



Oktober 2011

Info trend

TD-Outsourcing in der Praxis

Technische Dokumentation: Outsourcing bezeichnet in der Ökonomie die Abgabe von Unternehmensaufgaben und -strukturen an Drittunternehmen. Es ist eine spezielle Form des Fremdbezugs von bisher intern erbrachter Leistung, wobei Verträge die Dauer und den Gegenstand der Leistung fixieren.

Ist es möglich und sinnvoll, technische Dokumentationen ausser Haus erstellen zu lassen – was spricht dafür?

Qualität durch Expertenwissen

Gerade junge oder mittlere Unternehmen haben oft keine eigene Dokumentationsabteilung. Dokumentationsaufgaben werden von Entwicklung, Support, Produktmanagement oder Marketing übernommen. Meist fehlt hier jedoch die erforderliche Ausbildung und Erfahrung im Bereich Technische Dokumentation. Auch ist das Schreiben von Handbüchern, Service- oder Montageanleitungen nicht immer eine der beliebtesten Aufgaben. Gleichzeitig erfordern aktuelle – und in aller Regel verschärfte – rechtliche Rahmenbedingungen einen sehr professionellen Umgang mit dem Thema Dokumentation. Ein externer Dokumentations-Dienstleister ist Spezialist auf diesem Gebiet und arbeitet hier meist effizienter und auf einem hohen Qualitätsniveau. Die eigenen Mitarbeiter können sich dabei auf ihre Kernkompetenzen konzentrieren.

Seit Einführung der Maschinenrichtlinie 1995 sind die Anforderungen an die Technische Dokumentation stetig gestiegen. Ein Outsourcing-Partner, der einen Full Service bietet, kümmert sich um alle Belange der Technischen Dokumentation:

- Planung und Überwachung der vertraglich abgemachten Leistungen und Kosten
- Normrecherche und Risikobeurteilung
- Definition der Zielgruppe und Strukturierung des Inhalts
- Professionelle Gestaltung und redaktionelle Bearbeitung
- Erstellen von Illustrationen und Grafiken
- Auswahl des geeigneten Übersetzers und Durchführung des gesamten Übersetzungsprozesses inkl. Terminologieverwaltung
- Qualitätskontrolle und Usability-Test der Technischen Dokumentation

Für sämtliche aufgeführten Tätigkeiten sind in der Regel Spezialisten notwendig. Ein Luxus, den sich die meisten Betriebe nicht leisten wollen.

Inhalt

Technische Dokumentation
TD-Outsourcing
in der Praxis

Technische Dokumentation
FrameMaker-Schulung

Technische Dokumentation
Praxisbericht:
Visuelle Anleitungen

Translation
Fremdsprachen-
vertoningen – Wenn Sie
gehört werden wollen



SYSTEM MEETS SUCCESS

Editorial

Harter Franken verdüstert Konjunktur

Die Ostschweizer Wirtschaft hat im August deutlich an Schwung verloren. Der Ostschweizer Konjunkturindex ist stark gefallen und signalisiert für die kommenden Monate eine Stagnation der Gesamtwirtschaft. Besonders betroffen von der konjunkturellen Abkühlung sind die Exportindustrie, der Detailhandel und der Tourismus.

Die Angst vor einer Rückkehr der globalen Rezession ist wieder da. In den letzten Wochen haben sich die Konjunkturdaten für die USA immer negativer eingefärbt. Hinzu kamen Daten aus dem Euroraum, die ebenfalls enttäuschten.

Rauer Herbst steht bevor

Die Kapazitätsauslastung in der Ostschweizer Industrie liegt zwar immer noch auf einem guten Niveau. Allerdings hat die Produktion im August den Rückwärtsgang eingelegt und fiel gegenüber dem Vormonat tiefer aus. Auch der Auftragseingang harzt, denn die Hälfte der Unternehmen gibt an, im August weniger Aufträge erhalten zu haben als noch im Vormonat.

Quelle: ecopol

Als Dienstleistungsunternehmen für exportorientierte Unternehmen sind wir uns der schwierigen Situation bewusst, in der sich viele unserer Kunden momentan befinden.

Obwohl wir den grössten Teil unserer Dienstleistung in Schweizer Franken erbringen und auch fakturieren, setzen wir alles daran, dass wir fitter und noch leistungsfähiger werden. Vorteile, die wir bei unseren Lieferanten erzielen, lassen wir laufend in unsere Kalkulation einfließen und sorgen somit, dass sie Ihnen zu Gute kommen. Wir werden weiter dranbleiben und unsere Dienstleistungen permanent verbessern und optimieren.

Die Frankenstärke verlangt eine harte Fitnesskur – zugegeben kein leichter Spaziergang – von unseren Industriefirmen, von den Tourismusbetrieben und zu guter Letzt von uns allen. Sie bietet aber auch die Chance für einen Innovationsschub, der neue Jobs bringt und unser Land robust macht – wie der harte Franken.

Arno Gander
Arno Gander

Peter Rudnicki
Peter Rudnicki

Neue Ideen, neutraler Blick

Je länger man sich selbst mit einer Sache beschäftigt, desto schwieriger wird es, diese Sache nochmals unvoreingenommen zu reflektieren und neue Ideen zur weiteren Verbesserung zu entwickeln. Für einen Aussenstehenden ist dies wesentlich einfacher.

Flexible Abdeckung von Spitzen

Die Produktentwicklungszyklen vieler Unternehmen verkürzen sich zusehends und der Bedarf an technischen Dokumentationen und Übersetzungen ist erst kurz vor der Markteinführung besonders hoch. Durch Outsourcing über einen bestimmten Zeitraum können Lastspitzen abgefangen werden.

Kostentransparenz

In der Regel arbeiten Outsourcing-Partner in einem Vertragsverhältnis mit klar definierten Preisen. Dies bringt Kostentransparenz und ermöglicht eine solide Nach-

kalkulation. Im Gegensatz zu internen Mitarbeitern sind ausschliesslich produktive Arbeitszeiten zu bezahlen, hingegen Lohnnebenkosten, Krankheitstage, Urlaub, Weiterbildung usw. entfallen, einschliesslich der Kosten für einen Arbeitsplatz mit Spezialsoftware. Dank dem vertraglich definierten Umfang wird auch keine „unnötige“ Dokumentation erstellt, sondern nur das, was für das Zielpublikum erforderlich ist.

Abhängigkeit

Ein gewisses Risiko besteht natürlich immer, dass ein Outsourcing-Partner ausfällt. Aber auch interne Mitarbeiter können krank werden oder kündigen. Wichtig bei den vertraglichen Abmachungen ist es, dass sich der Auftraggeber alle Rechte an den Texten, Bildern oder am Quellcode sichert. Bei DOGREL ist dies üblicherweise immer der Fall.

Peter Rudnicki,
Geschäftsleiter

FrameMaker-Schulung

In der Doku-Branche ist Adobe FrameMaker heute mehr denn je gefragt. Es gibt keine vergleichbare Software, die die rationelle Erstellung komplexer Dokumente so zuverlässig und bedienerfreundlich realisieren lässt.



Viele unserer Kunden haben mittlerweile ihre gesamte Erstellung von Betriebsanleitungen auf Adobe FrameMaker umgestellt und geniessen folgende Vorzüge:

- Automatisiertes Layout durch strukturiertes Arbeiten auf XML-Basis
- Einheitliche Formatierung aller Dokumente
- Direkte Anbindung an das Datenbankbasierte Redaktionssystem TIM-RS
- Problemlose Realisierung von Fremdsprachen aller Art durch Unicode-Technologie
- Publikation als PDF und HTML

DOGREL unterstützt Sie bei der Einführung von Adobe FrameMaker durch benutzerfreundliche Dokumentvorlagen (Templates) und praxisorientierte Schulungen.

Profitieren Sie von unserem reichhaltigen Erfahrungsschatz und kontaktieren Sie uns für eine unverbindliche Beratung. Vielleicht ist Adobe FrameMaker auch die Lösung für Ihre Dokumentationsaufgaben.

Günther Klammer,
Leiter Technische Dokumentation

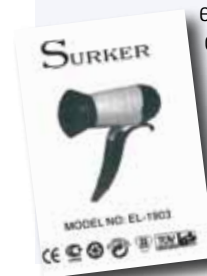
Zum Schmunzeln...

... ein kleiner Auszug aus der Gebrauchsanweisung eines Föns:

- Don nicht eintauchen dieses Gerät in Wasser; benutzt es nicht, während Waschen oder es über dem Gefäß mit Wasser benutzen; benutzt nahe die Badewanne, das Becken oder das andere Gefäß nicht die voll sind von Wasser; macht es nicht berührt mit Wasser wenn Reinigen.
- Nicht bedeckt den Einlass, der öffnet, oder schöpfen Sie aus.
- Bitte schicken dem den bösen Draht hat ernannt Nachdem Verkaufsdienst,

ein neues Ein zu ändern; sie haben besondere Werkzeuge, das gefährliche zu vermeiden, dass durch die Ersetzung allein verursacht hat.

...usw. usf.!!



Praxisbericht: Visuelle Anleitungen

Technische Dokumentation: Vor über 15 Jahren präsentierte die Leica Geosystems AG, mit Firmensitz in Heerbrugg, das erste, handgeführte Laserdistanzmessgerät und revolutionierte damit den Weltmarkt. Heutzutage erfreut sich die Leica DISTO™ Modellreihe grosser Beliebtheit in der Baubranche. Denn diese innovativen Messgeräte setzen Standards in der modernen Vermessungstechnik.

Die Ausgangssituation

Die Bedienungsanleitungen für die Laserdistanzmessgeräte werden mittlerweile in bis zu 28 verschiedenen Sprachen erstellt und an diverse Gerätevarianten angepasst. Dazu kommt noch die Dokumentation immer komplexerer Mess- und Gerätefunktionen. Kein Wunder, dass für Redakteure und Übersetzer mit der Zeit Bearbeitungsprobleme entstanden, während bei den Kunden Verständnisschwierigkeiten auftraten. Durch die langjährige Zusammenarbeit mit der Leica Geosystems AG waren wir mit der geschilderten Problematik vertraut. Höchste Zeit also, die Gestaltung der Bedienungsanleitungen zu hinterfragen und zu überarbeiten.

Die Aufgabenstellung

Die DOGREL AG wurde mit der Entwicklung eines neuen Gesamtkonzepts für die Bedienungsanleitungen der Laserdistanzmessgeräte beauftragt.

Die Schwachpunkte des bisher verwendeten Layouts für die Bedienungsanleitungen sind:

- Sehr textlastig, z.B. durch Wiederholung identischer Bedienungsschritte im Messablauf.
- Nicht benutzerfreundlich: Beim Lesen muss öfters hin- und hergeblättert werden, da sich die Illustrationen auf den Umschlagseiten befinden.
- Piktogramme im Fliesstext
 - führen zu Lese- und Verständnisschwierigkeiten,
 - verursachen einen höheren Übersetzungsaufwand und Übersetzungsfehler.

Unser Lösungsansatz

Sehr schnell wurde ein visuelles Anleitungskonzept favorisiert. Neben einer ansprechenden Layoutgestaltung wurde besonders Wert auf die folgenden Punkte gelegt:

- Einfache Handlungsschritte sind nur noch grafisch dargestellt (z.B. Tastatur bedienen). Texte mit Handlungsanweisungen werden, wo möglich, durch Illustrationen ganz oder teilweise ersetzt.
- Dadurch verringern sich die Übersetzungskosten.

Indirekte Messung - Bestimmen einer Strecke mit 2 Hilfsmessungen

Siehe Skizze {P}.

z.B. Zum Messen von Gebäudehöhen/-breiten. Vorteilhaft ist es mit Hilfe eines Statives, wenn die Höhe mit zwei oder drei Strahlmessen bestimmt wird.

Taste einmal drücken, im Display erscheint folgendes . Der Laser ist eingeschaltet.

Oberer Punkt (1) anzielen und Messung auslösen. Bei der ersten Messung wird der Wert übernommen. Das Gerät möglichst horizontal halten.

Taste gedrückt halten, um die Dauermessung auszulösen. Das Gerät grosszügig um den idealen Messpunkt schwenken.

Taste drücken, um die Dauermessung (2) zu stoppen. Das Ergebnis wird in der Hauptzeile, die Teilmessergebnisse in den Zusatzzeilen dargestellt.

Drücken Sie die Taste lange, um zusätzliche Informationen zur Messung der Winkel des Dreiecks und anzuzeigen.

P

S

Q

T

Detail der Umschlagseite

Siehe Skizze {R}.

z.B. Bestimmung der Höhe zwischen Punkt punkten.

Taste dreimal drücken, im Display . Der Laser ist eingeschaltet.

Oberer Punkt (1) anzielen.

Taste drücken und Messung auslösen. Messung wird der Wert übernommen.

Beispiel: Pythagoras-Messfunktion in der bisherigen Bedienungsanleitung

Messfunktionen						DE
Pythagoras (2 Punkte)						
1 	2 	3 	4 	5 	6 	Das Ergebnis wird in der Hauptzeile, der Messwert darüber angezeigt. Drücken der Messtaste für 2 sec in dieser Funktion aktiviert automatisch die Minimum-/Maximum-Messung.
Laser auf oberen Punkt richten.	Laser rechtwinklig auf unteren Punkt richten.	Laser rechtwinklig auf unteren Punkt richten.	Laser rechtwinklig auf den Messpunkt richten.	Laser auf unteren Punkt richten.	Laser auf unteren Punkt richten.	
Pythagoras (3 Punkte)						
1 	2 	3 	4 	5 	6 	Das Ergebnis wird in der Hauptzeile, der Messwert darüber angezeigt. Drücken der Messtaste für 2 sec in dieser Funktion aktiviert automatisch die Minimum-/Maximum-Messung.
Laser auf oberen Punkt richten.	Laser rechtwinklig auf den Messpunkt richten.	Laser rechtwinklig auf den Messpunkt richten.	Laser auf unteren Punkt richten.	Laser auf unteren Punkt richten.	Laser auf unteren Punkt richten.	
7 						

Beispiel: Pythagoras-Messfunktionen in der neuen Bedienungsanleitung

- Klare Unterscheidung zwischen Informationstexten und Handlungsanweisungen.
- Einzelne Handlungsschritte sind nun durch Nummerierung und Pfeilsymbole eindeutig gekennzeichnet.
- Minimaler Anpassungsaufwand für verschiedene Gerätevarianten durch
 - symbolhafte Gerätedarstellungen,
 - Vermeidung von Produktnamen.
- Einheitliche Terminologie: Die Textbausteine werden zukünftig mit einem Redaktionssystem verwaltet.

Zusätzlicher Usability Test

Der erste Entwurf der neuen Bedienungsanleitung wurde, mit uns zur Verfügung gestellten Messgeräten, einem Usability Test unterzogen. Dabei zeigte sich, dass sich Verständnisprobleme vermeiden lassen, wenn bei den einzelnen Messschritten zusätzlich die Position des Laserdistanzmessgerätes dargestellt wird.

Gerhard Moosbrugger,
Technische Dokumentation

Fremdsprachenvertonungen – Wenn Sie gehört werden wollen

Translation: Die gesprochene Sprache ist eines der wichtigsten Elemente unserer Kommunikation. Sie ermöglicht es zu fesseln und damit die Aufmerksamkeit zu erhöhen und das vermittelte Wissen zusätzlich über den auditiven Kanal aufzunehmen. Die Kombination von Hören und Sehen erhöht zudem nachweislich den Wirkungsgrad bei der Informationsvermittlung.

Medienlokalisierung und Audioproduktion

Vertont werden Medienprodukte wie Marketing- und Imagefilme, Dokumentationen, Websites, Podcasts, Audioguides, E-Learning-Kurse, Spiele, u.v.m. Im Studio wird das Skript gesprochen (reines Audio), eventuell angepasst an Bild und Timecode (wenn eine Vertonung auf Bild erfolgen soll), produziert und geschnitten. Die Aufnahmen liegen dann als digitale Dateien (z.B. wav, mp3, wma) vor.

Der Charakter der Stimme

Auf die richtige Stimme kommt es an und die auszuwählen, ist eine echte Herausforderung. Insbesondere in Fremdsprachen, in denen vertraute muttersprachliche Elemente zur Beurteilung fehlen. Die Wunschstimme kann zwar normalerweise frei aus einer Sprecherdatenbank ausgesucht werden, aber auch hier ist die neutrale Beratung durch Übersetzungsspezialisten anzuraten. Diese haben die entsprechenden Sprechernetzwerke mit einer Vielzahl bewährter und professioneller Native Voice Over-Talente. Auch die Möglichkeit eines Sprechercastings zur Auswahl einer passenden Stimme ist hier durchaus üblich.



Produktion und Qualitätskontrolle

Unumgänglich sind Profis bei Sprecher und Produzenten, bei Regie und Schnitt im Tonstudio (Tontechniker und Sounddesigner). Nach Aufnahme und Schnitt sollte jede Sprachaufnahme eine Qualitätskontrolle durch einen unabhängigen Reviewer durchlaufen. Danach wird die Audiodatei fertig gestellt (Post Editing, Mastering) und in den gewünschten digitalen Formaten bereitgestellt.

Planung ist alles

Alles beginnt mit einem sauberen Produktionsplan. Hier werden Aufwände und Termine, Audioformat und weitere wichtige Parameter festgelegt, z.B. Vorgaben zur Zielmarktsprache, spezielle Kundenwünsche (ob männlicher oder weiblicher Sprecher), Überprüfung der Texte auf kulturellen Kontext und Anpassung. Damit werden die möglichen Fehlerquellen von vornherein ausgeschaltet und zeitraubende Nacharbeiten verhindert.

Ein bewährter Fahrplan vom angelieferten Text bis zum fertigen Audio kann so aussehen:

- Analyse (Projekt, Aufwand und Termine)
- Pre-Production (Sprecherauswahl, Erstellung Recording Scripts)
- Production (Koordination von Studio und Sprechern)
- Post-Production (Editing, Mischung, Mastering)

Was ist Real Voice und Virtual Voice?

Real Voice: Tondokumente werden mit echten Sprechern in Studioqualität aufgezeichnet.

Virtual Voice: Synthetisch generierte Stimmen, welche mittels Text-to-Speech-Software den schriftlich vorhandenen Text in sprachliche Äußerungen umwandeln. Diese Lösung ist eine kostengünstige Alternative zum Tonstudio.

Fremdsprachen-Vertonung durch Profis

Die Komplexität der Aufgabe verlangt nach einem zuverlässigen Partner, der

- für die optimale Beratung sorgt,
- die optimale Stimme bereithält,
- über die technischen Möglichkeiten verfügt.

Das Team der DOGREL Translation unterstützt mit einer umfassenden Dienstleistung und fairen Preisen. Haben wir Sie neugierig gemacht? Dann rufen Sie uns an oder besuchen Sie uns unter www.dogrel.com.

*Arno Gander,
Geschäftsleiter & Translation Management*

Im nächsten Infotrend

**Praxisbericht Translation: 840 Seiten
Produktkatalog in 8 Sprachen**

**Effiziente Altdatenübernahme
in CatalogCreator**

**Mobile Dokumentation für
Smartphones und Tablet-PC's**

**Erfolgreiche Websites sind
suchmaschinenoptimiert**

Änderungen vorbehalten.

DOGREL AG
COMMUNICATION