andreas Hett, Andreas Schlenkhoff, 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.

RS Components und Hama gewinnen Preise für „Beste Kataloge 2005“

Die Gewinner des erstmals ausgetragenen „KatalogBenchmark 2005“ heißen RS Components (Kategorie „Print“) und Hama (Online/E-Business). Sie konnten sich bei der unabhängigen Jury unter insgesamt 138 Kataloge durchsetzen.



Im Gespräch mit der ABZ-Redaktion äußerten die Preisträger ihre Einschätzung zum KatalogBenchmark und zu den nächsten Schritten bei ihrer Katalog-Arbeit.

Das komplette Interview finden Sie unter www.katalogbenchmark.org



Rainer Baumgärtner, Leiter Content Management von Hama



Dr. Bernhard Biergans, Geschäftsführer von RS Components

Wie haben Sie vom Wettbewerb erfahren?

Rainer Baumgärtner: Der Wettbewerb wurde der Firma Hama im Rahmen eines von der TANNER AG veranstalteten Seminars zur optimalen Katalogproduktion bekannt. Dort hatten Kollegen aus der Werbung teilgenommen, um das neue Konzept der Printkataloge auf den Prüfstand zu stellen und sich von letzten Anregungen und Ideen inspirieren zu lassen.

Welche Gründe waren ausschlaggebend für Ihre Teilnahme am Wettbewerb?

Dr. Bernhard Biergans: Der große KatalogBenchmark bot uns die Chance, von Profis ein qualifiziertes und objektives Feedback über die Stärken und

Schwächen sowohl unseres Print- als auch Online-Kataloges im Direktvergleich zu unseren Mitbewerbern zu gewinnen. Unsere Teilnahme war ein logischer Schritt nach jahrelangen Bemühungen, unsere Verkaufstools im Detail zu optimieren.

Welche Abteilungen, Fachkräfte oder Dienstleister waren am Aufbau des siegreichen Katalogs beteiligt?

Rainer Baumgärtner: Planung und Strategie liegen im Aufgabenbereich der Abteilung eBusiness. Der Katalog ist aber auch das Ergebnis der Arbeit vieler Kollegen und Fachabteilungen – Werbung, Produktmanagement, Kundenhotline, EDV, um nur einige zu nennen.

Wie viele Durchläufe, Tests und Korrekturen waren notwendig?

Dr. Bernhard Biergans: Aufgrund der Halbjahresfrequenz arbeiten wir mit fünf Korrekturzyklen. Bei wesentlichen Neuerungen und Veränderungen nutzen wir direktes Feedback von Schlüsselkunden.

Wie schätzen Sie den großen KatalogBenchmark in der Rückschau ein?

Rainer Baumgärtner: Im Vorfeld betrachteten wir den KatalogBenchmark als adäquate Methode, eine Richtungsbestimmung zu erhalten. Nun gibt er uns die Sicherheit, auf dem richtigen Weg zu sein.

Welchen Nutzen ziehen Sie aus dem individuellen Stärke-Schwäche-Profil?

Dr. Bernhard Biergans: Der differenzierte Vergleich mit anderen professionellen Katalogen ist ein wichtiger Wegweiser, wo wir uns verbessern können. Wir haben eine erstklassige Bestätigung für unsere einfache Produktsuche und Bestellung erhalten. Im Erscheinungsbild (Platz 31) und bei der Produktauswahl (Platz 15) gibt es noch viel zu tun. Hierfür haben wir bereits Lösungen im Fokus. Alles ist relativ, auch unser Sieg!

Werden Sie an dem Wettbewerb wieder teilnehmen?

Dr. Bernhard Biergans: Ja, Stillstand heißt Rückschritt. Ohne Wettbewerb kein Fortschritt!

Rainer Baumgärtner: Ja, auf jeden Fall, da parallel zu den internen Tests und Analysen auch eine externe Validierung im direkten Vergleich mit anderen Katalogen wichtig ist – ganz im Sinne des klassischen Benchmarkings.



Neue Niederlassung in Duisburg eröffnet

Mit Duisburg hat TANNER jetzt bereits seine vierte Niederlassung im laufenden Jahr eröffnet. Damit ist das Unternehmen mit seinem Geschäftsbereich Personal-leasing nun an insgesamt sechs Standorten in Deutschland vertreten. Anfang kommenden Jahres soll noch Frankfurt folgen. Damit hätte TANNER dann seine Planzahl an Filialen erreicht. Der Geschäftsbereich Personalleasing existiert seit 2004 und unterstützt Kunden bei der Suche nach hochqualifizierten Mitarbeitern, um diese den Unternehmen auf Zeit zur Verfügung zu stellen.



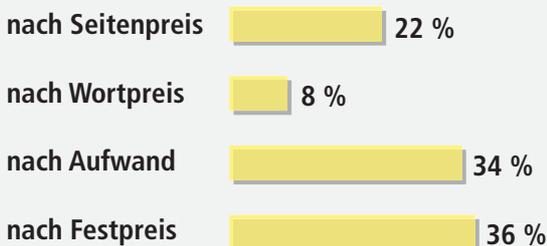
Neue TANNER-Niederlassung: der Tec-Tower in Duisburg.

TANNER-Umfrage des Monats

Im Rahmen unserer monatlichen Umfrage haben wir den Besuchern der TANNER-Homepage im November die Frage gestellt, wie sie Leistungen der technischen Redaktion abrechnen – nach Seiten- oder Wortpreis, Aufwand oder Festpreis.

Unter www.tanner.de finden Sie jeden Monat eine aktuelle Frage zu Themen der Technischen Dokumentation, Produktkatalogen und Informationsmanagement. Stimmen Sie einfach mit – Ihre Meinung ist uns wichtig!

Wie rechnen Sie Leistungen der technischen Redaktion ab?



Eine knappe Mehrheit von 36 Prozent rechnet Leistungen der Technischen Redaktion nach Festpreis ab. Wir danken allen Teilnehmern!

TANNER AUF DER TEKOM 2005



TANNER ist Microsoft- und SAP-Partner



Seit November hat das Partnernetz „tanner & friends“ einen prominenten Neuzugang: Die Microsoft Deutschland GmbH. Darüber hinaus wurde auch die bestehende Kooperation mit der SAP Deutschland AG & Co. KG offiziell besiegelt. Damit baut TANNER als Microsoft Certified Partner und SAP Service Partner seine Kompetenzen strategisch aus.

Mit der Microsoft-Partnerschaft wurden die langjährigen Kompetenzen von TANNER im Umfeld von Microsoft Business Processes und Integration Solutions nun offiziell zertifiziert.

„Ausschlaggebend für die reibungslose Zertifizierung waren nicht zuletzt unsere umfassenden Projekterfahrungen im .NET-Umfeld“, analysieren Rainer Jakob und Rainer Warmdt. Beide sind als Microsoft Certified Solution Developer Teil des Kompetenzteams bei TANNER.

Zu den .NET-Projekten, die TANNER bereits erfolgreich umgesetzt hat, gehören ein individuelles Dokumenten-Management-System für BMW, ein spezifisches Katalog-System für Zumtobel, Redaktionssysteme für Trumpf, Uhlmann Pac-Systeme und SWX Swiss Exchange sowie ein Web-basiertes Etikettendruck-System für Siemens Medical Solutions.

Die Erstellung Technischer Dokumentationen auf Basis von SAP-Anwendungen ist bereits seit geraumer Zeit eine der Kernleistungen von TANNER. Mit der Partnerschaft wird die Zusammenarbeit nun um das zentrale Thema der Katalogerstellung aus SAP NetWeaver® MDM Product Content Management (PCM) erweitert und der Markt gemeinsam mit SAP angesprochen.

ADRESSEN

TANNER AG

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

Niederlassung Braunschweig

Carl-Miele-Straße 4, D-38112 Braunschweig
Tel. 00 49 / 5 31 / 2 15 78 58
Fax 00 49 / 5 31 / 2 31 75 31
E-Mail: olaf.herrscher@tanner.de

Niederlassung Duisburg

Bismarckstraße 142, D-47057 Duisburg
Tel. 00 49 / 2 03 / 2 98 86 68
Fax 00 49 / 2 03 / 3 46 64 43
E-Mail: sabine.aschmutat@tanner.de

Niederlassung Hamburg

Zum Fürstenmoor 11, D-21079 Hamburg
Tel. 00 49 / 40 / 70 29 18 75
Fax 00 49 / 40 / 70 29 18 83
E-Mail: norbert.vielhaus-griebenow@tanner.de

Niederlassung München

Freisinger Landstraße 74, D-80939 München
Tel. 00 49 / 89 / 32 19 57 37
Fax 00 49 / 89 / 32 19 57 34
E-Mail: klaus.busch@tanner.de

Niederlassung Nürnberg

Regensburger Str. 334 a, D-90480 Nürnberg
Tel. 00 49 / 9 11 / 2 14 50 - 0
Fax 00 49 / 9 11 / 2 14 50 - 11
E-Mail: jens.stoetzner@tanner.de

Niederlassung Reutlingen

Am Heilbrunnen 47, D-72766 Reutlingen
Tel. 00 49 / 71 21 / 14 49 34 - 0
Fax 00 49 / 71 21 / 14 49 34 - 20
E-Mail: gunnar.beschle@tanner.de

Tanner Translations GmbH+Co

Markenstr. 7, D-40227 Düsseldorf
Tel. 00 49 / 2 11 / 17 96 65 - 0
Fax 00 49 / 2 11 / 17 96 65 - 29
E-Mail: info@translations.tanner.de

KATALOG-TERMINE

22. Februar 2006 in Hamburg
23. Februar 2006 in Dortmund
**Seminar Produktkataloge –
Mit System zum Markterfolg**

4. – 5. April 2006
ProKom 06 in Stuttgart

6. – 7. April 2006
cDay in der TANNER-Denkfabrik

25. – 27. April 2006
Branchenforum 2006 in Stuttgart

12. Oktober 2006
**Katalogforum in der TANNER-
Denkfabrik mit Preisverleihung
KatalogBenchmark 2006**



TANNER
macht Technik verständlich



Weitere Infos
www.tanner.de