



Institut für
technische Literatur

[i]m Fokus

Das Kundenmagazin von itl



Utility-Film war nur der Anfang

Neue Möglichkeiten der videobasierten Wissensvermittlung

Grußwort des Vorstands

Sehr geehrte Kunden!

Expertenwissen innerhalb weniger Stunden weltweit verfügbar zu machen, ist der Ansatz des sogenannten Utility-Films. Videoanleitungen bieten viele Vorteile. Sie sind eindeutig und zeigen realitätsnah und unmissverständlich, was getan werden muss. Sie sind innerhalb weniger Stunden gefilmt, in wenigen Tagen produziert und online weltweit verfügbar. Videoanleitungen sind flexibel: Die konsequente Trennung von Struktur und Inhalt machen den Änderungsdienst schlank und effektiv. Utility-Filme sind kostengünstig: Ohne Text und Sprache sind sie übersetzungsneutral und weltweit sofort einsetzbar.

Lesen Sie im Schwerpunktthema dieser Ausgabe über neue Tendenzen und Entwicklungen bei videobasierten Anleitungen. Sie werden feststellen, dass auch in Ihrem Unternehmen Video eine tragende Rolle spielen kann. Videoanleitungen können klassische Anleitungsformen ergänzen oder ablösen und bieten ein gutes Potenzial für Kosteneinsparungen.



Viel Freude beim Lesen wünscht Ihnen Ihre Christine Wallin-Felkner

itl in Kürze

++ Treffen Sie uns: 15. f.i.t. FrameMaker Informationstagung am 22. Oktober in München ++ Grafik, Farbe und PDF: kostenlose Abendvorträge: 30.09. Graz, 01.10. Wien, 12.10. Stuttgart, 14.10. München, 28.10. Winterthur ++ itl bei der tekomp-Tagung: 4.-6. November Wiesbaden ++

Frequentis: itl unterstützt bei Dokumentation und Training



Die Firmengruppe Frequentis entwickelt und vertreibt weltweit Kommunikations- und Informationssysteme sowie ergänzende Produkte und Services in Form von Control-Center-Lösungen für eine Vielzahl von Kunden, die im sicherheitsrelevanten Umfeld arbeiten.

Seit 2004 unterstützt itl das österreichische Hightech-Unternehmen Frequentis bei der Erstellung und Überarbeitung von Technischen Dokumenten in englischer und deutscher Sprache sowie deren Übersetzung in diverse Sprachen. Ein weiterer konsequenter Schritt des Ausbaus der Zusammenarbeit von Frequentis und itl wurde durch die Vergabe der Erstellung von Schulungsunterlagen und Durchfüh-

rung von Produkttrainings bei internationalen Kunden von Frequentis vor Ort durchgeführt.

Die itl-Mitarbeiter sind dabei sowohl ausgebildete Technische Redakteure als auch langjährige Trainer. Daher kennen sie die Herausforderungen „beider Welten“. Feedback aus den Produkttrainings wird bei der Erstellung der Technischen Dokumentation und bei den Trainingsunterlagen berücksichtigt. Dadurch entsteht eine Qualitätsschleife, die den hohen Standard der Unterlagen bei Frequentis sicherstellt.

Dipl.-Ing. Franz Kalwitz, Head of Technical Communication & Information: „Die Zusammenarbeit mit itl gibt uns einerseits die Möglichkeit, sehr kurzfristig auf unterschiedlichste Anforderungen aus den Projekten zu reagieren. Dies erhöht die Flexibilität der Dokumentationsabteilung als zentralen firmeninternen Ansprechpartner für Technische Dokumentation. Andererseits werden uns bei Bedarf stets die gleichen Redakteure zur Verfügung gestellt, was für den stetigen Know-How-Aufbau sehr wichtig ist.“

Vorsicht Hinweis!

Auch drei Jahre nach Aktualisierung der Norm ANSI Z535 ist das Konzept der Sicherheits- und Warnhinweise Gegenstand kontroverser Diskussionen. Die Abstufung der Warnhinweise richtet sich nach dem Gefährdungspotenzial.

- **DANGER:** unmittelbar gefährliche Situation, die Tod oder schwere Verletzungen zur Folge haben wird.
- **WARNING:** allgemein gefährliche Situation, die Tod oder schwere Verletzungen zur Folge haben kann.
- **CAUTION mit** Warnsymbol: gefährliche Situation, die Verletzungen zur Folge haben kann.
CAUTION **ohne** Warnsymbol (übergangsweise erlaubt bis 2011): gefährliche Situation, die schwere Sachschäden zur Folge haben kann.
- **NOTICE:** Situation, die Sachschäden zur Folge haben kann.

Besonders der Begriff NOTICE und seine deutsche Übersetzung HINWEIS stößt auf Ablehnung. Dieser Begriff scheint als Signalwort für Gefahren mit Sachschäden als Folge ungeeignet. itl hat der Europäischen Terminologie-Gruppe der IATE-Datenbank Vorschläge zur Normierung der Wörter in den 23 Amtssprachen gemacht; auch die tekomp plant, einen Vorschlag zur Festschreibung dieser Wörter in allen Amtssprachen in die Arbeitsgruppe zur neuen Version der DIN EN ISO 62079 einzubringen.

Die Tabelle mit den Vorschlägen von itl basiert auf Internetrecherchen, bereits von verschiedenen Dienstleistern formulierten Alternativvorschlägen zu den ANSI-Übersetzungen, Befragungen unserer muttersprachlichen Übersetzer und kann von der [itl-Website](#) heruntergeladen werden.

Utility-Film war nur der Anfang – wie geht es weiter? Neue Anwendungen, neue Methodik, neue Tools

Ausgehend vom bekannten Konzept des Utility-Films unternimmt dieser Artikel den Versuch einer kurzweiligen Bestandsaufnahme basierend auf zahlreichen Erfahrungen aus der Praxis. Um neue Tendenzen dingfest zu machen, sollen zum Einen die Bedürfnisse und Wünsche unserer Kunden zur Sprache kommen. Zum Anderen gilt es, neuere Entwicklungen bei Hard- und Software aufzuzeigen, die wiederum ganz entscheidenden Einfluss auf die Gestaltung zukünftiger videobasierter Anleitungssysteme haben werden.



Bestandsaufnahme

Das didaktische Grundkonzept des klassischen Utility-Films zielt bekanntermaßen auf eine Situation, in der es darum geht, den Anwender in die Lage zu versetzen, die mit Video gezeigten Reparatur- oder Wartungsschritte Schritt für Schritt nachzuvollziehen. Das kann natürlich nur funktionieren, wenn die Einzel-Clips so kurz gehalten werden, dass immer nur sehr kurze Handlungsfolgen abgebildet werden. Die „Wegbereiter des Utility-Films“ in Deutschland haben hierzu bekanntlich ein sehr nützliches Instrumentarium entwickelt, um genau für dieses Einsatzszenario schnell und effektiv zu produzieren (Software inklusive!).

Neue Tendenzen und Entwicklungen

Unsere Erfahrungen aus zahlreichen Kundenprojekten deuten darauf hin,

dass der beschriebene Ansatz „Utility-Film“ vor allem im Bereich Serviceunterstützung zu ausgezeichneten Ergebnissen führt. Bislang liegen allerdings keine aussagekräftigen Studien über die Akzeptanz dieser Methode bei der Zielgruppe (z.B. Servicetechnikern) vor, auch wenn es mittlerweile eine ganze Reihe höchst zufriedener Kundenstimmen dazu gibt. Der „klassische“ Utility-Film könnte sein Potenzial ebenso bei Anleitungen für Endverbraucher ausspielen. Leider gehen momentan noch die allerwenigsten Hersteller von Produkten für den Massenmarkt den Weg, ihre Kunden durch videogestützte Schritt-für-Schritt-Anleitungen bei der Montage ihrer Produkte zu unterstützen. Hier wird sich die Situation aber unserer Meinung nach in den nächsten Jahren deutlich ändern. Erste interessante Projekte zeichnen sich bereits ab.

Gleichzeitig hat sich der klassische Ansatz des Utility-Films bei vielen Kundenprojekten als zu eng erwiesen. Oft ist es nicht nötig, jeden Einzelschritt detailliert abzubilden, entweder weil die weitreichenden Kenntnisse der Zielgruppe dies nicht erforderlich machen oder aber, weil die vorgestellte Anwendersituation sich gar nicht mit einem Schritt-für-Schritt-Nachmachen beschreiben lässt.

Für die Videounterstützung im Bereich Produktschulung oder im Vertrieb wird man daher ganz andere Wege gehen müssen. Selbst als „Loop“ ablaufende Messe-Demos wurden von itl bereits auf Kundenwunsch erstellt. Und dies aus den gleichen Quelldaten, aus dem auch kleinschrittige Videoanleitungen erzeugt wurden. Es ist offensichtlich, dass zur Umsetzung solch differenzierter Einsatzszenarien auch eine ganze Reihe unterschiedlicher Softwaretools eingesetzt werden müssen. Mit dem klassischen Utility-Film-Werkzeug „Riva“ stößt man hier allzusehr an Grenzen, so gut es auch für den beschriebenen spezifischen Einsatz geeignet sein mag.

Auf dem Weg zu multimedialen Anleitungen

Adobe hat mit Acrobat 9 ein in dieser Hinsicht sehr interessantes Werkzeug vorgelegt. Nicht nur, dass innerhalb eines PDF-Dokuments mittlerweile problemlos Flash-Videos laufen. Auch andere Medien (Animationen, CAD-Daten etc.) lassen sich auf einfachste Weise in ein PDF integrieren. PDF-Dokumente können somit als Container für multimediale Anleitungen fungieren. Eine Entwicklung, die aufhorchen lässt, zumal sich das Format ja quasi als de-facto-Standard in den letzten Jahren etabliert hat. itl wäre aber nicht itl, wenn wir nicht in enger Zusammenarbeit mit unseren Kunden und nicht zuletzt mit Adobe selbst versuchen würden, die Prozesse, die zu einer echten multimedialen Anleitung führen, weiter zu optimieren. Im-

mer häufiger sind nämlich Gesamt-lösungen gefragt, in denen Videoclips nur einen (aber wichtigen!) Bestandteil einer umfassenderen Dokumentationslösung darstellen.

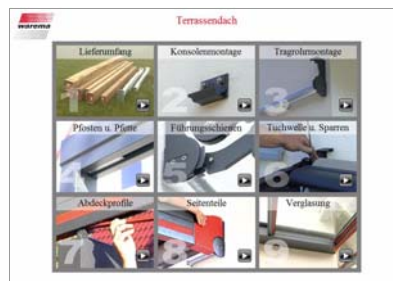
Die Frage der Ausgabegeräte

Betrachtet man sich aktuelle Entwicklungen auf dem Hardwaremarkt, lässt sich feststellen, dass sich vor allem bei speziellen PC-Varianten (z.B. All-in-One-PCs) viel getan hat und vermutlich in der nächsten Zeit noch tun wird. Ein sogenanntes „Netbook“ kostet heute bereits deutlich unter 500 Euro und wiegt weniger als ein Kilo.

Noch kleinere Abspielgeräte für Videos finden sich in den verschiedensten Produktkategorien zwischen „Smartphones“, „Medienplayern“ und sogenannten „Internet Media Tablets“.



War bisher das Fehlen entsprechender Internetzugänge und/oder geeigneter Laptops auf Seiten der Anwender oft das entscheidende Argument gegen einen videobasierten Lösungsansatz, gehen mittlerweile Hersteller von hochpreisigen Produkten einfach dazu über, entsprechende Hardware mit auszuliefern oder bei der Schulung ihrer Anlagen zu übergeben. Bei Preisen zwischen 150 und 300 Euro, die geeignete Geräte mittlerweile kosten, sind dies Ausgaben, die im Verhältnis zu den übrigen Produktionskosten kaum ins Gewicht fallen, und dabei gleichzeitig die Kundenbindung drastisch erhöhen können.



Bedenkt man außerdem noch die Handydichte und Verbreitung videofähiger tragbarer Medienplayer bei den jüngeren Zielgruppen, wird man zugestehen müssen, dass hier ein enormes Potenzial für

moderne, kurzweilige Anleitungsvideos schlummert. Wenn die Marketingstrategen von geeigneten Produkten für den Massenmarkt hier auf den Geschmack kommen, könnte es plötzlich ein echtes Verkaufsargument werden, wenn eine Video-Anleitung einfach auf dem Handy abspielbar ist.

Für all diese verschiedenen Einsatzszenarien, in denen Video eine tragende Rolle spielen wird, bedarf es integrativer und kundenspezifischer Lösungsansätze.

Sprechen Sie uns an! Wir beraten Sie gerne.



Walter J. Landgraf

Textfreie Dokumentation,
Projektleiter [itl]-clips

Tel. +49 89 892623-485

E-Mail: walter.landgraf@itl.eu

Einsatzszenarien im Überblick

- Service- oder Reparaturaufgaben werden Schritt für Schritt aufgenommen (Utility-Film) und **ersetzen komplett die traditionelle Servicedokumentation**. Zielgruppe: Servicetechniker etc.
- Als **Ergänzung zu vorhandener Dokumentation** wird an problematischen Stellen mit Video gearbeitet. Je nach Anwendersituation wird man sehr unterschiedlich vorgehen müssen. Videoclips in dieser Funktion stellen dabei ein Zusatzangebot dar. Die Distribution kann im einfachsten Fall sogar über YouTube erfolgen (siehe z.B. „[Fliegengitter Rollobausatz für Fenster](#)“). Zielgruppe: Endanwender, aber natürlich auch Servicetechniker etc.
- **Komplette Neuerstellung einer multi-medialen Dokumentation**: Ausgehend von einem entsprechenden Gesamtkonzept stellen [itl]-clips einen wichtigen Teil der Dokumentation dar. Als weitere Komponenten neben den traditionellen Bestandteilen wie Text und Grafik sind hier auch interaktive 3-D-Objekte sowie Animationen zu berücksichtigen. Das bereits erwähnte PDF-Format mit seinen neuen Möglichkeiten könnte bei diesem Szenario eine wichtige Rolle spielen.
- Zur **Vertriebsunterstützung** wird meist auf einige wenige Produktfeatures fokussiert. Eine sehr kleinschrittige Umsetzung (wie z.B. im klassischen Utility-Film) ist daher normalerweise nicht sinnvoll.
- Zur **Schulungsunterstützung** können komplette SCORM-kompatible Trainingsmodule auf der Basis von [itl]-clips erstellt werden. Sofern der Kunde ein Lernumgebung (e-Learning-Plattform) verwendet, können videobasierte Lernmodule 1:1 übernommen werden. Dabei ist es das Bestreben von itl, Dokumentation und Schulung zusammenzubinden und eine Kostenreduktion durch echtes Single-Source-Publishing zu erreichen.
- Auch in der **Fertigung** können [itl]-clips gewinnbringend eingesetzt werden. In der Regel wird dabei die Unterstützung des Personals im Bezug auf die korrekte Durchführung der wichtigsten Fertigungsschritte (Qualitätssicherung) im Vordergrund stehen.

itl-Termine

30.09. Graz, 01.10. Wien, 12.10. Stuttgart, 14.10. München

Kostenlose Abendveranstaltung „Grafik, Farbe und PDF – über ungesehene Stolpersteine und optimale Workflows“

Anhand von drei konkreten Anwendungsbeispielen zeigt Ute Mitschke, Consultant bei der itl AG, mögliche Stolperstellen auf und wie sie umgangen bzw. gleich vermieden werden können. Zudem wird demonstriert, welche Funktionen mit Acrobat zur Verfügung stehen, um die Qualität von PDF-Daten zu überprüfen und zu optimieren.

22.10. München

15. f.i.t. – FrameMaker Informationstagung

Am Donnerstag, dem 22. Oktober findet zum 15. Mal bei itl die legendäre FrameMaker Informationstagung statt. Neuigkeiten, Tools und Innovationen rund um FrameMaker stehen auf dem Programm. Besonderer Bonus: Die Teilnehmer erhalten das Basis-Modul von [i]-frame als Geschenk.

04.-06.11. Wiesbaden

itl bei der tekomp-Tagung

Auch in diesem Jahr ist itl bei der tekomp-Jahrestagung vertreten. Wir empfangen Sie gern an unserem Stand Nr. 314 in Halle 3 und freuen uns auf Ihren Besuch bei den Vorträgen unserer Experten.

Weitere Informationen finden Sie auf unserer Website: www.itl.eu

Impressum

Herausgeber

itl, Moosacher Straße 14, 80809 München
www.itl.eu, service@itl.eu

Standorte

itl AG (Zentrale Deutschland)
Moosacher Str. 14, D-80809 München
+49 89 89 26 23-0

itl AG Niederlassung Stuttgart
Silberburgstraße 126, D-70176 Stuttgart
+49 711 6 69 78-42

itl Außenstelle Aachen
Am Kaltenborn 7, D-52224 Stolberg-
Rheinland
+49 89 89 26 23-740

itl Technologiezentrum GmbH
Hubertstraße 24, D-03044 Cottbus
+49 355 2 88 95 90

itl GmbH (Zentrale Wien)
Lerchenfelder Gürtel 43, A-1160 Wien
+43 1 40 20 523-0

itl Außenstelle Graz
Am Steinergrund 4, A-8047 Kainbach
+43 1 402 05 23-444

itl Außenstelle Linz
A-4052 Ansfelden
+43 1 402 05 23-270

itl AG Niederlassung Spanien
c/ Conde don Vela, 34 5° dcha.,
ES-01009 Vitoria-Gasteiz

Bericht aus den Niederlassungen

Neue itl-Außenstelle in Aachen



Seit Juni 2009 ist Thomas Minderjahn als Außenstellenmitarbeiter im Vertriebsteam der itl AG tätig. Durch seine langjährige Erfahrung als Berater bei nam-

haften Software-Unternehmen hat er umfangreiche Kenntnisse in den Bereichen CMS, Automatisierung, Product Information Management und Katalogsoftware. Der 43-jährige Vertriebsprofi berät und unterstützt die Kunden des Full-Service-Dienstleisters itl von der neu gegründeten Außenstelle Aachen aus.

Thomas Minderjahn ist zuständig für das gesamte DACH-Gebiet und verstärkt den itl-Vertrieb schwerpunktmäßig in den Geschäftsfeldern Produkt- & Prozesslösungen und Übersetzungsmanagement.

Besonders der wachsende Geschäftsbereich der Software-Lösungen mit den Produkten [i]-match, [i]-flow und [i]-frame steht im Fokus seiner Akquise- und Beratungstätigkeiten.

Wussten Sie schon ...

... dass Sie mit FrameScript-Lösungen von itl manuelle Routinearbeiten automatisieren und die technische Qualität Ihrer FrameMaker-Dokumente erheblich verbessern können? www.i-frame.itl.info

... dass itl Seminare zur „Neue Maschinenrichtlinie“ anbietet? www.itl.eu/seminar-tagungstermine.html

itl – Ihr Full-Service-Dienstleister

- Übersetzungsdienstleistungen
- Technische Dokumentation
- Produkt- & Prozesslösungen
- Wissenslösungen