

[i] m Fokus

Das Kundenmagazin von itl



Hybrid-Dokumentation

Papier ist geduldig, Ihre Anwender sind es nicht!

Grußwort des Vorstands

Sehr geehrte Kunden!

Schon sind wir wieder in der Jahresmitte angekommen – Zeit um den Sommer zu genießen und vielleicht bei Gelegenheit eine kleine Zwischenbilanz für 2011 zu ziehen.

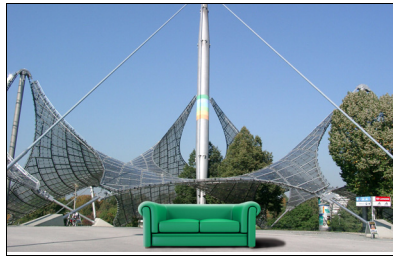
Bei allem Erfolg, der die derzeitige Wirtschaftslage in Deutschland in den meisten Branchen kennzeichnet, sind bei vielen Menschen sicherlich die Vernetzung der Gesellschaft und die globalen wirtschaftlichen Zusammenhänge stark ins Bewusstsein gerückt. Durch Nutzung von immer mehr Kommunikationskanälen rückt die Welt ständig näher zusammen.

Das Metier von itl ist es, durch professionelle technische Kommunikation zu helfen, die Produkte unserer Kunden nachhaltig erfolgreich zu machen. Mittlerweile sind wir in fast 30 Jahren kontinuierlich vom Pionier zum erfahrenen Partner für Beratung und Betreuung in sämtlichen Bereichen der technischen Kommunikation gewachsen. Diesen Erfolg verdanken wir Ihnen, unseren Kunden. Herzlichen Dank dafür!



Viel Freude beim Lesen wünscht Ihnen Ihre Christine Wallin-Felkner

itl blickt auf erfolgreiche Roadshow zurück



Im Mai veranstalteten wir eine Roadshow unter dem Motto „Qualität steigern und Kosten reduzieren in der Technischen Dokumentation“. Die Roadshow-Stationen waren bei namhaften Kunden in 5 verschiedenen Orten:

In Hamburg bei **Olympus**. Ein gelungener Auftakt und eine erstklassige Vorführung des OP-Showrooms von Olympus.

In Bonn bei der **Eaton Industries GmbH**. Die Gastfreundschaft bei Eaton wurde nur noch durch die hoch interessante Werksführung im Test-Feld übertroffen!

In Marktheidenfeld bei **WAREMA Renkhoff SE**. Umgeben von einer wunderschönen Landschaft hat die Firma Warema gezeigt, was Innovation und Qualität im Sonnenschutz bedeuten.

In Zuchwil bei der **Schaerer AG**. Begleitet vom besten Kaffee und den Schweizer Bergen erlebten wir hier eine Kombination aus vollem Genuss und technischer Dokumentation.

In München bei der **MAN Truck & Bus AG**. Die großen MAN-Trucks haben der Roadshow einen beeindruckenden Abschluss gegeben.

Auf dem Programm von itl standen die Themen „Prozessorientierte Templates“, „Redaktionssysteme auf dem Prüfstand“, „Anleiten mit Bewegtbild“ und abschließend das „grüne itl-Sofa“ mit einer Podiumsdiskussion zu aktuellen Themen.

Peter Behnke, Leitung Vertrieb, erklärte seine Formel zur Kostenreduzierung im Bereich der Technischen Dokumentation $30 \times 30 = 51$ und forderte zu einer „Probefahrt“ vor dem Kauf und der Einführung eines Redaktionssystems auf.

Dieter Gust, Leitung F&E, referierte über Hybrid-Dokumentation und zeigte den Wandel im DTP von der Papierorientierung zur Dokumentation auf mobilen Endgeräten.

Vertieft wurde das Thema „Mobile Dokumentation“ durch einen Vortrag von Walter Landgraf. Er zeigte Praxisbeispiele zur Videounterstützung in der Technischen Dokumentation allgemein, zur Dokumentation für Smartphones und Co. und zu Apps, die kontextsensitiv anleiten.

Wir stellen die Vortragsunterlagen zur itl-Roadshow und weiterführende Informationen auf der Seite www.roadshow.itl-akademie.de allen Teilnehmern und Interessierten zur Verfügung.

Dort finden sich auch Fotos, die bei den Stationen aufgenommen wurden.

An dieser Stelle bedanken wir uns nochmals herzlich bei allen beteiligten Firmen für ihre Gastfreundschaft und für die angenehme Zusammenarbeit!

Gewinner des iPads bei der Roadshow-Verlosung



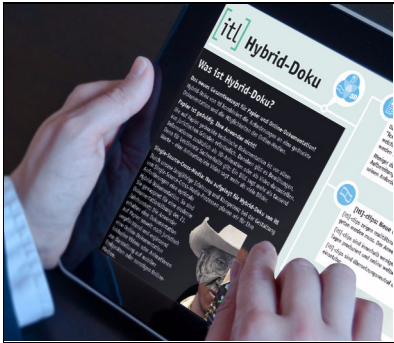
Unter den ca. 150 Gästen der Roadshow wurde ein iPad verlost.

Der glückliche Gewinner ist Herr Karsten Christoph, Leiter Technische Dokumentation der LPKF Laser & Electronics AG.

Er betonte: „Herzlichen Dank dafür, dass mir die Roadshow von itl nicht nur einen tollen Preis, sondern auch noch wertvolle Informationen gebracht hat.“

Hybrid-Doku: Herkömmliche Dokumentation und Multimedia ergänzen sich

Die auf Papier gedruckte technische Dokumentation ist vor allem aus juristischen Gründen nach wie vor der Standard. Allerdings gibt es schon seit Jahren Bemühungen, bestimmte Sachverhalte nicht nur statisch, sondern zusätzlich dynamisch als 3D-Animation oder als Video darzustellen.



Denn für bestimmte Sachverhalte gilt bekanntlich: Ein Bild sagt mehr als tausend Worte, eine Animation oder ein Video sagt mehr als viele Bilder.

Im Maschinenbau werden Videos (meist ohne Vertonung) oder Animationen als Utility-Filme bezeichnet; dagegen werden in der Softwarebranche für bewegte Anleitungen sogenannte Screencasts mit spezieller Software aufgenommen.

Hybrid-Dokumentation – ein neues Gesamtkonzept für Print- und Online-Dokumentation

Erst in einem Gesamtkonzept, das die Anforderungen an eine gedruckte Dokumentation mit den Möglichkeiten der Online-

Medien kombiniert und von itl als Hybrid-Dokumentation bezeichnet wird, können Videos oder Animationen Informationen verdeutlichen und letztlich die Gesamtkosten für die Dokumentation sogar verringern. In diesem Konzept ergänzen sich Text und Bewegtbild unter Ausnutzung der jeweiligen Medienvorteile: Die Anwender erhalten eine optimale Dokumentation auf Papier oder als Druck-PDF soweit noch juristisch verpflichtend und ergänzend eine Online-Dokumentation inklusive Videos oder Animationen zur Darstellung auf mobilen Endgeräten oder sonstigen Online-Medien.

Ein wichtiger Grundsatz dabei ist die „Komplementarität“: Text wird dort vermieden, wo Sprache eher umständlich wirkt oder gar versagt, Bewegtbild muss den Text aber auch nicht vollständig ersetzen. Dennoch gilt für eine optimale Befähigung der Anwender zum Handeln auch der Grundsatz der sinnvollen Redundanz. Der professionelle Informationsdesigner weiß um die mögliche sinnvolle Verstärkung von Bewegtbild und redundanter Textinformation, um den Lerneffekt zu steigern.

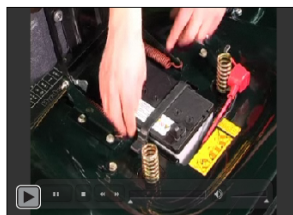
Beispielumsetzungen

Das erste Beispiel verdeutlicht die Situation für eine bewusst redundante Informationsdarstellung in Text und Utility-Film. Eine bestimmte Handlung kann aus zahlreichen Einzelschritten bestehen. Im Gegensatz zum „Kochrezept-Prinzip“ kann es unmöglich oder wenig sinnvoll sein, dass ein Informationsnutzer jeden Einzelschritt verarbeitet und sofort in Handlungen umsetzt. Um sich jedoch mehrere Schritte schnell merken zu können, kann gerade die Redundanz von Text und Animation/Video das geeignete Mittel sein. Der Informationsnutzer sieht sich das Video an und kontrolliert sein gewonnenes mentales Modell aus mehreren Handlungsschritten durch das einmalige Nachlesen der Schritte per Textinformation. Anschließend ist der Anwender in der Lage, die gesamte Teilhandlung (hier Batterie in Betrieb nehmen und erstmalig laden) auswendig durchzuführen.

Hinweis:

Der Pluspol der Batterie ist gekennzeichnet mit Pos.(+).
Der Minuspol der Batterie ist gekennzeichnet mit Neg. (-).

2. Verschlussstopfen der Batteriezellen abnehmen.
3. Jede Zelle langsam mit Batteriesäure bis 1 cm unterhalb der Einfüllöffnung füllen.
4. Batterie 30 Minuten stehen lassen, damit das Blei die Batteriesäure aufnehmen kann.
5. Säurestand überprüfen, ggf. Batteriesäure nachfüllen.
6. Batterie vor der ersten Inbetriebnahme mit einem Batterieladegerät (maximaler Ladestrom 12V-6 Ampere) 2–6 Stunden laden.
7. Nach dem Laden zuerst Netzstecker des Ladegerätes ziehen, dann Batterie entnehmen (siehe auch Betriebsanleitung des Ladegerätes).
8. Verschlussstopfen der Batteriezellen aufsetzen.
9. Batterie in das Gerät einbauen.
10. Erst rotes Kabel (+), dann schwarzes Kabel (-) anschließen.



Beispiel 1: Redundante Informationsdarstellung

Zum Download der animierten Anleitung als PDF (ca. 29 MB) klicken Sie bitte folgenden Link an: http://p133419.mittwaldserver.info/HybridDoku/Sammelmappe_HybridDoku.pdf

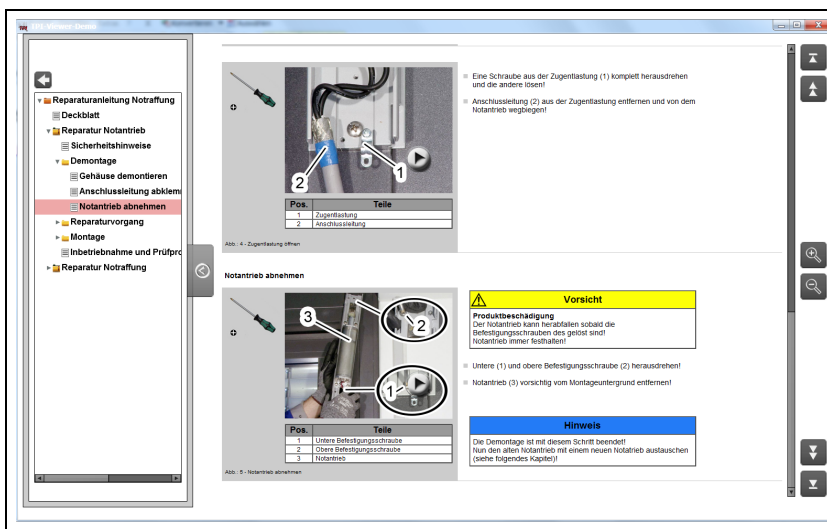
Ein alternatives Einsatzszenario ist die bewusste Bevorzugung der Video-Animation und die Reduktion der Textinformation auf die grundsätzlichen Handlungsschritte und Warnhinweise, um der Forderung nach der Druckmöglichkeit auf Papier noch genügen zu können.

Das zweite Beispiel zeigt eine Umsetzung von Reparaturanleitungen mit Hilfe der Adobe AIR-Technologie, die den Grund-

satz der Hybrid-Dokumentation erfüllt: Aus einem Produktionsprozess heraus wird die Anleitung als Adobe AIR-Anwendung mit zahlreichen Animationen generiert, z. B. für die Offline-Nutzung auf Android-Smartphones mit automatischer Update-Möglichkeit bei Zugang zum Internet. Gleichzeitig wird die Druckmöglichkeit der Anleitung auf Papier bereitgestellt, und zwar durch die au-

tomatische Konvertierung der Anleitung in druckoptimierte HTML-Seiten.

Beim Öffnen der Seiten in Adobe AIR oder auch in einem Web-Browser werden die Standbilder angezeigt, die auch ausgedruckt werden. Durch Klicken auf die Standbilder läuft jeweils ein kurzes Video ab, das den Arbeitsschritt animiert darstellt.



Beispiel 2: Informationsdarstellung mit Schwerpunkt auf Bewegtbild

Zum Download der animierten Anleitung als PDF (ca. 2 MB) klicken Sie bitte folgenden Link an: <http://p133419.mittwaldserver.info/HybridDoku/TPI-Demoanleitung.pdf>

Hybrid-Dokumentation – großer Bedarf für Optimierungen bei Tools, Prozessen und Technologien

Der Prozessansatz der Hybrid-Dokumentation vermeidet bewusst kostspielige High-End-Lösungen, die für den Alltags-einsatz aus Zeit- und Kostengründen nicht tauglich sind. Technische Dokumentation steht unter dem enormen Druck der Kostenminimierung. Gleichzeitig genießen Anleitungen immer noch den Ruf, nur bedingt tauglich zu sein für eine effiziente Umsetzung von Handlungen am Produkt. Hybrid-Dokumentation verspricht hier endlich, auch unter Nutzung der neuen mobilen Geräte, eine höhere Benutzerfreundlichkeit bei massentauglichen und bezahlbaren Produktionsprozessen.

Trotz des einerseits überschaubaren technologischen Gesamtansatzes (insofern man PDF als Referenzformat nutzt) sind die Werkzeuge zur Erzeugung von Hybrid-Dokumentation bei weitem noch nicht ausgereift. Und auch das Gesamt-

konzept bedarf noch weitergehender, auch wissenschaftlich fundierter Untersuchungen. Die klar erkennbaren Vorteile rechtfertigen hier sicherlich einigen Forschungsaufwand.

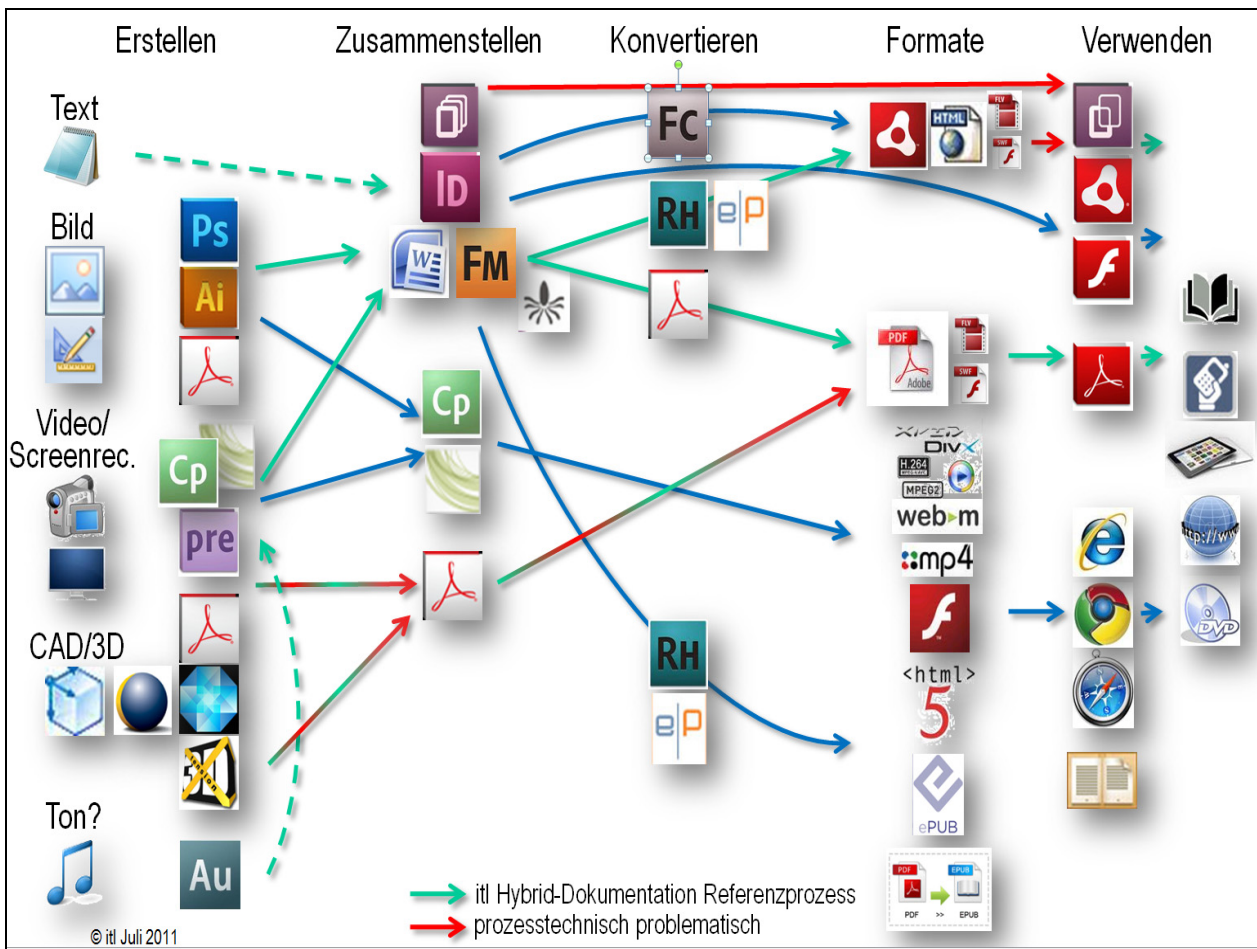
Das Bild auf der folgenden Seite verdeutlicht, dass neben der einfachen Video-Integration in Word, InDesign oder Frame-Maker und der ebenfalls vertretbar einfachen PDF-Generierung sehr wohl die unterschiedlichsten Technologien für ein Gesamt-konzept der Hybrid-Dokumentation herangezogen werden können.

Insbesondere die Weigerung Apples, Flash-Technologien auf dem iPad zuzulassen, und die weiteren Entwicklungen zu HTML 5 und dem ePUB-Format für eBooks, legen unterschiedliche Untersuchungen zum Gesamt-konzept der Hybrid-Dokumentation nahe.

Vergessen werden darf jedoch auch nicht, dass das didaktische Gesamtkonzept einer Hybrid-Dokumentation heutzutage noch keinesfalls zur selbstverständlichen Ausbildung eines Technischen Redakteurs gehört und auch bei der inhaltlichen Planung einer Hybrid-Dokumentation noch viele Herausforderungen untersucht werden können.



Dieter Gust
Leitung F&E bei der itl AG



Nachlese: itl-Veranstaltungen zur „Produktivitätssteigerung im Service“ und zur „Autorenunterstützung und Terminologielösung [i]-match“

In Köln, Stuttgart und Zürich fanden in den vergangenen Wochen Abendveranstaltungen zum Thema „Service Engineering“ und zur „Autorenunterstützung und Terminologielösung [i]-match“ statt.

After Sales Engineering

Der Bereich „Service und Aftersales“ gewinnt zunehmend an Bedeutung. Mit Service und Ersatzteilverkauf werden wesentliche Deckungsbeiträge erwirtschaftet. Ein niedriger Gewährleistungsaufwand liegt im Interesse von Herstellern und Kunden.

itl unterstützt Sie dabei, die notwendigen Informationen zu gewinnen und Problemfelder zu erkennen.

Im Rahmen der itl-Veranstaltungsreihe „Gratis, aber nicht umsonst“ präsentierten wir mit unserem Partner, der ontoprise GmbH, eine Software-Komplettlösung zum Wissensmanagement und geführten Fehlersuche im Servicebereich von Unternehmen.

[i]-match

[i]-match ist die intelligente Autorenunterstützung von itl: Terminologie- und Satzconsistenz durch fehlertolerante Suche, einfache Match-Übernahme in Word, FrameMaker sowie XML-Editoren und eine webbasierte Term- und Satzdatenbank.

Der Einsatz dieser Autorenunterstützung führt zu qualitativ hochwertigen Texten, zur Vermeidung von quellsprachlichen Textvarianten und damit zu reduzierten Übersetzungskosten.

Wir stellten unsere Lösung im Rahmen der TIM-RS Feierabendgespräche® gemeinsam mit Fischer Computertechnik und infinity loop vor.

Weiterführende Informationen zu den Software-Lösungen von itl finden Sie auf den Produkt-Websites:

www.i-flow.itl.info

www.i-match.itl.info

www.i-frame.itl.info

itl-Termine

Gratis, aber nicht umsonst: die itl-Abendveranstaltungen

Die Abendveranstaltungen finden regelmäßig in München, Köln, Stuttgart, Wien, Graz, Linz und in der Schweiz statt.

23.11. Wels, 24.11. Wien: „Tipps & Tricks zu MS Word 2010 für den technischen Redakteur“

MS Word 2010 wird unter anderem damit beworben, dass man damit einfacher denn je ansprechende Dokumente erstellen kann. Doch was geschieht mit den bestehenden Dokumenten, Vorlagen und Textbausteinen? Es werden Tipps gegeben, wie Sie schnell und professionell mit Word 2010 in der technischen Redaktion arbeiten.

Mehr Infos unter www.itl.eu/de/termine/abendveranstaltungen.html

Seminare der itl-Akademie

Mit unseren Seminaren vermitteln wir sowohl Neulingen als auch Fortgeschrittenen unerlässliches Wissen für die Dokumentationspraxis.

12.-13.07. München, 23.-24.11. Wien: „Kompaktseminar Technische Dokumentation“

Seit mehr als 25 Jahren bietet itl Seminare, Trainings und Workshops im Bereich Technische Dokumentation an. Ein regelrechter Klassiker ist das „Kompaktseminar Technische Dokumentation“.

22.11. Wien: „Terminologiearbeit für Praktiker“

Im Workshop wird der Referent gemeinsam mit Terminologieverantwortlichen, Redakteuren und Übersetzungsverantwortlichen im Unternehmen konkrete Rahmenbedingungen für ein erfolgreiches Terminologiemanagement erarbeiten.

Mehr Infos unter www.itl.eu/de/termine/seminare-tagungen.html

itl bei der tekomp Jahrestagung, 18.-20.10.2011

Diesmal bereits im Oktober; bitte vormerken! Auch in diesem Jahr sind wir wieder dabei und freuen uns auf Ihren Besuch in Wiesbaden.

Berichte aus den Niederlassungen

Neue Mitarbeiter bei itl

Wir freuen uns, neue Kollegen und Werkstudenten begrüßen zu dürfen: In unserer Stuttgarter Niederlassung verstärken uns vier, in München drei neue Fachkräfte in den Bereichen Technische Dokumentation und Übersetzungsmanagement.

Wussten Sie schon ...

... dass itl auch auf Facebook zu finden ist? Die Seite www.facebook.com/itl.home ist noch im Aufbau begriffen, wir freuen uns aber auch jetzt schon über viele „Facebook-Fans“ ...

... dass itl im nächsten Jahr sein 30-jähriges Jubiläum feiert? Dazu wird es demnächst weitere Infos geben; u. a. ist eine „Jubiläums-Roadshow“ geplant.

Impressum

Herausgeber

itl, Elsenheimerstraße 65, 80687 München
www.itl.eu, service@itl.eu

Standorte

itl AG (Zentrale Deutschland)
Elsenheimerstr. 65, D-80687 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 89 89 26 23-425

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

Nachdruck, auch auszugsweise, nur mit Genehmigung des Herausgebers. Copyright 2011. Alle Rechte vorbehalten.

itl – Ihr Full-Service-Dienstleister

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