

Technische Dokumentation – nicht nur notwendiges Übel, sondern wirkungsvolles Marketing-Tool

Durch gut gemachte technische Literatur lassen sich auch für Marketing und Vertrieb neue Potenziale erschliessen

Produkte, Maschinen und Anlagen werden sich zunehmend ähnlicher und damit austauschbarer. Gleichzeitig steigt die Komplexität von Produkten (damit werden sie auch erklärungsbedürftiger) und durch wachsende Internationalisierung wächst die Angebotsvielfalt auf vielen Märkten. Sich zu profilieren und vom Wettbewerb abzuheben wird zusehends schwieriger. Nur noch durch Zusatzleistungen, und hier insbesondere durch Service-/Dienstleistungen, lassen sich relative Wettbewerbsvorteile gegenüber den Mitbewerbern erzielen. Eine gute Technische Dokumentation ist eine solche Zusatzleistung.

TECHNISCHE DOKUMENTATION = BEDIENUNGSANLEITUNG?

Zwar ist die Dokumentation für den Nutzer – Benutzerinformation, Gebrauchsanleitung, Bedienungsanleitung oder Betriebsanleitung genannt – ein wichtiger Bereich; unter dem Begriff „Technische Dokumentation“ werden aber alle Informationen zusammengefasst, die das Produkt während der einzelnen Lebensphasen begleiten: Entwicklerdokumentationen, Unterlagen für den Vertrieb, Reparaturhandbücher, Stücklisten und Ersatzteilkataloge für Kundendienst und Servicestellen etc. Zunehmend bedeutsamer wird die interne Dokumentation – insbesondere im Kontext von Wissens- und Informationsmanagement.

RAHMENBEDINGUNGEN

Deutsche und internationale Gesetzgebung stellen Anforderungen an die Technische Dokumentation. EU-Normen, Produkthaftung und CE-Kennzeichnung verpflichten Unternehmen, sicherheitsgerechte Dokumentationen als Bestandteil des Produktes mitzuliefern. Eine mangelhafte Dokumentation gilt als Mangel am Produkt, der zu Reklamationen oder sogar zu Schadensersatzansprüchen führen kann.

TECHNISCHE DOKUMENTATION UND MARKETING

Die Technische Dokumentation muss aber nicht nur rechtlichen, sondern auch Marketing-Anforderungen genügen. Sie trägt zum Nutzen des Produktes bei, gibt Hinweise zum sicheren Gebrauch, kommuniziert Vorteile und Nutzen des Produktes und erschliesst diese dem Nutzer. Somit muss sie – zwangsläufig – in den Focus der Marketing- und Vertriebs-Verantwortlichen bei den Herstellerunternehmen rücken. Welches andere Kommunikationsmittel verbleibt während der gesamten Nutzungsdauer des Produktes beim Käufer? Und welche anderen Unterlagen des Marketings genießen beim Kunden eine ähnlich hohe Glaubwürdigkeit? Jede nutzerorientierte Dokumentation ist intensive, direkte und unmittelbare Kommunikation mit dem Käufer oder potenziellen Kunden.

Gut gemachte Dokumentationen, Handbücher oder Anleitungen erklären und erleichtern dem Kunden den Gebrauch des Produktes und verringern damit Bedienungsfehler. So kann der Hersteller Kosten für Support/Hotline und Garantieleistungen sparen. Darüber hinaus sinkt die Anzahl von Reklamationen wegen Fehlbedienungen. Nicht zuletzt kann mit Hilfe eines zielgruppengerechten, verständlichen und zum Lesen motivierenden Handbuches der Schulungsaufwand deutlich verringert werden.

Wird die Literatur zum Produkt als Marketing-Instrument verstanden, entspricht dies ihrer Bedeutung als Imagebildnerin und Kundenbindungsinstrument: Funktioniert das Produkt beim Kunden nicht, weil er durch das Handbuch nicht ausreichend unterstützt wird, schwächt dies auch das Image des Herstellers.

Langfristige Kundenbindung kann nur in der After-Sales-Phase gelingen – während der Käufer das Produkt nutzt. Zufriedene Kunden beschweren sich nicht, kaufen das Produkt wieder, kaufen auch Zubehör und andere Produkte des Herstellers, empfehlen das Produkt und den Hersteller weiter. Dies ist eine hervorragende Basis für eine langfristige Geschäftsbeziehung und dauerhafte Kundenbindung!

ABER...

Im Maschinen- und Anlagenbau wird Dokumentation häufig nur als notwendiges Übel betrachtet. Vielfach wird sie unter Zeitdruck erstellt und aus Zulieferdokumentationen zusammengewürfelt. Denkt der Hersteller nicht an seinen Kunden und die Kosten, die diesem entstehen, wenn die Anlage bei Wartungs- oder Reparaturarbeiten viel zu lange still steht, weil die richtige Vorgehensweise oder das richtige Ersatzteil aus der Dokumentation (wenn überhaupt) nur mühsam erschlossen werden können?

Sind die Informationen aber vollständig, optimal strukturiert und so dargestellt, dass der Nutzer sie schnell erfassen kann, sind Instandhaltungsarbeiten reibungslos durchzuführen. Die Anlage kann schnell wieder in Betrieb gehen, der Umsatzausfall ist planbar – und der Kunde ist zufrieden!

UND DESHALB:

Eine gute Technische Dokumentation – inhouse oder von einem externen Dienstleister wie team b-quadrat erstellt – senkt nicht nur das Risiko von Produkthaftungsfällen, sondern spart dem Hersteller Kosten für unnötige Hotline-Anfragen, Reklamationen oder Service-Einsätze. Daneben bietet sie gute Chancen, eine Marke positiv beim Kunden zu profilieren. Nicht zuletzt vermittelt sie dem Kunden, dass er und seine Bedürfnisse wirklich im Mittelpunkt des Denkens und Handelns des Herstellers stehen.

Dem Käufer gibt sie Hilfestellung bei der Produktauswahl, erhöht seine Sicherheit, erleichtert ihm die Bedienung und erschliesst ihm den vollständigen Nutzen des Produktes.

Natürlich kostet die Erstellung einer guten Dokumentation Zeit und Geld, doch sollte dies als Investition in die Zukunft betrachtet werden. Durch eine gut strukturierte Vorgehensweise bei der Dokumentationserstellung lässt sich der Aufwand aber deutlich reduzieren: Beispielsweise können Dokumentationen für verschiedene Medien aus einer Quelle erstellt werden, wodurch Handlings- und Änderungsaufwand verringert werden. Denn zunehmend wird technische Literatur – je nach Anwendungssituation – nicht nur mehr in gedruckter Form, sondern auch als Online-Dokumentation, (multimedial aufbereitet) auf CD oder als Computer Based Training (CBT) geliefert. Insbesondere im Internet werden vielfach neben Unternehmensinformationen, Presse-Informationen und Produktwerbung Dokumentationen publiziert, so dass der Nutzer bereits vor dem Kauf Zugang zu Informationen für seine Kaufentscheidung hat, die ihm bisher erst nach dem Kauf zur Verfügung standen. Auch ist es mittlerweile Stand der Technik, dass Ersatzteilkataloge elektronisch erstellt und über elektronische Medien verteilt werden, wodurch sich Erstellung-, Pflege- und Handlingskosten deutlich verringern lassen.

Kosten lassen sich ebenfalls einsparen, wenn die Übersetzung schon bei Erstellung der Dokumentation berücksichtigt wird. Konkret bedeutet dies, dass eine Dokumentation beispielsweise modular aufgebaut wird, so dass bei (Neu-)Übersetzungen nur noch einzelne Module bearbeitet werden müssen – und nicht mehr der ganze Text. Je nach Aufgabenstellung arbeitet team b-quadrat

mit einem Redaktionssystem auf XML-Basis. Dadurch lassen sich beispielsweise die übersetzten Module eindeutig dem Ursprungstext zuordnen, so dass immer klar ist, welche Version in welche Sprache wann übersetzt wurde.

Folgt man dem Grundsatz, für die Zielgruppe verständliche Texte zu verfassen, ist auch die Arbeit für den oder die Übersetzerin leichter. Dazu gehört u. a., dass Wörter immer gleich verwendet werden – und nicht ein Teil immer wieder anders benannt wird. Bewährt hat sich in diesem Zusammenhang die Erstellung von Terminologielisten oder -datenbanken.

Effizient ist es in jedem Fall, Originaldateien übersetzen zu lassen, d. h. nicht Texte von einer Software oder einem Format in ein(e) andere(s) zu konvertieren, übersetzen zu lassen und wieder in das Original-Format zu konvertieren. Dies bedeutet nicht nur unnötigen Zeitverlust, sondern erschliesst auch zusätzliche Fehlerquellen. Für den oder die Übersetzerin heisst das, dass er/sie mehrere Softwares besitzt und diese auch professionell bedienen kann. Doch das kann sich auch auszahlen: Hat er/sie eine gute Übersetzung in einem vernünftigen Zeitrahmen geliefert, kann die zur Folgeaufträgen führen – denn mit dem Produkt kennt er/sie sich ja bereits bestens aus!

AUTORIN:

Dipl.-Kffr. Heike Bohn
team b-quadrat GmbH
www.teamb2.com
E-Mail hbo@teamb2.de

team b-quadrat ist ein in Hillesheim-Wiesbaum in der Vulkaneifel ansässiger Dienstleister für Technische Dokumentation und Kommunikation tätig. Unsere Kunden kommen aus dem Konsumgüterbereich und dem Maschinen- und Anlagenbau. Für diese erstellen wir Betriebs- und Wartungsanleitungen, Montageanleitungen, Ersatzteilkataloge, Vertriebspräsentationen, Verkaufsprospekte, übernehmen die Presse- und Öffentlichkeitsarbeit und beraten sie bei Themenbereichen wie CE-Kennzeichnung oder effiziente Dokumentationserstellung.