

TANNER ROADSHOW

TANNER-Roadshow „Ersatzteilkataloge“

Termine: 3. November in Nürnberg
12. November in Stuttgart
3. Dezember in Leipzig

Anmeldungen unter www.tanner.de
oder Tel. +49 (0) 83 82 / 2 72 - 1 19

Online-Hilfe für die Broker

Die Kunden-Dokumentation der Schweizer Börse SWX Swiss Exchange wurde in Kooperation mit TANNER erfolgreich auf ein XML-basiertes Content-Management-System (CMS) umgestellt. Seit August 2002 werden jährlich 24.000 Seiten Dokumentation um ein Vielfaches effektiver erstellt. Das SWX-Dokumentations-Team beziffert die Einsparungen mit 60.000 EURO pro Jahr und rechnet damit, die Investition innerhalb von dreieinhalb Jahren wieder eingespielt zu haben.



Bild: SWX

Der Kunde

Die SWX Swiss Exchange, die seit 1995 die Aktivitäten der Schweizer Börsen in Genf, Basel und Zürich bündelt, zählt unter den Wertpapierbörsen weltweit zu den Technologieführern.

➤ Lesen Sie weiter auf Seite 5

Automatische Terminologie-Extraktion in der Praxis

Bei der Neuerstellung einer Betriebsanleitung für LEM Elmes in der Schweiz wurden Termini automatisch aus Dokumenten extrahiert und in den Redaktionsprozess eingebunden.

Terminologie-Management lohnt sich! Nach einer Bereinigung der im Unternehmen verwendeten Terminologie können innerhalb der ersten zwei Jahre Fehllieferungen im Bestellwesen um 30–50 %, Übersetzungskosten um ca. 15 % und die Kosten für Service-

und Reparatüreinsätze um ca. 5 % reduziert werden (Quelle: Tekom-Roadshow 2003, Terminologie, Heidelberger Druckmaschinen AG).

➤ Lesen Sie weiter auf Seite 2

Einigkeit in der Katalog-Vielfalt

In den letzten Jahren wurde das Thema Mergers and Acquisitions groß geschrieben. Verschiedene Standorte und historisch unterschiedlich gewachsene Firmenkulturen unter einem Dach zu vereinen, stellt eine große Herausforderung für das Management dar – gerade im Bereich Produktkommunikation und Corporate Identity.

Die TANNER AG als Dienstleister für Produktkataloge bringt aus langjähriger Erfahrung im Katalogumfeld ihre Kompetenz auch bei der Moderation divergenter Interessensgruppen ein. Das Ergebnis: eine einheitliche Konzeption.

Eine Fallstudie für erfolgreiches marken- und standortübergreifendes Katalog-Consulting: die Neukonzeption der Preislisten für Arbonia und Prolux.

➤ Lesen Sie weiter auf Seite 4

EDITORIAL



Ähnlich wie in der industriellen Fertigung, vollzieht sich in der Verarbeitung von Informationen ein Trend zu hoher Standardisierung und Automatisierung.

Die zunehmenden Automatisierungsbemühungen in der Technischen Dokumentation werden getrieben durch die zunehmende Variantenvielfalt der Produkte, time to market, die Sprachenvielfalt und die Mehrfachverwendung der Informationen. Ein Automatisierungsbeispiel finden Sie auch wieder in diesem ABZ: Die Beschreibung der Katalogerstellung für unseren Kunden Arbonia-Forster Group.

Auch das überaus große Interesse an unserem INFO-TAG zu Redaktionssystemen am 01.10.2003 bestätigt, dass derzeit große Bestrebungen in den Unternehmen unternommen werden, die Automatisierung der Redaktionsprozesse voranzutreiben. Einen ausführlichen Bericht zum INFO-TAG erhalten Sie im nächsten ABZ.

Ihr Helmut Tanner

Nutzen Sie jetzt die Gelegenheit, sich für das ABZ-Online anzumelden. Sie sichern sich damit die weitere Lieferung des ABZ.
Anmeldungen an: info@tanner.de

INHALT

Automatische Terminologie-Extraktion in der Praxis	1 + 2
Einigkeit in der Katalog-Vielfalt	1 + 4
Online-Hilfe für die Broker	1 + 5
TANNER-Ticker	3
Ein gelungener Dialog	6

Fortsetzung von Seite 1
Automatische Terminologie-Extraktion in der Praxis

Dazu muss allerdings zunächst in die terminologische Arbeit investiert werden. Um die Kosten für den Aufbau und die Bereinigung von terminologischen Beständen gering zu halten, werden mittlerweile immer häufiger Terminologie-Extraktionsprogramme eingesetzt (einen Überblick über diese Programme finden Sie im ABZ 1/2003).

Im Rahmen einer Neuerstellung für LEM Elmes wurden von TANNER innerhalb eines Tages 300 Termini aus der Vorgängerdokumentation extrahiert und die von LEM Elmes bereinigte Terminologie in Word eingebunden.

Terminologie automatisch extrahieren

Zunächst wurden bestehende LEM-Texte mit einem Terminologie-Extraktionsprogramm analysiert. Solche Programme ermitteln durch statistische und/oder linguistische Analyse der Texte eine Liste mit „Termkandidaten“, d. h. eine Liste mit Vorschlägen von möglichen Termini. Durch die alphabetische Auflistung werden hier bereits Schreibvarianten und die meisten Synonyme erkannt (siehe Bild 1).

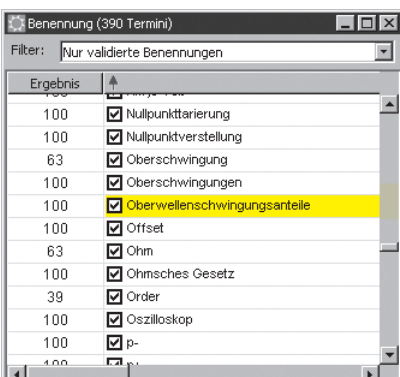


Bild 1: Liste der Termkandidaten

Diese Termkandidaten werden vom Programm automatisch auf die Grundform zurückgeführt und mit Quellenangaben und Kontexten gespeichert. Der Terminologie-Verantwortliche prüft, ob es sich um Fachtermini handelt, und erfasst gegebenenfalls nicht gefundene Termini neu.

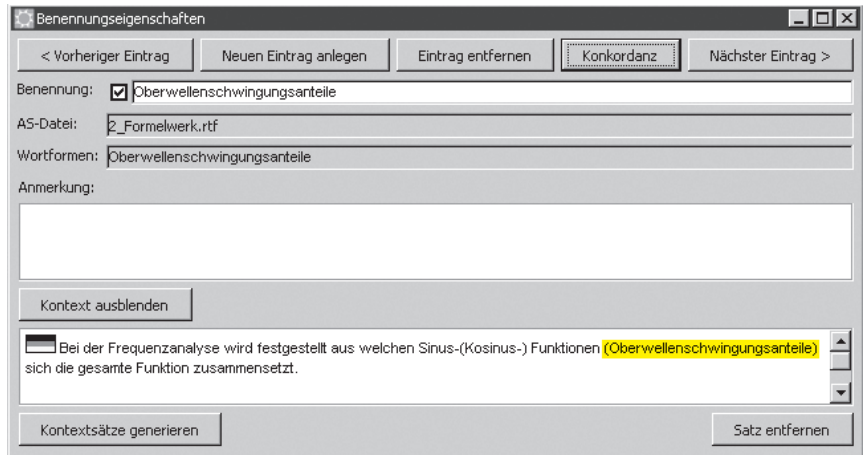


Bild 2: Bearbeitungsfenster

Bild 2 zeigt das Bearbeitungsfenster für terminologische Einträge. Hier werden geeignete Beispiele aus dem Kontextmaterial übernommen und Anmerkungen zu einzelnen Termini gemacht. Diese Angaben können über eine Exportschnittstelle z. B. in eine Tabelle oder automatisch in eine Terminologiedatenbank überführt werden. Im LEM-Projekt wurde z. B. aus diesen Daten ein Wörterbuch für die Redakteure generiert.

Terminologie bereinigen

Im Beispiel LEM wurden die Daten aus der Terminologie-Extraktion in eine Exceltabelle importiert. Synonyme wie z. B. *Oberwellenschwungsanteile* und *Oberschwungsanteile* wurden von

Herrn Svasek, dem Fachverantwortlichen von LEM Elmes, fachlich geprüft und freigegeben bzw. abgelehnt (siehe Bild 3).

Terminologie-Datenbank aufbauen

Diese terminologischen Daten können am effektivsten in einer Datenbank verwaltet werden. Bild 4 zeigt einen möglichen Eintrag zu den Termini *Oberwellenschwungsanteil* und *Oberschwungsanteil*. Erfasst werden können Bilder, Definitionen, weitere Fremdsprachen, Querverweise auf verwandte Begriffe und vieles mehr. Durch die Verwendung einer Datenbank stehen zudem Such- und Exportfunktionen offen.

Benennung	Produkt/GEM/EMP	Übersetzung E / D	siehe auch	Anmerkung
Messbereich	X	E:[input] range	Autorange	
Meßbereich				=> Messbereich
Messeinrichtung	X	E:measuring equipment, measuring device		
Messen	X	E:measuring		
Messkabel	X	E:test lead(s)		
Messkabel MCS				X entfernen
Messkreise	X	E:circuit		
Messsignal	X	E:measuring signal		
Messung	X	E:measurement		
Messunsicherheit	X	E:[measurement] uncertainty		
Messunsicherheit Phase	X	E:uncertainty of angle		Norm: EN60359
Messunsicherheit Spannung	X	E:uncertainty of voltage		Norm: EN60359
Messunsicherheit Strom	X	E:uncertainty of current		Norm: EN60359
Messunsicherheit Wandler	X	E:transducer uncertainty		Norm: EN60359
Mittelwertzeit	X	E:average time	Average-Time	
Mittelwert	X	E:(SIG) mean value, (SIP) averaged value		
Mittelwerte				=> Mittelwert
Modus	X	E:[operating] mode	Betriebsart	
Momentanleistung	X	E:instantaneous power	Momentanwert	
Momentanwert	X	E:instantaneous value		
Montage	X	E:mounting		
Netzanschluss	X	E:mains connection		
Netzanschlusskabel				=> Netzkabel
Netzkabel	X	E:mains cable, power cord		
Nicht-sinusförmige Größen	X	E:non-sinusoidal signals	Sinusform	
Niederohmigkeit	X	E:low impedance		
Nin je Hz				X entfernen
Nin je Volt				X entfernen
Nullpunktтарыierung	X	E:offset / zero compensation		
Nullpunktverstellung	X	E:offset / zero adjustment		
Oberschwungung	X	E:harmonic		
Oberschwungungen				=> Oberschwungung
Oberwellenschwungsanteile				=> Oberschwungungsanteil
Oberschwungungsanteil	X	E:harmonic content	Oberschwungung	

Bild 3: Exceltabelle mit Anmerkungen

In Redaktions- und Übersetzungsumgebung einbinden

Eine Terminologie-Datenbank kann direkt in ein Translation Memory eingebunden werden und unterstützt so die Übersetzer unmittelbar bei der Terminologierecherche.

Zur Unterstützung im Dokumentationsprozess wurde im LEM-Projekt eine Liste mit den freigegebenen Termini als benutzerdefiniertes Wörterbuch in WORD hinterlegt. Auf diese Weise konnten z. B. Inkonsistenzen in der Schreibweise bereits während der Erstellung vermieden werden.

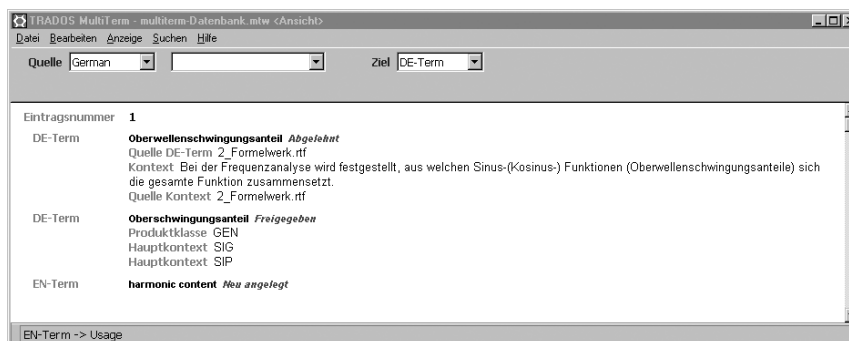


Bild 4: Beispiel für einen Eintrag in einer Terminologie-Datenbank

Haben wir auch Ihr Interesse an einer Automatisierung Ihrer Terminologie- und Übersetzungsprozesse geweckt?

Wir beraten Sie gerne bei allen Fragen rund um Terminologie-Extraktion, -Management und Translation Memorys.

Unsere Kompetenzen

- Terminologen und terminologisch geschulte Technische Redakteure
- Fach- und Fremdsprachenlektorat
- Langjährige Erfahrung in den Bereichen Technische Redaktion, Übersetzungsmanagement und Systemintegration

Ansprechpartner

Monika Keßler verfügt über 15 Jahre Erfahrung bei TANNER im Projektmanagement mehrsprachiger Dokumentationsprojekte.

Tel. +49/83 82/272-210
monika.kessler@tanner.de



+ + TANNER-TICKER + + + TANNER-TICKER + +

MAICO Elektroapparate Fabrik

MAICO zählt zu den führenden europäischen Herstellern auf dem Gebiet der Wohnungsentlüftung und im Bereich der Lüftungssysteme für Arbeitsstätten und Industrie. Über 1000 Produkte werden mit Ausschreibungstexten, Suche und technischer Parametersuche aktualisiert auf CD-ROM und im Internet in Form der elektronischen Produktübersicht TechnikumDirekt angeboten. Diese wird mit neuer Funktionalität erweitert.

NATEC, Reich Summer GmbH & Co. KG

Die Firma NATEC hat sich als Mitglied der Hochland-Gruppe spezialisiert auf den Bau von Maschinen zur Herstellung, Bearbeitung und Verpackung von Schmelzkäse. TANNER ist mit der Erstellung der englischsprachigen Dokumentation für eine Verpackungslinie für Schmelzkäsescheiben betraut worden.

ALLWEILER AG

Innovative Pumpentechnik für weltweiten Einsatz fertigt die ALLWEILER AG. TANNER übernimmt für die ALLWEILER AG die komplette Erstellung von Betriebsanleitungen in Interleaf, das Übersetzungsmanagement in zahlreiche Sprachen und die Publikation im Allweiler-Firmennetz.

Wampfler AG

Die Wampfler AG ist einer der weltweit führenden Hersteller von mobiler Energie- und Datenübertragung, Handlingstechnik sowie aktiven und passiven Sicherheitssystemen. TANNER setzt für die Produktlinie Leitungen ein bereits erstelltes Katalogkonzept fort und richtet einen Workshop aus. Außerdem wurde TANNER mit der Dokumentation der Engineering Guideline für die Produktlinie beauftragt.

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:
Theo Hafner, Iris Hartweg, Dr. Rachel Herwartz,
Jens Stötzner, 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 1 Einigkeit in der Katalog-Vielfalt

Die traditionsreiche Arbonia-Forster-Group hat als weltweit tätiger Konzern mit Hauptsitz im Schweizer Arbon erheblich expandiert. Unter anderem wurde 1999 die Prolux Heizkörper AG durch die Arbonia AG übernommen. Prolux und Arbonia werden seither als zwei eigenständige Marken für form-schöne Heizkörper fortgeführt.



Design-Heizkörper Entréetherm

Sie unterscheiden sich sowohl durch die Marke wie durch den gewählten Vertriebsweg. Während Arbonia den Großhandel anvisiert, verkauft Prolux direkt an Installateure.

Arbonia wird in zahlreichen Märkten verkauft: Neben Deutschland, Österreich und der Schweiz in Frankreich, Spanien und Italien. Prolux konzentriert sich auf den Schweizer Markt in den Sprachen Deutsch und Französisch. Beide Marken sowie die zahlreichen Länderververtretungen hatten sich das Ziel gesetzt, ein einheitliches modulares Konzept für die Erstellung ihrer Preislisten zu erstellen.

Ziele

Ein neues Corporate Design für die Preislisten sollte integriert werden – außerdem werden klassische Ziele angestrebt: strukturelle Verbesserung, optimierte Benutzerfreundlichkeit und die Erzielung von Wettbewerbsvorteilen gegenüber der Konkurrenz. Auf dem Weg zur Konzeption konnte

TANNER auf seine Erfahrung aus diversen Projekten mit den Firmen Honeywell, Maico, Geberit und Buderus zurückgreifen. Zunächst wurden in einer Umfrage von Arbonia/Prolux ausgewählte Mitarbeiter in den einzelnen Niederlassungen zu Ist-Zustand und Wünschen bei der Gestaltung der Preislisten befragt. In einem zweitägigen Start-Workshop mit 19 Teilnehmern startete das TANNER-Team um Projektleiterin Dr. Britta Görs mit einer Analyse der Ist-Situation. Anschließend definierten die Teilnehmer in drei Arbeitsgruppen Optimierungspotenziale bei den Preislisten. Vom Moderator wurden die markenspezifischen Interessen und Änderungswünsche zum Gruppenkonsens zusammengefasst. So brachte der Workshop innerhalb kürzester Zeit eine Neukonzeption auf den Weg.



Volkmar Harnischmacher,
Leiter Marketing International der Division Heiztechnik/Sanitär der Arbonia-Forster-Group

„Die besondere Herausforderung beim Projekt Preislisten ist es, drei Standorte, die integriert werden müssen, sowie völlig verschiedene Kulturen und Mentalitäten, die berücksichtigt werden wollen, auf einen Nenner zu bringen. Die einzelnen Märkte haben unterschiedliche Marktbedürfnisse: Einige sind bereits etabliert, andere im Aufbau begriffen, alle haben ein unterschiedliches Produktportfolio.

Als Konsequenz waren beim Start-Workshop mit 19 Teilnehmern mehr Personen als üblich involviert. Fokus war, Anregungen und Impulse zusammenzutragen, so dass jeder Markt seine Bedürfnisse berücksichtigt sieht. Auf der anderen Seite war ein sinnvolles effizientes Konzept gefordert, das Wirtschaftlichkeit gewährleisten und die divergenten Ansprüche unter einen Hut bringt. Unser Erfolgserlebnis am Ende des Workshops war, alle diese verschiedenen Anforderungen auf einen Nenner gebracht und im Konsens gemeinsam verabschiedet zu haben. TANNER hat hierfür durch gute Vorarbeit und Moderation die Basis gelegt.“



Silva Krille,
Gruppenleiterin Markt Service für Deutschland, Österreich und Osteuropa

„Mit dem Ergebnis des Workshops bin ich hochzufrieden. Absolut notwendig war es, von jedem Markt Vertreter dabeizuhaben, und das Konzept ist aufgegangen. Im Vorfeld waren zwar alle skeptisch, weil die Wünsche weit auseinander gingen. Aber alle Teilnehmer waren bereit, zu Kompromiss und Konsens zu finden. Die Moderation war essenziell, sie brachte uns im Plenum immer kompetent zum Thema zurück und lieferte den Arbeitsgruppen den roten Faden. Was sehr wichtig war: Alle Altlasten zu beseitigen und etwas Neues zu machen. Die Trennung von Technik und Preisen, neue Griffmarken und eine zusätzliche Farbe gestalten unsere neuen Listen marktorientierter und benutzerfreundlicher.“

Auf der Grundlage dieser Neukonzeption präsentierte TANNER Prolux und Arbonia Musterseiten für die neuen Preislisten und Technikeile. Als Erfolg der Konzeptionsphase darf die Entscheidung von Arbonia und Prolux verbucht werden, den Auftrag über das großvolumige Preislisten-Projekt an TANNER zu vergeben.

ARBONIA UND TANNER

TANNER-Lösung:

Nach eingehender Analyse der Anforderungen von Arbonia/Prolux fiel die Entscheidung auf das Katalog-System ASIM (Druckhaus Waiblingen GmbH). Neben der strukturierten Erfassung der Katalogdaten in einer medienneutralen Datenbank ergeben sich weitere signifikante Vorteile des Katalogsystems, die seine Zukunftsfähigkeit unterstreichen:

- Single-Source-Publishing
- Publikation in den unterschiedlichsten Medien
- Anbindung an elektronische Shops und Marktplätze
- Konfigurationsfähigkeit
- Verringerung der Aufwände bei Aktualisierung
- Senkung der Übersetzungskosten durch Anbindung an Translation Memorys (z. B. TRADOS)

Fortsetzung von Seite 1
Online-Hilfe für die Broker

Seit sieben Jahren wird der Wertpapierhandel an der SWX elektronisch abgewickelt – auf der weltweit ersten Plattform, die sowohl automatischen Handel wie auch integrierte Abrechnung aller Börsentransaktionen gewährleistet. Händler aus ganz Europa geben ihre Orders in das SWX-System ein. Sobald zwei Orders zusammenpassen, werden Handel, Bezahlung, Abwicklung und Bestätigung mit einem einzigen Mausklick in knapp zwei Minuten getätigt. Die Dokumentation für dieses elektronische Handelssystem und eine Reihe weiterer Software-Produkte generiert ein Team von vier Technischen Redakteuren. Sie erstellen Handbücher als PDF-Dateien und kontextsensitive Online-Hilfe in den Sprachen Deutsch, Englisch und Französisch – alles in allem 24.000 Seiten Technische Dokumentation pro Jahr.

Der alte Prozess

Vor der Systemeinführung verfassten die Redakteure Printdokumente in FrameMaker und speicherten Dokumente und Bücher in Documentum. Die Dateien durchliefen Lektorat und Übersetzung, dann wurden PDF-Dateien generiert und gedruckt. Für die Online-Dokumentation verwendete das Team dieselben Ausgangsdateien, führte aber bedingte Text Einstellungen ein, um zwischen Print- und Online-Inhalten zu unterscheiden.

Es gab zwei zeitaufwendige Erstellungsprozeduren: für HTML-Dateien, die sich auf plattformunabhängige Applikationen bezogen, und für kompilierte HTML-Hilfe für Applikationen in Windows-Umgebung.

Bei jedem FrameMaker-Update mussten Prozeduren und verwendete Templates neu angepasst werden.

Mängel und Probleme

Zu viele Tools, zu komplizierte Prozeduren mit einem zu hohen Anteil manueller, fehlerintensiver Tätigkeiten sowie die Abhängigkeit von Tool-Release-Zyklen waren schwerwiegende Nachteile im alten Prozess. Dazu kam das

Redundanz-Problem: Bei Software werden Objekte in verschiedenen Kontexten wieder verwendet. Mit der traditionellen linearen Dokumentationserstellung wurde ein Objekt auf drei bis vier unterschiedliche Weisen über ein Dokument hinweg beschrieben. Mehr als die Hälfte der Informationen wurde zwei- bis fünfmal redundant erfasst und gepflegt, etwa 10 % noch häufiger.

Das Ziel

Wenn jedes Objekt nur einmal beschrieben und diese Beschreibung wieder verwendet würde, eröffneten sich hohe Zeiteinsparpotenziale und eine größere Konsistenz über alle Dokumente. Das SWX-Doku-Team strebte eine Beseitigung dieser Probleme an: ein unkompliziert nutzbares Authoring-System, Single-Source-Publishing auf Knopfdruck, Redundanzfreiheit, Unabhängigkeit von Tool-Release-Zyklen waren einige der wichtigsten Ziele. Zu dieser Zeit (2001) waren Cross-Media-Publishing und XML in aller Munde. Die Technische Dokumentation der SWX suchte und fand für die Einführung eines Redaktionssystems in der TANNER AG einen kompetenten Partner. Das Projekt XML-Authoring und CMS für die SWX startete.

Der Weg

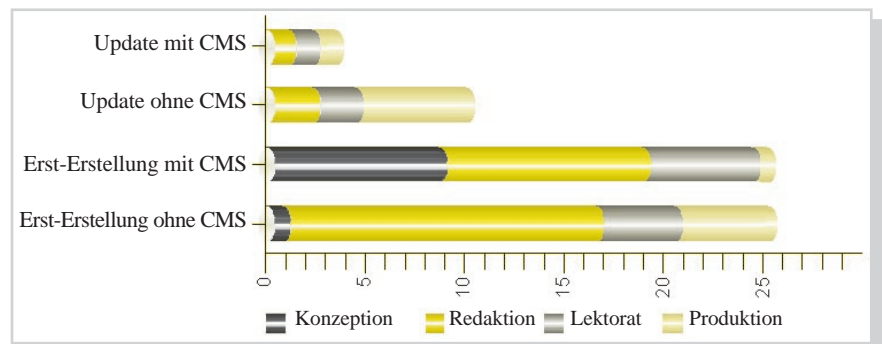
Die Einführung lief nach dem bewährten TANNER-Implementierungsprozess in sechs Phasen ab: In einem einleitenden Zielfindungsworkshop wurde ausgelotet, wo die SWX ihre Prioritäten für das neue Redaktionssystem setzte. Die Analyse-Phase durchleuchtete die bestehenden Dokumente und die IT-Umgebung – mit dem Ergebnis einer Anforderungs-Spezifikation. In der zweiten, der Konzeptions- oder Design-Phase, wurden die Daten modelliert und das gesamte System entworfen: Sämtliche Daten sollten in der Datenbank Documentum im XML-Format gespeichert werden. Während der Entwicklungsphase wurden die XSLTs, andere Skripte und die nötigen Generatoren auf Open-Source-Basis programmiert. Das so entstandene komplette Authoring- und Content-Management-System umfasste den Editor Arbortext Epic, das Repository sowie die Generatoren. In Kooperation mit Documentum entstand so eines der ersten gemeinsamen, XML-fähigen Redaktionssysteme. Dieser Integrationsphase folgte eine längere Test-Phase, die im August 2002 das Deployment abschloss: TANNER dokumentierte das System und schulte die künftigen User.

– mit dem Ergebnis einer Anforderungs-Spezifikation. In der zweiten, der Konzeptions- oder Design-Phase, wurden die Daten modelliert und das gesamte System entworfen: Sämtliche Daten sollten in der Datenbank Documentum im XML-Format gespeichert werden. Während der Entwicklungsphase wurden die XSLTs, andere Skripte und die nötigen Generatoren auf Open-Source-Basis programmiert. Das so entstandene komplette Authoring- und Content-Management-System umfasste den Editor Arbortext Epic, das Repository sowie die Generatoren. In Kooperation mit Documentum entstand so eines der ersten gemeinsamen, XML-fähigen Redaktionssysteme. Dieser Integrationsphase folgte eine längere Test-Phase, die im August 2002 das Deployment abschloss: TANNER dokumentierte das System und schulte die künftigen User.

Das Ergebnis

Heute erfasst das SWX-Dokumentations-Team die gesamten Inhalte im XML-Editor Epic und speichert die Informationsblöcke in Documentum. Information wird – wo immer möglich – redundanzfrei erfasst und verwendet. Dialogbeschreibungen und sogar komplette Publikationsstrukturen werden in Documentum abgelegt. Als Info-Objekte kommen in Betracht:

- Info-Bausteine wie Funktionsbeschreibungen, Softwareelement-Beschreibungen;
- Info-Module aus mehreren Info-Bausteinen z. B. Tasks, oder ein Dialog bestehend aus mehreren Funktionsbeschreibungen;
- publikationsspezifische Informationen, etwa eine Einleitung.



Verlagerung von Kapazitäten durch Einsatz des CMS

Die Dokumente werden dann außerhalb der Datenbank vollautomatisch zusammengestellt. Diese Dokumente durchlaufen Lektorat und Übersetzung. Um Publikationen zu generieren, wird das jeweils aktuelle Publikationsgerüst ins Dateisystem exportiert. Dort wird ein Generator gestartet, das gewünschte Format (HTML/CHM/pdf) gewählt – und nach 10 bis 15 Minuten ist die Online-Hilfe oder die PDF-Datei bereit fürs Publishing. Diese Funktionalität bot das von TANNER zusammengestellte Startup-Paket. In der nächsten Stufe hat TANNER für die SWX das Redaktionssystem bereits ausgebaut und ein maßgeschneidertes Variantenmanagement eingeführt, das eine weitere Optimierung des Produktionsprozesses bedeutet.

Beim Erst-Erstellungsprozess von Dokumenten ließ sich eine merkliche Qualitätsverbesserung durch eine Verlagerung von Kapazitäten erzielen: Die verfügbare Zeit für die Konzeption hat zugenommen, die Medienproduktion beansprucht weniger als einen Tag statt zuvor fünf Tage.

Noch deutlicher ist der Zeitvorteil beim Update vorhandener Dokumente: Bei jedem Update sparen die Technical Writer der SWX im Vergleich zum alten System sechs Tage ein.

Das bedeutet bei zwei Produkten mit je zwei jährlichen Releases in drei Sprachen eine Kostenersparnis von rund 60.000 Euro pro Jahr.

Ein gelungener Dialog

„Optimierung und Automatisierung von Prozessen in der Technischen Dokumentation“ – unter diesem Motto fand am 17. Juli 2003 eine Veranstaltung für die Bestandskunden von Tanner Dokuments Reutlingen statt. Sieben Unternehmen waren in den Räumen am Heilbrunnen 99 vertreten und ließen sich einen Nachmittag lang über vielfältige Möglichkeiten zur Verbesserung von Erstellungsprozessen informieren.

Anlass und Ziel der Hausmesse war für die Kundenmanager Jürgen Forster und Roland Kästle, nach der Anfang des Jahres erfolgten Umorganisation (siehe Hinweis in ABZ 2/2003) in direkten Dialog mit allen Kunden zu treten. In seiner Begrüßung stellte Geschäftsführer Gunnar Beschle daher kurz die Unternehmensphilosophie und das Dienstleistungskonzept von Tanner Dokuments Reutlingen vor. Er unterstrich unter anderem die gelebte Flexibilität auf Tool-Ebene – hier gehe man ganz auf die Gegebenheiten und Anforderungen beim Kunden ein: *„Wir überreden niemanden zu einem bestimmten Werkzeug, sondern versuchen mit unserem breiten Know-how, die aktuelle Arbeitsumgebung des Kunden so optimal wie möglich zu gestalten.“*

Die beiden Kundenmanager und ihre Mitarbeiter präsentierten anschließend Werkzeuge, Produktionsumgebungen und Anwendungen, die die tägliche Arbeit in der technischen Dokumentation maßgeblich erleichtern. Neben „Gesamt-

Paketen“ wie XML- und SGML-Redaktionssystemen wurden auch praktische kleinere Lösungen für die MS-Office-Umgebung gezeigt – so zum Beispiel eine Excel-Makro, mit der sich Grafiken automatisch einbinden lassen, oder die redaktionelle Führung des technischen Redakteurs mittels einer optimierten Word-Oberfläche. Vielseitigkeit im Dienstleistungsportfolio konnte man überdies mit dem jüngsten Projekt, einer Dialogfunktionalität zum automatisierten Druck individueller, verpackungsabhängiger Etiketten, beweisen.

Die Hausmesse sollte realistische Wege in die Prozessoptimierung weisen – und diese schienen offenbar auch gewünscht. Gunnar Beschle weist auf ein erkennbares Interesse am Thema hin und äußert sich sehr zufrieden: *„Aus unserer Sicht eine gelungene Veranstaltung – Tanner Dokuments Reutlingen wurde als kompetenter Problemlöser wahrgenommen und wir konnten bereits am selben Abend interessante Anfragen verzeichnen.“*

SWX SWISS EXCHANGE UND TANNER



Christof Müller, Teamleiter der Dokumentation bei SWX Swiss Exchange:

„Die Konzeption, Erstellung und Einführung unseres Redaktionssystem verließ sehr schnell und angenehm. Die Fachleute der TANNER AG zeigten sich jederzeit sehr kompetent und boten einfache, funktionierende Lösungen für unsere Wünsche an. Wir sind sehr froh, mit der Firma TANNER einen so sympathischen und kompetenten Partner gefunden zu haben.“



Zsuzsanna Striczl, Technical Writer bei SWX Swiss Exchange:

„Mit unserem Redaktionssystem sind wir sehr zufrieden, da es uns erlaubt, unsere Produktionszeiten um ein Vielfaches zu verkürzen und qualitativ bessere Erzeugnisse zu liefern. Wir können mehr Zeit auf die Konzeption verwenden, da uns die Medienproduktion zeitlich erheblich weniger in Anspruch nimmt.“

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 / 9 92 03 00, Fax 78 02 05 5
E-Mail: translations@tanner.de



Weitere Infos
www.tanner.de