

**caron.**

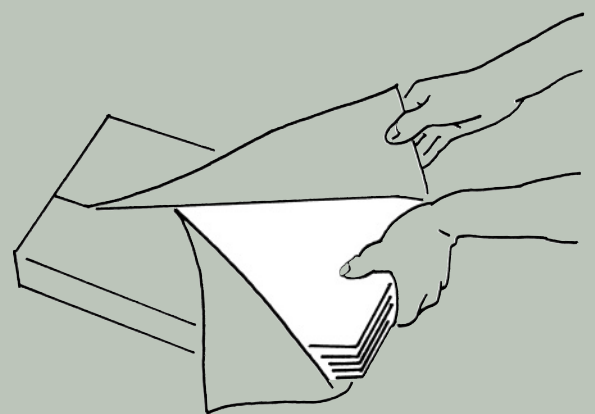
**Technische Kommunikation.**

**«Wir machen Ihre Information nutzbar,  
zugänglich und wiederverwendbar.  
Und verschaffen so Ihrem Produkt einen  
klaren Mehrwert.»»**

Für Ihre Produktinformationen und Ihr Produktmarketing bieten wir Ihnen medien- und sprachübergreifende Kommunikationslösungen aus einer Hand.

Wir besitzen alle Kompetenzen, um Information und Wissen sinnvoll aufzubereiten und zu kommunizieren. Wir beherrschen neben der inhaltlichen und sprachlichen auch die technische und gestalterische Seite und können Ihnen somit ganzheitliche Lösungen anbieten, die in der Praxis funktionieren.

|  |    |
|--|----|
| <b>Unser Herzblut.</b> Ein Editorial.                        | 4  |
| <b>Thomas Kuhn.</b> Gründer mit Visionen.                    | 5  |
| <b>Technische Kommunikation.</b> Mehrwert für Ihre Produkte. | 6  |
| <b>Information Design.</b> Unsere Kernkompetenz.             | 8  |
| <b>Information Delivery.</b> Unser Handwerk.                 | 9  |
| <b>Consulting und Training.</b> Unsere guten Dienste.        | 11 |



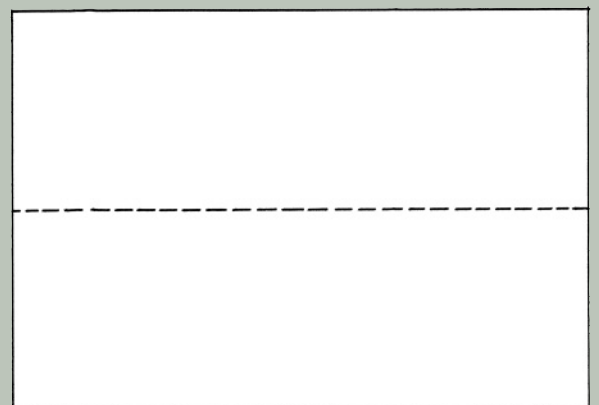
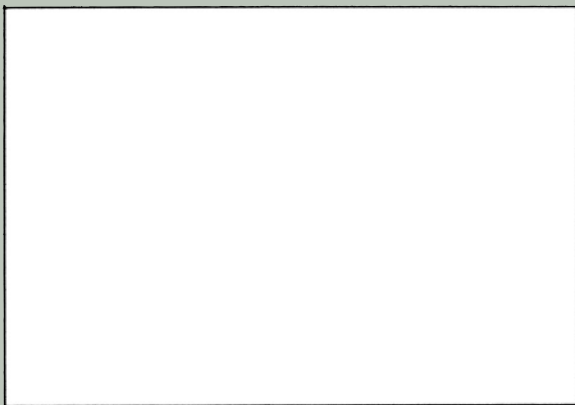
## Unser Herzblut. Ein Editorial.

4

Zugegeben, mit der Berufsbezeichnung Technischer Redakteur ernten Sie meist ein mitleidig-erstauntes «Ah, ja?» bei Ihrem Gegenüber. Keine glänzenden Augen, kein verklärter Blick. Ein verstaubtes Image hängt diesem Beruf an, den es offiziell, zumindest in der Schweiz, noch gar nicht lange gibt. Bei einer Klassierung der schreibenden Zunft würde sich der Technische Redakteur wohl am unteren Ende der Skala wiederfinden. Noch hinter den Journalisten. Gebrauchsliteratur halt, die aber, im Gegensatz zu den Zeitungen, niemand lesen will.

Dabei sieht die Wirklichkeit doch ganz anders aus. Sobald man sich in die technische Dokumentation vertieft, öffnet sich eine spannende Welt. Brachliegende Informationswüsten warten darauf, gestaltet und kultiviert zu werden. Elektronisches Publizieren erfordert hohe IT-Kompetenz. Gutes Design und Typographie entscheiden über Erfolg oder Misserfolg einer Publikation. Komplexe Dokumentations-Großprojekte erfordern die Weitsicht eines Architekten, der eine Siedlung baut. Mit Recht nennen sich daher die heutigen Redakteure und Redakteurinnen oft «Information Architects».

Wir haben unser Herzblut an diese, von außen so unscheinbare Welt verloren. Wir wollen neue Maßstäbe setzen und auch Sie begeistern und überzeugen vom Nutzen gut gemachter Dokumentation.



## Thomas Kuhn. Gründer mit Visionen.

*Wie sind Sie zur technischen Dokumentation gekommen?*

Wie so oft im Leben hat der Zufall mitgespielt. Als diplomierter Biochemiker und gelernter Elektroniker liegt es vielleicht nicht auf der Hand, in das Gebiet der technischen Dokumentation vorzustoßen. Mein Einstieg war die Übernahme der redaktionellen Verantwortung für die Packungsbeilagen in einem internationalen Pharmakonzern.

Ich habe schnell gemerkt, dass der Bereich der technischen Dokumentation mir sehr entspricht. So konnte ich nach kurzer Zeit die Leitung der technischen Dokumentationsabteilung im Bereich Diagnostik übernehmen. Ich komme also aus der Praxis und kenne die Rahmenbedingungen, die bei der parallelen Entwicklung von Produkt und mehrsprachiger Dokumentation herrschen.

*Wie sieht Ihre Vision aus?*

Auf der Seite der Herstellung und Publikation von Informationsprodukten stelle ich mir einen möglichst automatisierten Prozess vor, bei dem alle Einzelschritte integriert und alle Schnittstellen aufeinander abgestimmt sind.

Die so erstellten Informationsprodukte müssen zu lustvoller Nutzung anregen und zu hundert Prozent funktionieren.

Eigentlich sollte beides bereits jetzt eine Selbstverständlichkeit sein. Als tägliche Benutzer von Produkten jeglicher Art wissen wir alle, wie weit entfernt wir davon im Moment noch sind.

*Was ist Ihnen wichtig?*

Kundenzufriedenheit. Nur zufriedene Kunden sind wiederkehrende Kunden. Dabei habe ich immer beide Kundengruppen im Blick: unsere direkten Kunden, die Auftraggeber, und die Kunden des Auftraggebers, die Endkunden.

*Wie sieht Ihre tägliche Herausforderung aus?*

Ich denke, das Schwierigste an unserem Beruf ist das tägliche Abwägen zwischen dem Machbaren und dem Wünschbaren. Leider sind zu oft die finanziellen und zeitlichen Grenzen der Projekte so eng gesteckt, dass nur das Nötigste umgesetzt werden kann. Man kommt aber auch mit Teilschritten langfristig ans Ziel.

*Wo sehen Sie die Stärken von caron?*

Unser Kernbereich ist das Information Design. Wir sind überzeugt, dass ohne gutes Information Design alle Lösungen, seien sie technisch noch so raffiniert, am menschlichen Kommunikationsverhalten vorbeiziehen und die Information somit ungenutzt bleibt.

Im Bereich der Konzepte ist unsere Stärke das Single-Source Publishing für Print- und Online-Publikationen. Mit FrameMaker und WebWorks Publisher haben wir über Medien- und Sprachgrenzen hinweg Lösungen erarbeitet, die wegweisend sind.

### Auszeichnungen

STC Competition

1999 in England:

- Distinguished Technical Communication Award

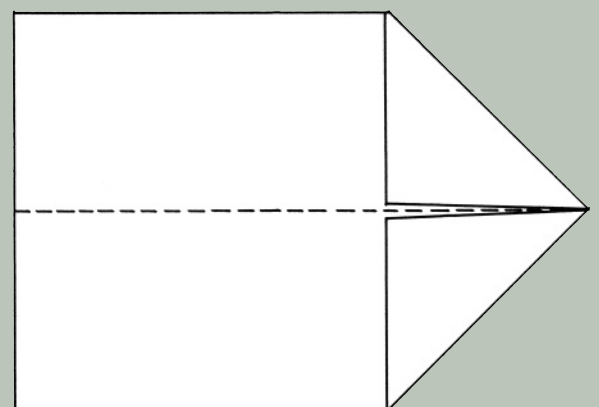
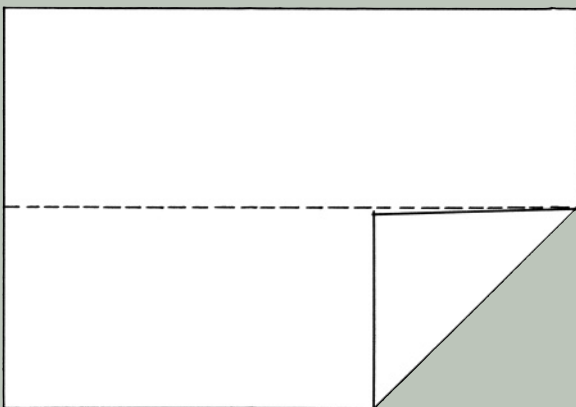
- Merit Award

- Best of Show

STC Competition

2000 in USA:

- Excellence Award



## Technische Kommunikation. Mehrwert für Ihre Produkte.

Als Dienstleister auf dem Gebiet der technischen Kommunikation machen wir uns stark für gute Produktinformation. Die folgenden Überlegungen zeigen Ihnen, weshalb wir überzeugt sind, dass eine hochwertige Produktdokumentation nicht einfach als Kostenfaktor angesehen werden darf, sondern handfeste ökonomische Vorteile bietet.

### Das Janusgesicht der Dokumentation.

Technische Dokumentation hat immer zwei Gesichter. Sie ist einerseits integraler Bestandteil des Produktes und andererseits ein wesentlicher Teil des Erscheinungsbildes des Unternehmens. Und das wird oft vergessen. Reduziert auf die Erfüllung gesetzlicher Vorgaben, vermittelt Produktinformation ein rückständiges und konservatives Bild eines Unternehmens und verärgert die Nutzer zu Recht. Gut gemachte Produktinformation hingegen hilft dem Kunden, das Produkt optimal zu nutzen und stellt zugleich das Unternehmen im besten Licht dar.

### Ihr Vorsprung im Wettbewerb.

Der effiziente Umgang mit den unternehmensspezifischen Informations- und Wissensressourcen gewinnt mehr und mehr an Bedeutung. «Knowledge Management» ist das Schlüsselwort der Zukunft. Unternehmen, die die Information rund um Ihre Produkte auf die gleiche Stufe stellen wie das Produkt selbst, bauen eine solide Wissensbasis auf und verschaffen sich dadurch mittel- und langfristig einen klaren Vorsprung im Wettbewerb.

### Erwirtschaften Sie Mehrwert.

In die technische Kommunikation zu investieren und sie einen Schritt weiter zu professionalisieren, führt zu einem klaren Mehrfachnutzen:

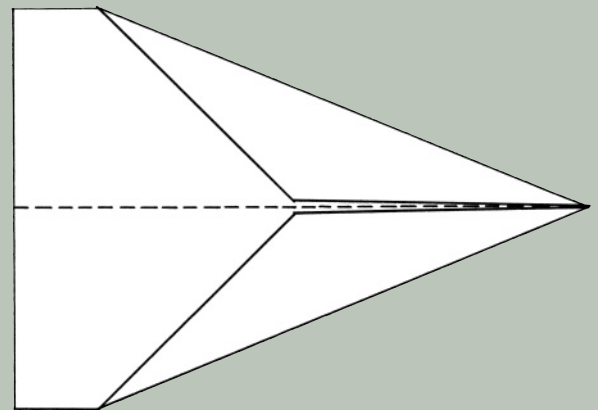
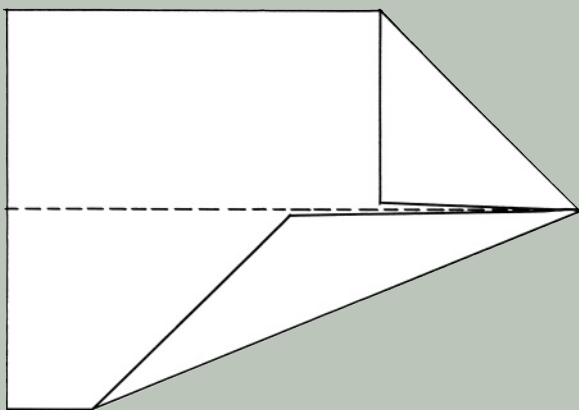
- Erhöhte Kundenzufriedenheit und Kundenbindung.
- Positive Imagepflege.
- Größere Wertschöpfung.
- Ausbau der zukunftssträchtigen Informations- und Wissensressourcen in Ihrem Unternehmen.

### Sagen Sie es weiter.

Allerdings ist es mit guter Dokumentation allein noch nicht getan. Seien Sie nicht bescheiden, zeigen Sie Ihren Kunden, wie sehr Sie sich für hochwertige Produktdokumentation einsetzen.

Der richtige Umgang mit den neuen Medien will erst gelernt sein. Integrieren Sie dieses Thema in Ihre Trainingsmodule.

Und vergessen Sie nicht, Ihre Kunden zu fragen, wie zufrieden Sie mit der Produktinformation sind und was Sie noch verbessern können.



### Outsourcing bringt Sie weiter.

Es folgen sieben gute Gründe, weshalb sich eine Zusammenarbeit mit externen Kommunikationsspezialisten lohnt:

1. Externe Projekte bringen neues Dokumentations-Know-how in Ihr Unternehmen und ergänzen das interne Fachwissen.
2. Extern Beteiligte stehen an der Schnittstelle zwischen der hauseigenen Entwicklung und dem Anwender und sind somit das Bindeglied zwischen den internen Fachexperten und den Kunden. Sie liefern erste wichtige und unabhängige Informationen über das Produkt und seine Qualität.
3. Interne Stellen werden entlastet und können sich auf ihre Kernaufgaben konzentrieren.
4. Externe Projekte laufen in klar definierten Zeit- und Kostenrahmen ab und sind dadurch transparent und einfach zu handhaben.
5. Als Fachkräfte für technische Kommunikation haben wir durch den täglichen Umgang mit verschiedenartigen Dokumentationsprojekten eine hohe Sachkompetenz und Flexibilität erworben. Nutzen Sie sie!

6. Die Kombination von interner Produktkompetenz und externer Veredelung (Aufbereitung und Darstellung der Information) bedeutet die bestmögliche Nutzung des vorhandenen Fachwissens und ist oft der Schlüssel zum Erfolg.

7. Als erfahrene Dokumentationsspezialisten sind wir es gewohnt, Prioritäten zu setzen. So können wir auch unter Zeitdruck und bei engem Budget die bestmöglichen Ergebnisse erzielen.

### Und so arbeiten Sie mit uns zusammen.

*Sie brauchen Entlastung?*

Von der Einzeldienstleistung bis zum kompletten Dokumentationsprojekt können Sie uns alles anvertrauen. Wir arbeiten ganzheitlich und liefern Ihnen maßgeschneiderte Lösungen, die Bestand haben.

*Sie möchten eine Standortbestimmung vornehmen?*

Wir analysieren Ihre Publikationen und Arbeitsabläufe und zeigen Ihnen Mittel und Wege, wie Sie einen Schritt weiter kommen.

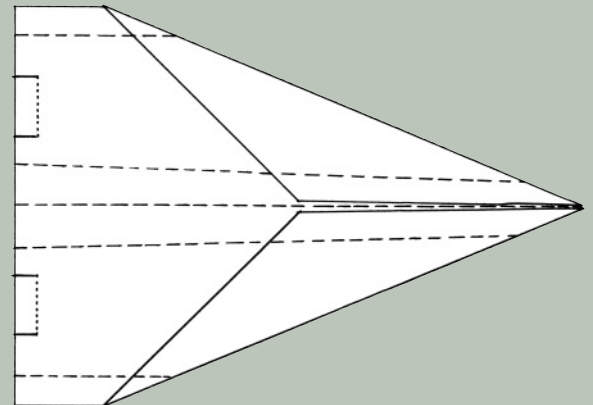
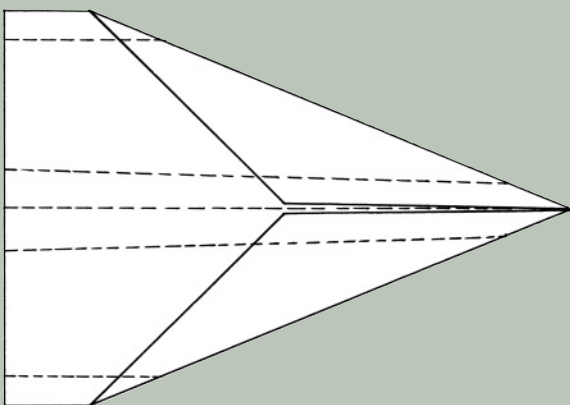
*Sie suchen einen kompetenten Gesprächspartner?*

Unser Wissen und unsere Erfahrung geben wir gerne weiter. Profitieren Sie von unserer Sachkompetenz durch individuelle Beratung, Coaching und Training.

Unabhängig davon, wie Sie mit uns zusammenarbeiten, verhelfen wir Ihnen zu Kommunikationslösungen, die überzeugen.

### Unsere Produkte

- Manuals
- Online-Hilfesysteme
- Servicedokumentationen
- Pre-Sales-Informationen
- Produktmarketing
- Application Notes
- Produktbeschreibungen
- Packungsbeilagen
- Tutorials
- Trainingsunterlagen
- e-Learning
- Computer Based Training
- Kataloge
- Web-basierte Information



## Information Design. Unsere Kernkompetenz.

Unser zentrales Anliegen ist das professionelle Information Design. Darunter verstehen wir die folgenden sechs wesentlichen Techniken:

### Richtige Auswahl der Information.

Die Evaluation der Bedürfnisse verschiedener Benutzergruppen, die richtige Detailtiefe und der Mut zur Lücke sind nur drei von vielen Punkten, die bei der Auswahl der Information wichtig sind.

### Klare Informationsklassierung.

Einer der häufigsten Fehler, den wir in der Praxis sehen, ist die Vermischung der verschiedenen Informationsklassen. Eine klare Einteilung der Information in die verschiedenen Klassen ist eine Grundvoraussetzung, um Information auffindbar und nutzbar zu machen.

### Logische Strukturierung.

Die logische Strukturierung der Information ist das tragende Prinzip, das dem Informationsgebäude Halt und klare Formen gibt. Dies gilt sowohl im Kleinen, zum Beispiel für den inneren Aufbau eines Informationsmoduls, wie auch im Großen, bei der stringenten Verknüpfung und Hierarchisierung der einzelnen Module.

### Durchdachtes Information Layering.

Information Layering ist das effizienteste Hilfsmittel zur Informationsdosierung. Dabei wird die Information, die zu einem Thema gehört, verschiedenen Ebenen und Kanälen zugeordnet. Dadurch kann die Information auf die oft diametral entgegengesetzten Bedürfnisse der einzelnen Benutzergruppen abgestimmt werden.

Gerade die Online-Medien sind ideal dazu geeignet, mit einem klugen Information Layering die stetig steigende Informationsflut zu kanalisieren.

### Intuitive Darstellung der Information.

Typographie ist eine stille Kunst. Dies täuscht oft über ihre eminente Bedeutung hinweg. Denn nur die ausgewogene und durchdachte Typographie erlaubt, die Binnenstruktur eines Textes sichtbar zu machen. Und erst dadurch findet sich der Leser intuitiv in Ihren Dokumenten zurecht.

Ebenso wichtig ist die emotionale Seite der Typographie. Durch die Wahl der Schrift, des Seitenaufbaus und des Gestaltungsrasters bestimmen Sie einen wesentlichen Teil der Ausstrahlungskraft Ihrer Publikation.

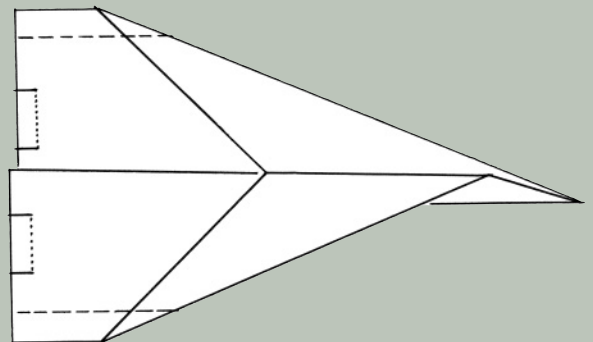
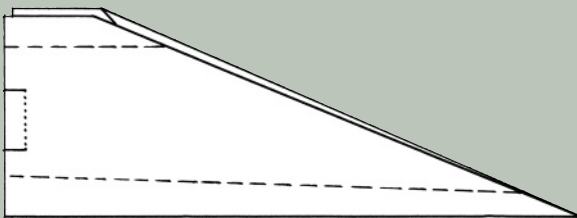
### Einfacher Zugang zur Information.

Oft scheitert der Informationssuchende bereits am Anfang: er findet die gesuchte Information nicht.

Geeignete Navigationssysteme, Suchfunktionen und vor allem ein guter und gepflegter Index machen die Information dem Suchenden erst zugänglich.

8

Erst gutes Information Design macht Ihre Texte und Bilder zugänglich und nutzbar. Darüber hinaus bleibt Ihre Information langfristig haltbar und wiederverwertbar. Zusammen mit dem richtigen Vorgehen beim Einrichten der Templates und der Auswahl der Tools schaffen Sie sich eine medienneutrale Basis Ihrer Information für die Zukunft. So wandeln Sie Information in Wissen um.





## Information Delivery. Unser Handwerk.

### Redaktion.

Es reicht, wenn die Technik kompliziert ist. Die Sprache in Ihren Produktinformationen soll einfach und verständlich sein. Klare Formulierungen, einheitliche Gliederung und Terminologie sowie die Beschränkung auf das Wesentliche garantieren, dass die Information ihr Ziel erreicht.

Ihre Texte für das Produktmarketing müssen technisch korrekt sein, dürfen aber nicht angestaubt und trocken daherkommen.

- Wir konzipieren, schreiben, redigieren und lekturieren Ihre Texte. Und dies gilt nicht nur für gedruckte Publikationen, sondern auch für interaktive Hilfesysteme, Multimedia-Anwendungen und das Internet.
- Wir kombinieren technische und sprachliche Kompetenz und verleihen Ihren Produktmarketingtexten das gewisse Etwas.

### Layout.

Dokumente in der technischen Kommunikation sind zweierlei: Gebrauchsliteratur für den Benutzer und Teil des Erscheinungsbildes Ihres Unternehmens. Dies stellt spezielle Anforderungen an die visuelle Dokumentgestaltung: Anspruchsvolles Layout und professionelle Typographie stellen sicher, dass Ihr Unternehmen im rechten Licht erscheint und der Benutzer die gesuchte Information schnell findet.

Ziehen Sie nachhaltigen Nutzen aus durchdachten Dokumentvorlagen. Sie reduzieren dadurch den Layoutaufwand erheblich und vereinheitlichen das Erscheinungsbild der publizierten Dokumente.

- Wir bringen Ihre Texte in die richtige Form und in das richtige Format.
- Wir erstellen Ihre Dokumentvorlagen und passen sie an das Erscheinungsbild Ihres Unternehmens an.
- Wir gestalten Online-Informationen nach didaktischen, kognitiven und inhaltlichen Gesichtspunkten und stellen so die sich ständig wandelnde Online-Technologie in den Dienst des Menschen.

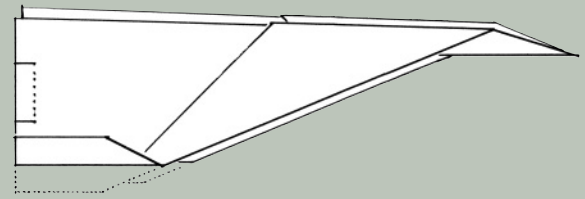
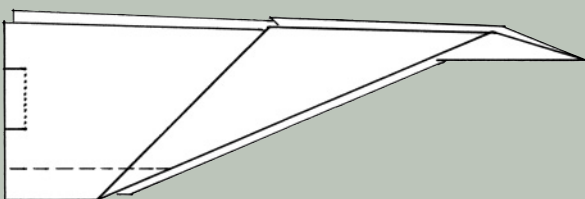
### Visualisierung.

Die richtigen Bilder am richtigen Ort machen Ihre Produktkommunikation intuitiv und ansprechend. Komplexe Zusammenhänge werden durch sinnvolle Visualisierung eindeutig und somit einfach erfassbar.

- Wir sorgen für aussagekräftige Zeichnungen, Fotos und Diagramme in Abstimmung und Ergänzung zum Text.
- Wir gestalten die Icons für Ihre neue Software und sorgen dafür, dass auch Ihr Internet-Auftritt nicht ohne die richtigen Bilder auskommen muss.

### Tools

- FrameMaker
- InDesign
- QuarkXPress
- Word
- WebWorks Publisher
- RoboHelp
- Photoshop
- Illustrator
- Acrobat
- SDL Trados WorkBench
- SDL Trados MultiTerm
- Flash
- Captivate



**Automatisierung.**

Die Herausforderung für die Zukunft wird die weitgehende Automatisierung der Abläufe im Dokumentationsprozess sein.

SGML, XML, Datenbanken, Single-Source Publishing, Content Management und andere Technologien existieren bereits. Die Frage, in welchen Fällen sie ihre Berechtigung haben und erfolgreich eingesetzt und kombiniert werden können, ist nicht immer einfach zu beantworten.

- Wir beraten Sie bei der Wahl der richtigen Tools und Formate für Ihre Dokumentationsprozesse. Eine falsche Wahl kann schwerwiegende Folgen haben.
- Wir informieren Sie über die besten Voraussetzungen für eine reibungslose Formatumwandlung und konvertieren Ihre Dokumente in das gewünschte Format.

**Übersetzung.**

Globalisierung und steigende rechtliche Anforderungen machen eine qualitativ gute Übersetzung Ihrer Dokumente immer wichtiger.

Eine gründliche Vorbereitung, Terminiologielisten, Verwendung von bestehenden Übersetzungen und ein umfassendes Projektmanagement tragen wesentlich zum Gelingen einer Übersetzung bei.

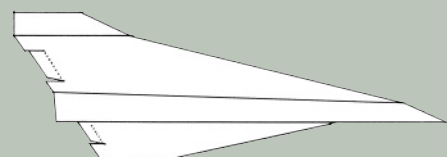
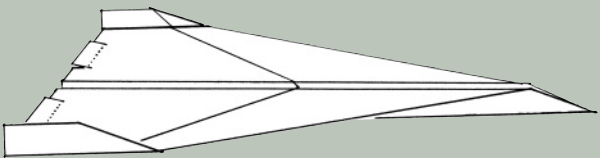
Es ist für uns eine Selbstverständlichkeit, wenn immer möglich Translation-Memory-Systeme für die Übersetzung zu nutzen. So sparen Sie Zeit und Geld und erhalten eine qualitativ hochwertige Übersetzung. Was wollen Sie mehr?

- Wir arbeiten direkt mit Muttersprachlern zusammen. Alle Übersetzungen werden von einer zweiten Person gegengelesen und lektoriert.
- Wir kümmern uns um das Terminologie-management und sorgen vor und nach der Übersetzung für klare Verhältnisse.
- Wir lokalisieren Ihre Software in alle Sprachen.
- Wir liefern Ihnen druckfertigen Fremdsprachensatz.

**Druck und Konfektionierung.**

Die Produktion der fertigen Dokumente ist der letzte Schritt in unserer Dienstleistungskette. Auch wenn die Zeit knapp wird, drucken wir Ihre Dokumente termingerecht und in hoher Qualität.

- Wir arbeiten mit erfahrenen Druckereien in der Schweiz und Deutschland zusammen und liefern Ihnen Ihre gedruckten Publikationen, wohin Sie möchten.
- Wir übernehmen die Koordination und Abstimmung der Druckvorlagen mit der Druckerei Ihrer Wahl und verhindern, dass es in diesem Bereich zu Problemen kommt.



## Consulting und Training. Unsere guten Dienste.

### Consulting.

Die technische Kommunikation ist ein Fachgebiet im Wandel. Steigende rechtliche Anforderungen und neue Gesetze, wachsende Kundenansprüche und neue Erkenntnisse auf den Gebieten der Usability-Forschung und der Sprachwissenschaft müssen in die tägliche Praxis umgesetzt werden.

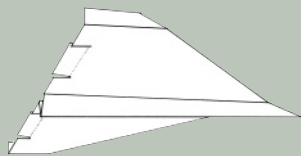
Das Schritthalten mit der rasanten Entwicklung der Kommunikations- und Publikations-Technologien ist eine ständige Herausforderung und wirft immer neue Fragen auf.

- Wir beraten Sie kompetent und neutral in allen wesentlichen Belangen der technischen Kommunikation. Dabei haben Sie auch Zugriff auf unser umfassendes Experten-Netzwerk.

### Training.

Sie wollen mehr wissen über Information Design, Online-Hilfetechnologien oder Translation-Memory-Systeme? Sie möchten ein Single-Source Publishing Workflow mit FrameMaker und WebWorks Publisher aufbauen?

- Wir bieten Ihnen die richtigen Trainingsmodule, mit denen Sie Ihre Dokumentationskenntnisse ausbauen und vertiefen können.
- Wir unterstützen Sie bei der Einführung von FrameMaker und WebWorks Publisher durch individuelles Training.



# caron.

**caron publications ag**

Gewerbstrasse 12  
CH-4123 Allschwil  
Schweiz

Telefon +41 61 485 92 92

Fax +41 61 485 92 90

[info@caron.ch](mailto:info@caron.ch)

[www.caron.ch](http://www.caron.ch)