

Produkt Global [!]

INTERNATIONALE TECHNISCHE KOMMUNIKATION

MARKT TRANSPARENT

Filme als Anleitung
Seite 10

BRANCHENFOKUS MEDIZIN- UND LABORTECHNIK

Katalogproduktion
bei Sigma-Aldrich
Seite 14

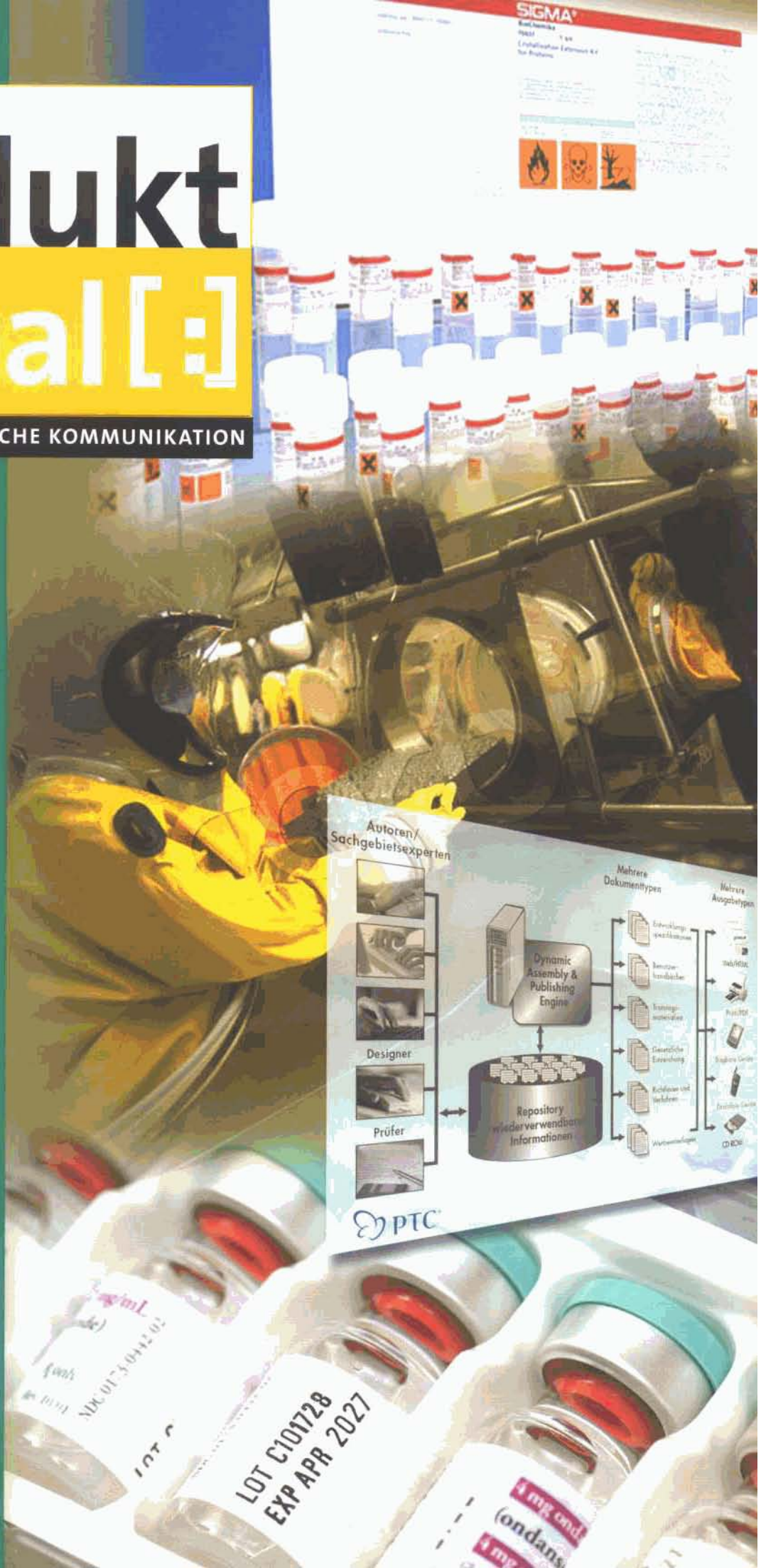
TECHNOLOGIEN & DIENSTLEISTUNGEN



Aktuelle Entwicklungen
bei CAT-Systemen
Seite 21

PERSPEKTIVEN

Chancen durch Xliff
Seite 34





Paul Buller

Ohne Worte

Bewegtbilder direkt an der Maschine...

Übersetzungskosten fallen weg oder lassen sich reduzieren...

Utility-Filme ergänzen gedruckte Anleitungen...

Auf der Learntec vom 13. bis 15. Februar in Karlsruhe wird man einen Blick in die Zukunft des Lernens, insbesondere des E-Learning, werfen können. Einige Branchengurus haben sich in Position gebracht und eine neue Marschroute ausgegeben. Ihr Credo: Die Zeit des klassischen E-Learning ist vorbei. Vorstrukturiertes Wissen, in leicht verdaulichen Häppchen dargereicht, werde den Anforderungen der modernen Arbeitswelt nicht mehr gerecht. Lernen werde stattdessen immer weiter mit den täglichen Arbeitsprozessen von Unternehmen verschmelzen.

Wissen just-in-time, direkt an der Maschine, ist eines der Hauptthemen der Firma Rothenberger & Partner. Utility-Filme, auch Gebrauchs- oder Instruktionfilme genannt, sollen das Tor zur Zukunft weit aufstoßen und nicht nur das E-Learning verändern. Aus Sicht von Robert Rothenberger handelt es sich dabei um Training-on-the-Job im Bewegtbild-Gewand: Der Trainee vollzieht nach, was ihm der „Meister“ Utility-Film präzise vorgibt (siehe Interview ab S.10 dieser Ausgabe).

Schon heute erstellen die Filmemacher aus Weilheim Schritt-für-Schritt-Anleitungen für unterschiedlichste Unternehmen und Branchen. Den Einsatzmöglichkeiten sind kaum Grenzen gesetzt. Besonders nützlich sind die Anleitungen bei Service- und Wartungsaufgaben. Hier kommt unter anderem die

so genannte Hypervideo-Technik zum Tragen. Beispiel: Wenn an einer Maschine ein Messwert abgelesen wird, der zu hoch oder zu niedrig ist, dann gibt der Utility-Film die entsprechenden Lösungswege vor.

Vieles spricht für die neue Technik: das vergleichsweise preiswerte Videoequipment, kurze Einarbeitungs- und Produktionszeiten, hohe Verfügbarkeit, die Sicherheit, die präzise visuelle Informationen den Anwendern bieten, oder das TÜV-Prüfsiegel. Da es sich um rein visuelle bzw. sprachreduzierte Darstellungen handelt, fallen Übersetzungskosten weg oder sie lassen sich zumindest erheblich reduzieren. Neue Geschäftsfelder tun sich auf. Redaktionsdienstleister ergänzen mit dem System ihr Portfolio, Serviceorganisationen können ihr Wissen in Form von Instruktionfilmen per Pay-per-View oder monatlicher Pauschale verkaufen.

Bisher ergänzen Utility-Filme die vom Gesetzgeber vorgeschriebene gedruckten Anleitungen. Für Robert Rothenberger steht jedoch außer Zweifel, dass der Film das Papier in Zukunft in vielen Fällen auch ersetzen wird.

Paul Buller

Schreiben Sie uns Ihre Meinung:
paul.buller@huethig.de

CatalogDays 2007

Produktdaten optimal nutzen

Mit den CatalogDays 2007 will Veranstalter IIR einen kompakten Marktüberblick zu den Themen Produktdatenmanagement und Cross-Media-Publishing geben. Themenschwerpunkte sind: schnelle und kostengünstige Katalogproduktion, crossmediale Nutzung von Medien- und Produktdaten, effiziente Prozessabläufe durch Product Information

Management (PIM) sowie tagaktuelle und zielgruppenspezifische Printpublikationen. Die CatalogDays, die bereits zum fünften Mal stattfinden und neben Vorträgen eine Fachausstellung beinhalten, machen Station in Düsseldorf (26.2.), Frankfurt (27.2.), Stuttgart (28.2.) und München (1.3.).

→ www.catalog-days.de

Rothenberger & Partner

Instruktionsfilme mit Prüfsiegel



Eine Prüfung nach DocCert ist jetzt auch für Utility-Filme möglich

Filme, die als Anleitung, z.B. für die Durchführung von Wartungstätigkeiten genutzt werden, können nach Mitteilung von Rothenberger & Partner vom TÜV Süd Product Service das Prüfzeichen „DocCert – Anwenderfreundliche Instruktionfilme“ („DocCert – Userfriendly Utility Film“) erhalten. Bisher war eine Prü-

fung nach DocCert der schriftlichen Dokumentation vorbehalten. Die Film-Anleitungen werden unter dem Begriff Instruktionfilme zusammengefasst und vom TÜV Süd auf Verständlichkeit, Effektivität und Sicherheit überprüft. Unternehmen können so die Haftungsrisiken minimieren, die durch den Gebrauch der Filme auftreten können (mehr zum Thema Instruktionfilme ab S. 10 dieser Ausgabe).

→ www.ro-pa.de

euroscript

Neue Corporate Identity

euroscript, ein führender Anbieter von Lösungen im Bereich Document Lifecycle Management, hat seine Corporate Identity neu ausgerichtet und ein neues Markenzeichen präsentiert. Das Unternehmen hat in jüngster Zeit umfassend investiert, vor allem um seine Dienstleistungen zu optimie-

ren und alle Aspekte der Content-Wertschöpfungskette abzudecken. Das neue Firmenlogo symbolisiert die Erweiterung, das anhaltende Wachstum und soll die Unternehmensmarke stärken.

→ www.euroscript.de

e-pro Branchenforum

Mit System zum Markterfolg

Bereits zum sechsten Mal veranstaltet die e-pro solutions GmbH in Kooperation mit dem Fraunhofer Institut für Arbeitswirtschaft und Organisation (IAO) das e-pro Branchenforum. Namhafte Unternehmen und Ex-



(Bild: e-pro)

Das e-pro Branchenforum findet vom 22. bis 24. Mai 2007 in Stuttgart statt.

perthen berichten unter dem Motto „Erfolgreiche Produktkommunikation durch effiziente Prozesse“ darüber, wie man aktuelle und zukünftige Herausforderungen im Bereich Produktdatenkommunikation, Internationalisierung, Print-Publikationen und neue Medien meistert. Am dritten Tag werden zudem Workshops angeboten, um verschiedene Themenbereiche zu vertiefen. Das Branchenforum findet vom 22. bis 24. Mai 2007 in Stuttgart statt. Themenschwerpunkte sind:

- Erfolgsfaktor e-Business und Klassifikationen,
- effiziente Pflege und Verwaltung von Produktdaten,
- integrierte Prozesse statt Insellösungen in der Produktkommunikation,
- effizientes Übersetzungsmanagement und Brand Management,
- individuelle Printkataloge,
- mit System zum Markterfolg.

→ www.branchenforum.org

transline

Vereinfachtes Lektorat

transline bietet seinen Kunden ein schnelleres und damit zugleich kostengünstigeres Lektorat von FrameMaker-Dateien. Durch spezielle Tooleinstellungen werden die im Translation-Memory-System across neu übersetzten Textsegmente farbig ausgezeichnet, so dass auf einen Blick deutlich wird, welche Übersetzungen neu sind und vom Lektor überprüft werden müssen. Insbesondere bei umfangreichen Translation-Memory-Beständen sei eine hohe Effizienzsteigerung zu erwarten. Der Infor-

mationsaustausch zwischen Translation-Memory-System und FrameMaker wird auf Basis des plattformübergreifenden Master Interchange Formats (MIF) realisiert. Alle Dateiinformationen werden in MIF-Befehle übersetzt und können von across ausgelesen werden. FrameMaker interpretiert die Befehle und wandelt sie wieder in Format- und Layouteinstellungen im fm-Format um.

→ www.transline-group.com

Interview mit Robert Rothenberger zum Thema Bewegtbildokumentation

„Das überlegene Medium“

Mit Utility-Filmen, auch Gebrauchs- oder Instruktionsfilme genannt, will die Firma Rothenberger Global Training Solutions (RGTS) die Dokumentationslandschaft verändern. Vor allem das Softwaretool Riva soll dazu beitragen, dass an die Stelle von Text und Illustrationen immer öfter Videos und Animationen treten. Die Hintergründe erläutert Robert Rothenberger, Inhaber des Softwareentwicklungsunternehmens RGTS und des Trainingsunternehmens Rothenberger & Partner.

Produkt Global: Was sind Utility-Filme und wer braucht sie?

Robert Rothenberger: Utility-Filme oder Instruktionsfilme sind Schritt-für-Schritt-Anleitungen ohne Text und Sprache für Maschinenbediener, Monteure und andere Techniker. Das Besondere daran ist, dass die Instruktion in den Arbeitsprozess integriert ist. Dadurch wird die Einarbeitungszeit auf ein Minimum reduziert. Es ist ähnlich wie beim Training-on-the-Job, wo der Meister die einzelnen Arbeitsschritte vormacht und der Trainee sie nachvollzieht. Das Konzept haben wir auf Bewegtbild-Basis realisiert.

Produkt Global: Sie können auf Text und Sprache verzichten?

Robert Rothenberger: Wir können sie in vielen Fällen überflüssig machen, so dass Übersetzungskosten entfallen oder minimiert werden. Aber es gibt nach wie vor Ausnahmen. So sind Texte zum Beispiel erforderlich, um abstrakte Inhalte zu vermitteln.

Produkt Global: Wer sind die Anwender?

Robert Rothenberger: Derzeit gibt es zwei Hauptgruppen: Zum einen Industrieunternehmen wie Bosch, Linde oder Homag, zum anderen Redaktionsdienstleister, die mit unserem System arbeiten und damit ihr Portfolio ergänzen.

Produkt Global: Gibt es typische Einsatzbereiche für Utility-Filme?

Robert Rothenberger: Weltweit tätige Unternehmen mit mehr als 50 Servicetechnikern, die einen hohen Wissenstransfer in verschiedene Länder haben, schätzen Instruktionsfilme ganz beson-

ders. Manche Serviceorganisationen verkaufen ihr Wissen in Form von Instruktionsfilmen an ihre Kunden. Die bezahlen eine monatliche Pauschale oder sie greifen im Pay-per-View-Verfahren auf das Wissen zu. Es gibt viele weitere Szenarien. Im Schulungsbereich etwa. Man kann die Möglichkeiten einer Anlage oder Komponente simulieren. Einzelne Arbeitsschritte lassen sich dann direkt am Bildschirm nachvollziehen.

Produkt Global: Kann der Utility-Film Schulungen ersetzen?

Robert Rothenberger: Ja, definitiv. Die Grundlagenausbildung – Hintergrundwissen und Basiskompetenzen – können nicht substituiert werden, wohl aber produktspezifische Schulungen. Eine weitere Gruppe sind „Feuerwehreinsätze“, wenn etwa ein Techniker irgendwo auf der Welt Probleme hat und dringend Hilfe zur Selbsthilfe braucht.

Produkt Global: Wie verfahren Sie mit landestypischen Produktvarianten?

Robert Rothenberger: Hier kommt die XML-Struktur unseres Systems zum Tragen. Ein Videoclip mit zwei, drei Sekunden Handlung ist das eine, die XML-Struktur, die beschreibt, welche Clips in welcher Reihenfolge gezeigt werden, das andere. Es ist ähnlich wie bei der strukturierten Dokumentation: Um Produktvarianten zu beschreiben, müssen einzelne Clips ausgetauscht werden.

Produkt Global: Was braucht man an Technik und Personal, um Utility-Filme zu erstellen?

Robert Rothenberger: Eine kleine, hand-



Robert Rothenberger

liche DV-Kamera bzw. Mini-DV-Kamera für 4000 bis 5000 Euro und ein Stativ, dann die Software Riva Producer Enterprises (Einzelplatzlizenz: ca. 2000 Euro) und ein achttägiges Training in der Größenordnung von 4000 Euro. Es muss eine Person dabei sein, die das Wissen zu der Maschine hat – am besten ein Techniker, der die Arbeitsprozesse schon mehrmals durchgeführt hat. Der wird vom Riva-Autor begleitet. Anschließend werden nur noch zum Beispiel die Sicherheitsanweisungen ergänzt.

Produkt Global: Eignen sich Technische Redakteure als Kameramänner?

Robert Rothenberger: Am Anfang dachten wir, dass Personen mit Erfahrung und Know-how im Videobereich am besten geeignet seien. Heute wissen wir, dass jemand mit einer Ausbildung als Redakteur – mit didaktischen Grundkenntnissen und Kenntnissen der Produktionsworkflows in der Redaktion – gute Voraussetzungen mitbringt. In Seminaren vermitteln wir das nötige Wissen in den Bereichen Videotechnik, visuelle Didaktik usw.

Produkt Global: Braucht man ein Drehbuch?

Robert Rothenberger: Wir haben am Anfang mit Drehbüchern gearbeitet. Es hat sich aber jedes Mal gezeigt, dass sie nur einen Bruchteil der wirklich relevanten Schritte erfassen.

Technische Dokumentation

und Fachübersetzungen in allen Weltsprachen

- Hochqualifizierte technische Redakteure und Fachübersetzer
- Terminologieextraktion und -management
- Einsatz hochentwickelter Translation-Memory-Systeme
- Projektmanagement multilingualer Großprojekte
- Software- und Website-Lokalisierung
- Fremdsprachensatz und DTP (QuarkXPress, FrameMaker, etc)
- Grafische Gestaltung für internationalen Einsatz
- Prepress und Druck

www.e-kern.com

info@e-kern.com



KERN AG, Sprachendienste, Kurfürstenstr.
60486 Frankfurt/M. · Fax (0 69) 74 99 98

(0 69) 75 60 73-0

Amsterdam · Berlin · Hong Kong · London · Lyon
München · New York · Paris · San Francisco · Zürich

Produkt Global: Was sollten Unternehmen zuerst fertig stellen: die schriftliche oder die Bewegtbild-Dokumentation?

Robert Rothenberger: Es soll Redakteure geben, die sich für die Vorrecherche mit der Kamera auf den Weg machen und danach aufschreiben, was sie aufgezeichnet haben. Mit den Screenshots und Standbildern können sie den Text illustrieren. Der Film wird damit zu einer hervorragenden Basis für die schriftliche Dokumentation.

Produkt Global: Ab wann lohnt sich der Aufwand für Unternehmen?

Robert Rothenberger: Derzeit ist es meist so, dass Unternehmen die Software einsetzen und Mitarbeiter ausbilden lassen, die sich um den Änderungsdienst kümmern. Den größten Teil der Arbeit übernehmen Dienstleister. Eigene Mitarbeiter einzustellen, lohnt sich erst ab einer größeren Zahl von Produktionen.

Produkt Global: Auch in der Vergangenheit wurden Industriefilme, Screenvideos usw. eingesetzt. Bringen Utility-Filme etwas grundlegend Neues?

Robert Rothenberger: Ja. Zum einen sind sie nicht nur videobasiert, sie können auch 2D-, 3D- oder andere Formen der Animation enthalten. Neu ist die Hypervideo-Technologie. Das bedeutet: Der „Handlungsverlauf“ ist nicht linear aufgebaut, stattdessen können die Szenen verzweigen, man kann komplexe Lösungsbäume und Verfahrenswege nachbilden. Diese Möglichkeit wird vor allem bei Reparatur- und Wartungsarbeiten, etwa bei der Fehlereingrenzung oder der Prüfung von Verschleißteilen genutzt. Keines der bisher rund 200 Riva-Module, die wir seit 2004 selbst produziert haben, ist ohne eine solche Hyperverlinkung ausgekommen.

Neu ist auch der Workflow: Riva-Autoren drehen „auf Schnitt“, das heißt, die Kamera läuft vom Beginn bis zum Ende einer in der Regel 2 bis 5 Sekunden langen Aktion. Die Autoren müssen also nicht wie beim Videoschnitt jeden Clip einzeln nachbearbeiten. Ein Instruktionfilm, der eine Tätigkeit von insgesamt 60 Minuten beschreibt, kann innerhalb weniger Stun-

den weltweit zur Verfügung gestellt werden.

Produkt Global: Bieten Utility-Filme einen deutlichen Mehrwert im Vergleich zu Schritt-für-Schritt-Anleitungen in Papierform?

Robert Rothenberger: Einen ganz deutlichen. Zu den fotografierten Schritten ist in der Regel ein begleitender Text nötig, der erläutert, was unmittelbar vor oder nach dem Schnappschuss passiert. Die Kosten für eine solche Anleitung mit digitalen Fotos und kurzen, knappen Texten liegen in der Regel deutlich höher als bei einer Riva-Produktion. Hinzu kommt, dass sich bestimmte Informationen mit Einzelbildern gar nicht vermitteln lassen. Ein Beispiel ist die Prüfung des Federdrucks. Beim Utility-Film sieht man genau, wie stark ein Finger auf die Feder einwirken muss, um feststellen zu können, ob die Feder in Ordnung ist. Das lässt sich weder mit Worten noch mit Standbildern wiedergeben. Hier ist das Bewegtbild das überlegene Medium.

Produkt Global: In welchen Fällen ist der Utility-Film nur zweite Wahl?

Robert Rothenberger: Vor allem wenn es darum geht, abstraktes Wissen, etwa Grundlagenwissen, zu vermitteln. Oder bei Problemstellungen, für die es bisher keine Lösung gibt. Hier können zum Beispiel 3D-Animationen eher weiterhelfen.

Produkt Global: Welche Dateiformate werden unterstützt?

Robert Rothenberger: Derzeit favorisieren wir Flash Video von Adobe, das eine hervorragende Infrastruktur bietet, wenn es um die Verbreitung in verschiedene Länder und an Tausende von Mitarbeitern geht. Es ist auf Smartphones, PDAs, auf Windows Mobile oder Linux, direkt auf Maschinensteuerungen und auch auf zukünftigen Endgeräten abspielfähig.

Produkt Global: Utility-Filme werden zusätzlich zur schriftlichen Dokumentation erstellt, sie kosten also auch zusätzlich.

Robert Rothenberger: Richtig. Ein Vergleich etwa zwischen einer herkömmlichen Schulung und dem Einsatz eines in die Arbeitsprozesse integrierten Utility-

Films zeigt aber schnell, dass Reisekosten, Ausfallzeiten usw. entweder wegfallen oder sich deutlich reduzieren lassen.

Produkt Global: Können Bewegtbildokumentationen herkömmliche Dokumentationen ersetzen?

Robert Rothenberger: Zukünftig ja, heute nein. Wir haben noch die Schriftformerfordernis, ein Element, das, soweit ich es gesehen habe, in der neuen Maschinenrichtlinie schon ein bisschen medienneutraler dargestellt wird. Zusammen mit dem TÜV Süd haben wir das Prüfsiegel für Instruktionfilme geschaffen, mit dem sich Rechtskonformität von Bewegtbildanleitungen nachweisen lässt. Wir bilden auch die Autoren diesbezüglich aus.

Produkt Global: Besteht nicht ein Hauptproblem darin, dass es keine verbindlichen rechtlichen Standards für diese Art von Anleitung gibt?

Robert Rothenberger: Ich vermute es. Wir

sind dabei, das Thema mit Partnern zu analysieren und aufzuarbeiten.

Produkt Global: Welche Erfahrungen haben Sie bisher in punkto Sicherheit und Produkthaftung gemacht?

Robert Rothenberger: Es gibt derzeit keine Rechtsprechung zu Instruktionfilmen. Zumindest ist mir kein Fall bekannt. Wir wollen dem auch vorbeugen, indem wir die Chancen des Mediums von Anfang an nutzen und Anleitungen sicherer machen. Deshalb sind wir auch initiativ geworden und haben mit dem TÜV das Prüfsiegel ins Leben gerufen. Es ist aber keine Frage, dass die Qualität von Instruktionfilmen bei Haftungsfragen eine Rolle spielt. In einem Film muss ich zum Beispiel zeigen, wie ein Kabel mit einem geeigneten Werkzeug gekürzt wird. Wenn ich dabei einen Fehler mache oder ein falsches Werkzeug zeige, dann, denke ich, haben wir es hier bei Haftungsfragen mit

einem anderen, höheren Niveau zu tun als bei schriftlichen Dokumentationen.

Produkt Global: Wie binden Sie Sicherheitshinweise ein?

Robert Rothenberger: Sie werden als Grafiken eingeblendet, und zwar immer genau dort, wo auch die Sicherheitsrelevanz und das Risiko bestehen. In Utility-Filmen kann man von vornherein für mehr Sicherheit sorgen, indem man bei Bewegungsabläufen oder bei der Handhabung von Geräten bewusst darauf achtet, dass Mitarbeiter von kritischen Situationen verschont bleiben.

↓ KONTAKT

Rothenberger & Partner
www.ro-pa.de



In Kooperation mit:

Fraunhofer



Branchenforum 2007
Erfolgreiche Produktkommunikation
durch effiziente Prozesse
2. – 24. Mai 2007 in Stuttgart



stellen Sie die Weichen für die Optimierung Ihrer Produktkommunikation. Erfahren Sie durch Praxisberichte namhafter Markenhersteller, wie diese sich erfolgreich der Herausforderung gestellt haben.



Themenschwerpunkte:

- Kunden gewinnen und binden durch eine optimale Produktkommunikation
- Produktinformationen einmal pflegen – mehrfach publizieren: Das Erfolgsgeheimnis erfolgreicher Markenunternehmen
- Integrierte Prozesse statt Insellösungen: Von Product Information Management (PIM) über Bilddatenmanagement (MAM) bis hin zu Contentmanagement (CMS)
- Effizientes Übersetzungsmanagement und Brand Management
- Individuelle Produktkataloge – mit System zum Markterfolg
- Erfolgsfaktor Neue Medien – individuelle Kundenkommunikation übers Internet

Keynotespeaker: Prof. Dr. Hans-Jörg Bullinger, Präsident der Fraunhofer Gesellschaft

Weitere Infos unter: www.branchenforum.org
www.e-pro.de