

Retro in der Doku?

Menschen wollen Geschichten hören und nicht, wie sie zwei Arme verlieren



Herr Kleiner, tecteam feiert Ende dieses Jahres sein 25-jähriges Firmenjubiläum. Glückwunsch!

Herzlichen Dank! Offiziell gibt es tecteam zwar erst seit dem 1. Januar 1988, wir haben aber schon im Dezember 1987 die Arbeit aufgenommen.

tecteam gehört ja sozusagen zu den Pionieren in der Technischen Dokumentation. Wie beurteilen Sie die Entwicklung der letzten 25 Jahre?

Die Entwicklung neuer Technologien hat die Kommunikationslandschaft seit Gründung des Unternehmens stark verändert. Neben der klassischen Technischen Dokumentation haben sich für uns interessante neue Aufgabenfelder eröffnet, die wir mitgestalten und in denen wir unsere Kompetenz der Informationsvermittlung einsetzen wollen. Für die Zukunft wünsche ich mir allerdings, dass Hersteller den Benutzer wieder mehr als konkreten Menschen sehen. Denn was erwarten Menschen von einer Anleitung? Sie soll die Nutzungsmöglichkeiten erschließen, für die das Produkt gekauft wurde. Die Anleitung kann aber auch Ratgeber sein, kann Tipps oder Rezepte geben, also Informationen, die nicht nur das reine Bedienen beschreiben. Es sieht also so aus, als wüssten sich die Benutzer etwas anderes als die Hersteller. Durch Modularisierung und Standardisierung, also die Wiederverwendbarkeit von Inhalten, sollen Kosten gespart werden, das macht den Redaktionsalltag nicht gerade einfacher. Und die Hersteller fragen häufig nach dem gesetzlich geforderten Minimum – und nach Sicherheitshinweisen. Aus meiner Sicht wird vielfach mehr über die Form von Sicherheitshinweisen diskutiert, als über Inhalte, die den Benutzer zum Ziel seiner Anwendungswünsche führen.

In der Öffentlichkeit gibt es Stimmen, die mehr wollen, die über dem Level „den Nippel durch die Lasche ziehen“ hinaus sind. Vielleicht wollen Menschen zukünftig wieder die erzählerische Anleitung?

Wir rechnen damit, und wir sind darauf vorbereitet. Auch bei uns möchte der eine oder

wegen seines Möglichkeitenpotenzials und nicht wegen seines Gefahrenpotenzials. Zudem heben viele Verbraucher eine Anleitung eher auf als den Verkaufsprospekt – warum ist das so? Hier steckt doch Potenzial für Kundenbindung.

Und wie könnte das konkret aussehen?

Nehmen wir mal als Beispiel den Bereich der Heimwerkermaschinen, also Kreissägen, Hobel, Oberfräsen. In den Anleitungen könnte doch auch sehr gut beschrieben sein, auf welche Art und Weise schreinernde Amateure ihre Ideen in handwerklich gelungene Werkstücke umsetzen können. So etwas wollen Benutzer lesen. Und so erhalten Anleitungen eine Bedeutung auch im Sinne von Nachhaltigkeit: Den neuen Backofen gibt es inklusive Backrezepte. Der Hersteller von Bohrmaschinen liefert auch gleich Informationen mit, wie man bohrt – und natürlich auch, wie man dübelt. Gibt es schon den Rasenmäher, mit dem auch gleich eine Videoanleitung mitgeliefert wird, wie man seinen Rasen optimal pflegt?

Das Interview führte Anne Mendelin, verantwortlich für Texte, Fotos und Layout der REEDME: www.anne-mendelin.de.

Herr Kleiner, herzlichen Dank für dieses Gespräch. ■

Das Interview führte Anne Mendelin, verantwortlich für Texte, Fotos und Layout der REEDME: www.anne-mendelin.de.

Kurzmeldungen

DSC: Die Schwesterunternehmen Document Service Center GmbH und die RWS Group GmbH führen gemeinsam das Business und Translation Management System „Plunet BusinessManager“ als zentrale Lösung für die betriebswirtschaftliche Planung, Steuerung und Kontrolle ihrer Unternehmensprozesse ein.

tecteam lud im Sommer zu einem Kundentag ins neue Dienstleistungszentrum auf PHOENIX-West ein. Erst wurde drei Stunden gearbeitet, anschließend bei schönem Wetter auf der Dachterasse mit Blick auf die Wirkungsstätte des BVB gechillt.

Media-Print hat Überwachungsaudit für die DIN 9001 und DIN 14001 in diesem Jahr beim TÜV Rheinland erfolgreich bestanden.

Normen: Ab sofort steht die auch international geltende ISO IEC 82079-1 in englischer Fassung zur Verfügung. Der genaue Erscheinungstermin der deutschen Fassung ist derzeit nicht bekannt, man rechnet Anfang 2013 damit.

Media-Print wurde von der Rating Agentur Hoppenstedt mit dem Zertifikat „TopRating 1“ im Bereich Kreditwürdigkeit ausgezeichnet. Die Media-Print Informationstechnologie GmbH zählt somit erneut zu den besten 4,4 % der deutschen Unternehmen, die dieses hervorragende Ergebnis erzielt haben.

DSC setzt auf Interdisziplinarität und verstärkt sein Team



Micaela Andrich verstärkt das Business Development Team von DSC. Die Expertin für Wissensmanagement und Terminologie spricht fließend Deutsch, Englisch, Italienisch und Mandarin. Nach mehrjähriger internationaler Arbeitserfahrung in Österreich, Australien und China hat es sie nun in die Spreemetropole gezogen.

Mit 40 im Volontariat – Lebenskrise oder Chance?



In der Lebensmitte einen neuen Beruf starten – was steckt dahinter? Hans Krajewski ist Maschinenbauingenieur, er ist verheiratet und lebt in Krefeld. Seit sechs Monaten ist er als Volontär bei tecteam. „Eindeutig Chance, anfänglich war ich etwas skeptisch, mittlerweile bin ich überzeugter Technischer Redakteur.“

Detlef Luthin bedient Kunden ganzheitlich



„MPI macht Druck“, solche Headlines faszinieren Detlef Luthin. Doch inhaltlich wäre das viel zu wenig, „klingt cool, ist aber zu kurz gegriffen. Wir bedienen unsere Kunden ganzheitlich, nicht im Sinne eines Dieners, sondern im Sinne eines Dienstleisters – wir leisten viel Dienst am Kunden – aber nur, wenn der Kunde das auch will. So entsteht oft Mehrwert im Prozess auf der Basis der gegenseitigen Wertschätzung.“

REEDME

Ausgabe Oktober 2012. Erscheinungsweise viermonatlich. Herausgeber: Document Service Center GmbH, Media-Print Informationstechnologie GmbH und tecteam Gesellschaft für Technische Dokumentation und Werbung mbH.



WIR WOLLEN SIE INFORMIEREN!

Wir, das sind die Dienstleistungsunternehmen Document Service Center, Media-Print Informationstechnologie und tecteam, versorgen Sie zukünftig dreimal pro Jahr mit Neuigkeiten über uns und über die Branchen, in denen wir arbeiten. Wir tragen dazu bei, dass Sie auf dem Laufenden bleiben.



Media-Print Informationstechnologie GmbH

Die Media-Print Informationstechnologie in Paderborn spielt in der 1. Bundesliga der Druckdienstleister in Deutschland. „Wir machen nicht nur Druck, wir bieten kundenspezifische, prozessoptimierte Lösungen: Individuelle Satz- und Layoutleistungen, professionelle Redaktionstools für einen perfekten Workflow oder Web-to-Print Lösungen. Wir nutzen neueste Technologien, zukunftsweisende Systeme und Software, und wir bieten engagierten und intelligenten Service. Was genau das heißt, darüber möchten wir Sie zukünftig mithilfe dieses Mediums informieren.“

h.luthin@mediaprint.de



tecteam GmbH

Die tecteam Gesellschaft für Technische Dokumentation und Werbung mbH in Dortmund gehört zu den Pionieren in der Technischen Dokumentation. „Seit 25 Jahren begleiten und prägen wir die Entwicklungen in dieser Branche durch unsere Dienstleistungen und durch professionelle Aus- und Weiterbildung. Neben der Erstellung der Dokumentation beraten, begleiten und unterstützen wir unsere Kunden. Im Redaktionsalltag nehmen wir uns die Zeit, den Dingen auf den Grund zu gehen. Wir kommunizieren unseren Kunden präzise, was wir machen. Zu sagen, wie wir das machen, ist in vielen Fällen zu zeitaufwändig. Mithilfe dieses Mediums möchten wir Sie zukünftig darüber etwas mehr wissen lassen.“

h.kleiner@tecteam.de



Document Service Center GmbH

Das Document Service Center in Berlin gehört zur internationalen RWS Group. Innerhalb der RWS Group ist DSC das Kompetenzzentrum für technische Übersetzungen und technologieorientierte Lösungen im Übersetzungsprozess. DSC setzt nicht nur die führenden Übersetzungstechnologien ein, sondern entwickelt individuelle Softwarelösungen, etwa bei Dateikonvertierung und im Workflow-Management.

„Und natürlich werden diese Prozesse von Menschen initiiert, überwacht und durchgeführt. Wie wir das machen, darüber möchten wir Sie zukünftig mit diesem Newsletter informieren.“

h.pich@dsc-translation.de

Besuchen Sie uns auf der tekomp-Herbsttagung in Halle 1, MEDIA-PRINT Stand 153, DSC und TECTEAM Stand 127.

WANTED – DSC sucht Unternehmen für Projekt

Terminologische Begriffssysteme sind keine Insellösung für eifrige Redakteure und Übersetzer. Durch Strukturierung und Definition werden Grundlagen für die unternehmensweite Ablage und Wiederfindbarkeit von Inhalten und Informationen geschaffen. Das hilft bei der Einführung eines CMS in der technischen Dokumentation genauso wie bei der effektiven Strukturierung von Informationen im Intranet und auf der Webseite. Dass man damit auch die Terminologie für die Technische Redaktion und die Übersetzung in den Griff bekommt, scheint dann schon fast zur Nebensache zu werden.

- **Sind Sie gerade dabei, die Inhalte für ein CMS zu strukturieren?**
- **Sie möchten erfahren, wie Terminologiemanagement und die Herstellung von Begriffssystemen das Finden und die Wiederverwendung von Inhalten in ihrem Unternehmen unterstützen?**

Wir suchen für ein Einführungsprojekt Unternehmen, die genau das mit uns gemeinsam herausfinden wollen. Hans Pich und Micaela Andrich stehen Ihnen für Fragen zum Projekt gerne zur Verfügung – auch während der tekomp-Tagung in Halle 1 Stand 127.

Hintergrund: Mit Frau Andrich bauen wir den Bereich Terminologie in unserem Unternehmen aus. Terminologie und Wissensmanagement sind eng verknüpfte Bereiche und die Wissensmanager in Unternehmen sind, so glauben wir, Motivatoren für die Einführung von Terminologie. Insbesondere die Verwendbarkeit von Begriffssystemen in der Terminologie und im Aufbau von Wissenssystemen wie Intranet und Internet bieten hier viel Platz für Synergien.

m.andrich@dsc-translation.de



Qualitätszirkel bei DSC mit Andreas Siegmund, Hans Pich und Petra Gottschalk (v.l.).

Zertifizierung, was bringt sie im Unternehmen?

Im Jahr 2010 wurde die Document Service Center GmbH erstmals nach DIN EN 15038 und ISO 9001:2008 zertifiziert. Vorausgegangen war ein längerer Prozess unter der Fragestellung, ob diese Zertifizierung für uns wichtig sei. Schließlich entschlossen wir uns zu einer Zertifizierung beim TÜV Süd. Und bei der Gelegenheit nahmen wir die ISO 9001 gleich dazu.

Im ersten Schritt führten wir eine Analyse unserer Prozesse und Verfahren durch und entdeckten dabei viele Verbesserungsmöglichkeiten. Wir dokumentierten unsere Prozesse und erstellten auch die vielen kleinen anderen Dokumente, die für die Zertifizierung notwendig sind. Die Zertifizierung klappte sehr erfolgreich. Auf das, was danach kam, waren wir dennoch nicht wirklich vorbereitet.

Durch unsere Analyse und die dadurch in die Wege geleiteten Veränderungen hatten wir in unserem Unternehmen etwas in Bewegung gebracht. Mitarbeiter begannen, die bewährten Prozesse zu hinterfragen. Dinge, die früher einfach gemacht wurden, mussten plötzlich begründet werden. Tolle Ideen wurden von Mitarbeitern und Kollegen diskutiert, und natürlich waren nicht alle mit den tollen Ideen einverstanden. Veränderungen wurden eingeleitet und einige dieser Veränderungen mussten noch einmal verändert oder auch ganz zurückgenommen werden.

Wir haben gelernt, dass die Kosten der Zertifizierung nicht vordringlich durch die Kosten für den Zertifizierer, das Audit und die Unmengen an bedrucktem Papier bestehen. Der echte Aufwand besteht darin, dass Mitarbeiter sich plötzlich in Prozesse einmischen, eigene Ideen entwickeln und beteiligt werden wollen. Das macht eine ganze Menge Arbeit, bringt viele Diskussionen und mitunter auch Ärger in den Büroalltag. Zwei Jahre nach der Zertifizierung und dem dritten Audit durch den TÜV Süd haben wir uns dennoch entschlossen, auch unser Schwesterunternehmen in der Schweiz, die RWS Group Schweiz GmbH zertifizieren zu lassen.

Die Zertifizierung hat uns in Bewegung gesetzt. Wir haben uns verbessert und Wege gefunden, uns besser auf Anforderungen unserer Kunden einzustellen. Wir sind auf der einen Seite flexibler geworden und trotzdem sind unsere Prozesse nachvollziehbarer. Dies hilft uns, unsere Kunden zu beraten und ihnen eine verlässliche Leistung zu bieten. Es hat uns auch Sicherheit gegeben, denn wir sind nun nicht mehr so abhängig vom Wissen und von den Fähigkeiten einzelner. Und schließlich haben wir zunehmend auch von unseren Kunden positive Rückmeldungen zur Zertifizierung erhalten.

Fazit von Hans Pich: Wir würden es jederzeit wieder machen!

Jetzt mal ehrlich

Kennen Sie das? Seit einiger Zeit beschäftigt Sie ein Thema, und Sie fragen sich, ob Sie der einzige sind, dem dieses Thema Sorge bereitet. Da lesen Sie zu genau diesem Thema ganz zufällig die Publikation eines Unternehmens, das innerhalb Ihrer Branche durchaus nicht unbedeutend ist. „Man sei besorgt über die Entwicklung ...“, ist doch interessant. Am selben Tag telefonieren Sie mit einem Geschäftspartner am anderen Ende unserer Republik, dem Sie darüber berichten. „Ja“, sagt er, „ich weiß, was Sie meinen, vor nicht ganz so langer Zeit erging es mir auch so.“ Und allmählich dämmert Ihnen, dass dieses Thema auch von anderen kritisch hinterfragt wird. Es geht um RFPs (request for proposal), auf Deutsch sind das einfach Ausschreibungen.

Eine Ausschreibung soll dem Käufer helfen, den passenden Lieferanten zu finden. Der Käufer schreibt auf, was er sucht, und die potenziellen Kandidaten bewerben sich. Stellen Sie sich das vor wie eine Kontaktanzeige. „Attraktiver, sportlicher Mittdreißiger sucht Partnerin für gemeinsame aufregende Stunden und mehr ...“. Attraktivität liegt im Auge des Betrachters und mit sportlich ist vielleicht eher die Sportschau gemeint. Im RFP läuft das oft genau so. Da heißt es dann: „Großes, erfolgreiches Unternehmen mit international führender Produktpalette sucht Dienstleister für langfristige partnerschaftliche Zusammenarbeit und für gewaltiges Auftragsvolumen“.

Das RFP klingt gut. Der Dienstleister geht voller Elan an die Arbeit und sichtet die Anforderungen. In den Anforderungen steht, dass nur die besten Übersetzer eingesetzt werden sollen und die Qualität über allem steht. Natürlich soll nur in die Muttersprache übersetzt werden, aber die Preise für die Sprachrichtungen sollen natürlich auch umgekehrt gelten. Es geht um Texte aus Dokumentation, Marketing, Rechtsabteilung und Webseite. Dabei sind natürlich jeweils spezielle Vorgaben einzuhalten. Wichtig ist, dass die Schnittstellen passen und die Abläufe perfekt abgestimmt werden. Und am Ende steht dann noch eine Excel-Tabelle, in die man bitte seine Preise eintragen soll, möglichst aber nur einen Preis je Sprache, damit alles leichter vergleichbar ist.

Was macht der Dienstleister? Er beantwortet die vielen Fragen zu seinen Prozessen – auch wenn sie wahrscheinlich gar nicht zur Anforderung passen, er beantwortet die Fragen zur eingesetzten Technologie – auch wenn eine ganz bestimmte Technologie erforderlich wäre, und er beantwortet alle Fragen zu Kapazitäten und Mitarbeitern – auch wenn die gar nicht eingesetzt werden können, da sie ja schon ausgelastet sind. Natürlich füllt er auch die Preistabelle aus – Modifikationen an der Struktur sind wegen der Vergleichbarkeit leider nicht zulässig – und hofft, damit in die nächste Runde zu kommen. Das Ergebnis ist vergleichbar mit unserer Kontaktanzeige: Die schlanke Blondine mit vielseitigen Interessen, sportlich, attraktiv und gebildet, ist zu allem bereit.

Glaubt das wirklich jemand? Und wozu der ganze Aufwand? Der Dienstleister weiß nicht, was wirklich gefordert wird, der Auftraggeber weiß nicht, ob der Dienstleister die Anforderungen wirklich erfüllen kann. Die Preise sind nach Gefühl geschätzt, denn für eine vernünftige Kalkulation müsste man den Aufwand kennen. Dennoch, am Ende wird ein Dienstleister ausgewählt. Oft soll er sein Angebot noch einmal überarbeiten – das meint natürlich, die Preise zu reduzieren. Und bevor es zum Rahmenvertrag kommt, schaut noch eben der Einkauf vorbei.

Jetzt kann's losgehen. Der Auserwählte möchte sich in seinem besten Lichte zeigen. Der neue Kunde soll sehen, dass er die richtige Wahl getroffen hat. Doch die Aufgabenstellung sieht dann oft doch nicht so aus, wie zuvor besprochen. Die international führenden Produkte müssen preiswerter produziert werden, um sich am Markt zu behaupten. Eine Zusammenarbeit ist zwar gewünscht, doch eigentlich möchte man die Aufträge keinem neuen Dienstleister anvertrauen. Und das gewaltige Auftragsvolumen ist nicht ganz so groß, weil gerade die Konjunktur lahm ist. – Das gemeinsame Anschauen der Sportschau ist möglicherweise doch nicht so sportlich, und die Kosten für das Blondieren sind nicht zu unterschätzen.

Im gesamten Prozess sind Ehrlichkeit und Transparenz zu kurz gekommen. Wer genau sagt, was er will – wenn er es denn überhaupt weiß – hat bessere Chancen, ein passendes Angebot zu finden. Wer sein Angebot wirtschaftlich vernünftig kalkuliert, kann später die Leistung auch erbringen. Wer sich die Zeit für einen persönlichen Kontakt nimmt, der lernt auch die Macken des anderen kennen. Und wenn sich danach zwei finden, die Ehrlichkeit und Transparenz auch in der Zusammenarbeit leben, so haben sich vielleicht Partner für's Leben gefunden, zumindest für einen längeren Lebensabschnitt.

Hans Pich



Noch besseres Farbmanagement mit Heidelberger Speedmaster X 106-4-P+L

Zur Produktionssteigerung im Herstellungsprozess hat die Media-Print Informationstechnologie GmbH im September 2012 ihren Maschinenpark erweitert. Mit den drei 8-Farben Speedmaster XL gewährleistet der gesamte Maschinenpark nun für den Farbdruck allerhöchste Produktivität und Qualität. Die neue 4-Farben Speedmaster XL 106-4-P+L (mit Lack) bietet zudem ein Inline-Farbmesssystem für höchste Produktivität. Prinect Inpress Control ist das Inline-Farbmesssystem, das automatisch Farbe und Passer bei laufender Maschine und bei jeder Geschwindigkeit misst und regelt. Direkt in die Druckmaschine integriert, erfasst die spektralfotometrische Messtechnik selbst kleinste Farbabweichungen in Prozess- und Sonderfarben. Eventuell erforderliche Korrekturen werden direkt zur Nachregelung an den Leitstand Prinect Press Center weitergeleitet.

Das Messen und Regeln bei laufender Produktion sorgt für eine durchgängige Fortdruckkontrolle. Farbabweichungen und Passerprobleme gehören der Vergangenheit an. Die vollautomatische Drucküberwachung liefert eine hohe Farbstabilität über die gesamte Auflagenhöhe. Gerade wenn für unsere Kunden sehr große und unterschiedliche Druckjobs gefahren werden, ist die Farbsicherheit und Farbtreue ein wichtiger Aspekt.

Sie haben Fragen? Auf der tekomp-Tagung finden Sie uns in Halle 1 Stand 153.



Rainer Rings, Geschäftsführender Gesellschafter, rings@mediaprint.de

10 Jahre Ausbildungsweg Technisches Volontariat im tecteam Bildungsinstitut

Das tecteam Bildungsinstitut für Technische Kommunikation GmbH gehört zu den Marktführern für die Ausbildung von Technischen Redakteuren. Mehr als 1.200 Absolventinnen und Absolventen haben hier den Einstieg in ein zukunftsorientiertes Berufsfeld gefunden. Heute bietet das tecteam Bildungsinstitut unterschiedliche Zugänge zum Beruf des Technischen Redakteurs:

Berufsbegleitend

- Studiengang Master of Science Technische Kommunikation
- Telekurse und Seminare zum tekomp-Zertifikat

In Vollzeit

- Technischer Redakteur mit tekomp-Zertifikat
- Das Technische Volontariat

Das Technische Volontariat stellt die ganzheitliche Ausbildung zum Technischen Redakteur dar. Seit zehn Jahren bietet tecteam diesen Ausbildungsweg in Zusammenarbeit mit der tekomp, dem Fachverband für Technische Kommunikation an.

Dieser Ausbildungsweg führt über die praktische Arbeit in einem Unternehmen, die durch außerbetriebliche Maßnahmen unterstützt wird. Geeignet für das Volontariat sind Personen mit technischen Kenntnissen wie Ingenieure, Techniker und Meister, Personen mit Kenntnissen aus den Bereichen Informatik oder Kommunikation/Sprache wie Fachübersetzer, Lehrer oder Programmierer oder Technische Illustratoren. Die Regelausbildungszeit beträgt 24 Monate und kann in Absprache mit dem Volontariatsgeber verkürzt werden.

Mit dem modularen Weiterbildungssystem des tecteam Bildungsinstituts lassen sich Ausbildungs- und Qualifizierungswege individuell auf die Erfordernisse von Berufseinsteigern, Mitarbeitern und Unternehmen zuschneiden. In der Personalentwicklung und -vermittlung bietet das tecteam Bildungsinstitut damit in Deutschland einzigartige Möglichkeiten.



Das Team im tecteam Bildungsinstitut.



Stefan Hultschke, stellvertretender Institutsleiter, s.hultschke@tecteam.de