

[i]m Fokus

Das Kundenmagazin von itl



Grußwort des Vorstands

Sehr geehrte Kunden!

Die Praxis zeigt, dass technische Produkte immer komplexer und komfortabler werden. Die Kehrseite der Medaille: Die dazugehörige Dokumentation wird meist umfangreicher.

Die gesetzliche Vorschrift, eine begleitende Dokumentation in der jeweiligen Landessprache auszuliefern, lässt Dokumentationskosten sehr schnell zu einem ernst zu nehmenden Budgetfaktor anschwellen.

Weiterhin haben sich die im Markt akzeptierten Produktionszeiträume für Anleitungen und Handbücher deutlich verkürzt. Neues Produktwissen muss heute oft innerhalb weniger Tage, in Einzelfällen auch innerhalb weniger Stunden, in „aller Welt“ verfügbar sein.

itl bietet Ihnen hierfür innovative kostengünstige Lösungen durch „Textfreie Dokumentation“.

Lassen Sie sich in der aktuellen Ausgabe unseres Magazins die Vorteile dieser innovativen Lösungen vorstellen und finden Sie gemeinsam mit uns Potenzial zur Kostenersparung in Ihrem Unternehmen.



Viel Freude beim Lesen wünscht Ihnen Ihre Christine Wallin-Felkner

Kässbohrer entscheidet sich für textfreie Dokumentation

itl realisiert für Kässbohrer kostengünstige Utility-Filme



Für die Firma Kässbohrer haben wir eine Service-Lösung in Form eines textfreien Utility-Films realisiert. Diese Lösung für

den Service von Pistenbullys ersetzt die bisherige Text-Bild-Anleitung einer Reparaturaufgabe, die zuvor in viele Sprachen übersetzt werden musste.

Die über Hypervideotechnologie erstellte, sprachneutrale Anleitung für Kunden und Service-Personal wurde innerhalb von nur einem Tag produziert. Unmittelbar nach der Produktion konnte die Lösung dem Service-Personal weltweit zur Verfügung gestellt werden.

Der itl-Klassiker „Kompaktseminar Technische Dokumentation“ neu aufgelegt

Seit 25 Jahren bieten wir Ihnen Seminare, Trainings und Workshops im Bereich Technische Dokumentation an. Ein regelrechter Klassiker ist das „Kompaktseminar Technische Dokumentation“, das wir in unserer Firmengeschichte vielen hundert Teilnehmern präsentieren durften. Aufgrund der starken Nachfrage haben wir diesen Klassiker neu aufgelegt.

Machen Sie es wie Porsche, MAN Nutzfahrzeuge und andere: Lassen Sie sich Ihr maßgeschneidertes Paket schnüren. Oder kommen Sie zu den Sonderterminen im Januar 2008 nach München und im März 2008 nach Wien.

Informationen und Anmeldung über www.itl.eu/akademie.html.

Information Mapping®-Seminare bei itl

Thomas Bergerhoff neu zertifizierter Trainer

Thomas Bergerhoff, Consultant, Redakteur und unser Experte für Strukturierungsmethoden, ist seit kurzem zertifizierter Information Mapping®-Trainer. In Österreich sind wir seit vielen Jahren

offizieller Information Mapping®-Partner und schulen diese Methode zur Analyse, Gliederung und Darstellung von Informationen in offenen und firmeninternen Seminaren.

itl in Kürze

++ [i]-flow, Release 2 der itl-Automatisierungslösung für Übersetzungsprozesse, ist ab sofort bei itl erhältlich ++ itl auf der tekom-Jahrestagung, 7.-9. November, Stand 170 ++ Neu im itl-Schulungsprogramm: FrameMaker 8 und Acrobat 3D-Schulungen, der Workshop „Topic-orientiertes Schreiben“ und das „Kompaktseminar Technische Dokumentation“ ++

Helfen Sie zusammen mit itl der Umwelt und ROTE NASEN Deutschland e.V.

Ihre originalen leeren Druckerpatronen und Laserkartuschen bringen jetzt Lachen in deutsche Kliniken! Jede recyclebare Kartusche bedeutet eine Spende für ROTE NASEN Deutschland e.V. Helfen Sie mit!

www.recycling4smile.de



Der itl-Utility-Film – Ein innovatives Dokumentationskonzept

Expertenwissen innerhalb weniger Stunden weltweit verfügbar machen: Dies wird derzeit mit der Lösung „Utility-Film“ versprochen. Darunter werden Filme verstanden, die zum Handeln auffordern und anleiten. Typische Beispiele sind jede Art von Anleitungsfilmen zu Reparaturen, Montagen und Bedienfolgen. Das Interview mit Thomas Emrich, dem itl-Spezialisten für textfreie und textreduzierte Dokumentation, klärt die wichtigsten Fragen.

Guten Tag Herr Emrich. In der technischen Dokumentation sind Videos als Anleitung- und Schulungsmaterial nichts Neues – wird uns mit dem Utility-Film nicht alter Wein in neuen Schläuchen angeboten?

Keineswegs! Ein Utility-Film bietet dem Nutzer ganz andere Möglichkeiten als das klassische Anleitung- oder Schulungsvideo. Herkömmliche Videos sind linear aufgebaut und laufen in einem Stück ab. Der Nutzer ist gezwungen, diesem linearen Handlungsverlauf zu folgen – er hat praktisch keine Möglichkeiten der Interaktion. Hat er etwas übersehen oder nicht verstanden, so lässt sich der Film lediglich noch stoppen und mühsam vor- oder zurückspulen, nur um eine bestimmte Szene wiederholt anzusehen. Das ist beim Utility-Film anders; hier kann der Nutzer selbst den Ablauf des Films im Abgleich mit seinem Arbeitsfortschritt steuern.

Wie kann man sich diese Interaktion vorstellen?

Der Nutzer sieht sich eine kurze, in sich abgeschlossene Filmsequenz an. Dieser sogenannte Clip zeigt eine komplette Handlungssequenz und dauert 2–5 Sekunden. Danach stoppt der Film automatisch, und der Nutzer führt die gezeigte Tätigkeit aus. Ist etwas unklar, dann wiederholt er diesen Clip einfach per Mausklick. Erst dann startet er die nächste Sequenz. Willkommener Nebeneffekt: Lernen und produktiv arbeiten werden direkt miteinander verknüpft.

Das hört sich immer noch nach einer linearen Abfolge an. Gibt es weitere Möglichkeiten der Interaktion?

Gerade bei Fehlersuch- und Reparaturaufgaben trifft man auf nicht lineare Abläufe. Ein Service-Techniker arbeitet mit verzweigten Lösungswegen. Hat er ein scheinbar defektes Teil ausgetauscht und der Fehler ist noch nicht behoben, dann

braucht er eine alternative Lösung. Das Angebot von Lösungsbaumstrukturen ist ein entscheidender Vorteil von Utility-Filmen. Der Servicetechniker kommt so sicher zum Ziel.

Das klingt interessant, aber: Können diese Utility-Filme wirklich herkömmliche Text-/ Bilddokumentationen ersetzen? Leidet darunter nicht die Sicherheit?

Utility-Filme zeigen die Realität – und das ohne Lücken; besser als jeder Text und jedes statische Bild das jemals könnten. Sie schützen den Anwender dadurch, dass sie eindeutig und unmissverständlich zeigen, was wie getan werden muss. Falls erforderlich, werden an kritischen Stellen Warnhinweise eingeblendet. Zusätzliche Sicherheitsmechanismen können eingebaut werden, die dem Nutzer erst dann erlauben, den nächsten Handlungsschritt anzusehen, wenn er den Warnhinweis wahrgenommen und bestätigt hat.



Womit lassen sich die Filme abspielen? Lauern hier nicht Investitionen in neue Technik?

Nein. Zum Abspielen ist nur ein Flash-Player notwendig, wie er auf den meisten Systemen mit Internetzugang vorinstalliert ist. Sie können Utility-Filme im Web, auf CD oder DVD, auf Notebooks und anderen mobilen Abspielgeräten nutzen. Selbst Handys werden zukünftig ein ernstzunehmendes Medium sein.

Und wo liegen die Einsatzgebiete?

Utility-Filme eignen sich vor allem für Serviceaufgaben, aber auch für produkt-

spezifische Schulungen und die Übertragung von Servicewissen auf das firmeneigene oder externe Servicenetz. Stellen Sie sich einen Servicetechniker irgendwo in einem abgelegenen Winkel dieser Welt vor. Er hat zwar mal eine Basisschulung erhalten, wird aber mehrfach jährlich mit neuen Produkten konfrontiert, die auf seiner Werkbank landen. Um seinen Kunden helfen zu können, benötigt er dann spezifische Informationen zu diesem Produkt – und das kann ihm mit einem Utility-Film schnell zur Verfügung gestellt werden. Ohne zeit- und kostenintensive Produktschulung beim Hersteller vor Ort.

Die Vorbereitung ist sicher sehr zeitaufwändig. Ein Drehbuch zu schreiben ist doch wochenlange Arbeit, oder?

Nein, nein. Ein Drehbuch im klassischen Sinn ist für einen Utility-Film nicht notwendig. Meine Erfahrung mit Drehbüchern hat gezeigt, dass beim Drehen festgestellt wird, dass nur ein Teil der wirklich relevanten Schritte erfasst wurden. Also machen wir es heute gleich auf direktem Weg: Im Dialog zwischen Techniker/Mechaniker und Utility-Film-Autor werden die Aufnahmesequenzen und Lösungswege vorbesprochen und anschließend gleich „auf Schnitt“ gedreht.

Und wieviel Zeit ist zur Produktion nötig?

Nur ein Bruchteil dessen, was für die Produktion einer herkömmlichen Anleitung erforderlich wäre. Wir gehen von einem Verhältnis von 1:5 aus. Wenn also ein Mechaniker 1 Stunde für eine Reparatur benötigt, rechnet man für die Gesamtproduktion inklusive der Nachbearbeitung 5 Stunden. Und bedenken Sie: Im Idealfall gibt es keinen Übersetzungsprozess, d.h. Produktionszeit und Kosten dafür entfallen komplett!

Herr Emrich, Sie haben uns überzeugt. Danke für dieses aufschlussreiche Gespräch.

itl-Termine

Abendveranstaltungen bei itl

FrameMaker 8 Produktvorstellung, 9.10. Stuttgart, 14.11. München

Dieter Gust kennt FrameMaker seit der Version 1.3 und sagt, warum FrameMaker 8 das wichtigste Update seit FrameMaker 5 darstellt.

Übersetzungsautomatisierung mit across und [i]-flow, 20.11. Stuttgart

In diesem Partner-Vortrag von across und itl erhalten Sie einen Überblick über die vielfältigen Einsatzmöglichkeiten der across-Produkte für die Steuerung von Übersetzungs-Workflows. Die itl-Lösung [i]-flow wird vorgestellt: hochgradige Automatisierung von immer wiederkehrenden Abläufen im Übersetzungsprozess.

Technische Dokumentation und Training aus einer Hand, 27.11. Wien

Inhalte für die technische Dokumentation und die Trainings werden oft mehrfach generiert, da unterschiedliche Personen im Projekt involviert sind. Das itl-Konzept des Instructional Designers – vorgestellt von Christian Polaschek und Michael Plattner, itl Wien – verbindet diese Aufgaben in einer Person.

itl bei der tekomp-Tagung, 7.–9. November 2007

Auch in diesem Jahr ist itl auf der tekomp-Jahrestagung in Wiesbaden vertreten. Wir empfangen Sie gern an unserem Stand und freuen uns auf Ihren Besuch bei einem unserer Vorträge. Am itl-Stand können Sie mit unseren Experten über die „heißen“ Doku- und Übersetzungs-Themen diskutieren und fachsimpeln.

25-Jahre-itl-Aktion: Sondertermine der itl-Akademie

- 16.10.2007 in Wien: Workshop „Topic-orientiertes Schreiben“
- 27.11.2007 in München: Workshop „Topic-orientiertes Schreiben“

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

Bericht aus den Niederlassungen

itl Stuttgart



Unser Standort in Stuttgart befindet sich seit einigen Wochen in neuen Räumen in der Silberburgstraße 126. Bei itl in Stuttgart wird schwerpunktmäßig das Thema „Textfreie Dokumentation“ betreut durch

Thomas Emrich, der die Niederlassung in Stuttgart schon seit Jahren leitet. Neu im Stuttgarter Team ist Stephanie Morjan als Projektmanagerin für Übersetzungsaufträge.

Wussten Sie schon ...

... dass das Pendant zu Otto Normalverbraucher in Italien Mario Rossi heißt?

... dass itl seinen Hauptumsatz mit Übersetzungen macht?

... dass der Erfinder des Bikinis, der Franzose Louis Réard, Maschinenbauingenieur war?

Vorschau: Terminologieunterstützung in CMS-Systemen

In unserer nächsten Ausgabe von [i]m Fokus geht es um eine neuartige Autorenunterstützung für die korrekte Terminologieverwendung in der Quellsprache. Wir stellen dazu „docuterm“ vor, das sowohl für Word-Einzelnutzer als auch in Redaktionsteams im Zusammenspiel mit „docuglobe“ quellsprachliche Textkonsistenz ermöglicht.

„docuterm“ ist ein Terminologietool für Word, das der Software-Anbieter *global document solutions* aus Sassenberg erstmals bei der DMS in Köln vorstellte und das zur tekomp-Jahrestagung im Herbst 2007 auf den Markt kommt.

Impressum

Herausgeber

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

Niederlassungen

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

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

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

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

Nachdruck, auch auszugsweise, nur mit Genehmigung des Herausgebers. Copyright 2007. Alle Rechte vorbehalten.

itl – Ihr Full-Service-Dienstleister

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