

## I processi di gestione delle informazioni nel settore odontoiatrico

Nell'ultimo numero di ABZ sono stati trattati in maniera approfondita i fondamenti dell'analisi e della successiva ottimizzazione dei processi di gestione delle informazioni TANNER. In questo numero di ABZ vi forniamo un resoconto dal punto di vista pratico per quanto riguarda la Sirona Dental Systems GmbH ed un'intervista con Wolfgang Schlapp, responsabile della documentazione tecnica presso la Sirona.

La Sirona Dental Systems GmbH con sede a Bensheim, è nata nel 1997 dalla Divisione Odontoiatrica della Siemens AG. In qualità di produttore leader a livello internazionale, la Sirona fissa in misura sostanziale gli standard tecnologici e pratico-economici nel campo della cura dei denti. I prodotti Sirona dei rami aziendali Unità di trattamento, Sistemi di imaging, Sistemi dentali CAD/CAM (CEREC) e Strumenti sono di casa in tutti i settori di cura e di attività dei moderni studi dentistici.

Dal 1996, nel settore Documentazione Tecnica della Sirona, viene utilizzato FrameMaker. Nel frattempo, la sfera di competenze della documentazione tecnica si è ampliata in misura considerevole. Prima di tutto, l'incremento del

numero delle versioni in più lingue e dei prodotti grava sul lavoro quotidiano di redazione: il numero dei documenti attuali (incluse tutte le versioni in più lingue) presso la Sirona ammonta complessivamente a circa 2.200. Questi documenti si dividono nei tipi più diversi: schede tecniche, manuali di istruzioni per l'assemblaggio/l'installazione, manuali per la manutenzione, manuali di istruzioni d'uso, foglietti illustrativi, schemi di cablaggio, manuali di assistenza tecnica, manuali di riparazione, elenchi di parti di ricambio.

Naturalmente i tool di redazione utilizzati sono sempre aggiornati, tuttavia attualmente la Sirona, da sola con questi tool, si scontra con dei limiti di capacità. Un'analisi dei processi di gestione delle

» Continua a pagina 2

## ASTORIA – il pioniere del management dei contenuti strutturati

di Keith J. Pedrick, ASTORIA Software Business Manager, EMEA



Il software ASTORIA, sviluppato alla Xerox PARC, rappresenta il pacchetto software più flessibile al mondo per la creazione, la gestione, l'elaborazione e la pubblicazione di contenuti strutturati. Più di

300 aziende in tutto il mondo utilizzano il software ASTORIA per la gestione dei propri contenuti in formato XML/SGML, che apre loro numerose opportunità:

- razionalizzazione e strutturazione con-

tinue dei processi necessari per la creazione, l'elaborazione e la pubblicazione

- riutilizzo efficiente ed effettivo di elementi di contenuto che si trovano all'interno di un unico documento oppure di migliaia di documenti
- realizzazione rapida di documenti nuovi, anche nel caso di configurazioni di prodotto estremamente complesse
- utilizzo molteplice dei contenuti per i più svariati formati di edizione – elettronico, su supporto cartaceo, digitale

» Continua a pagina 3

### EDITORIALE



Nella nostra qualità di una delle prime aziende che ha impiegato le tecnologie nel campo del linguaggio SGML al servizio della docu-

mentazione tecnica, abbiamo contribuito in maniera determinante allo sviluppo nella produzione e distribuzione di informazioni orientate ai tecnici.

Nell'ambito della gestione professionale delle informazioni strutturate (SGML), il nostro partner tecnologico è stato la ASTORIA. La TANNER si occupa delle principali installazioni ASTORIA in Europa. Tra i nostri clienti vi sono la Siemens Medical Solutions e la Honeywell AG.

Dopo essersi concentrata per un breve periodo di tempo sul mercato statunitense-americano, dalla metà di quest'anno, la ASTORIA gestisce, in collaborazione con la TANNER, il mercato europeo nuovamente rinvigoriti. Svilupperemo ulteriormente le soluzioni esistenti presso i nostri clienti e acquisiremo nuovi progetti, che prevedono il management a livello aziendale di informazioni strutturate.

Vostro Helmut Tanner

### INDICE

I processi di gestione delle informazioni nel settore odontoiatrico .....	1+2
ASTORIA – il pioniere del management dei contenuti strutturati .....	1+3
Cataloghi concepiti in maniera ottimale .....	4
Best Practice nella documentazione Tecnica 2a parte: L'acquisizione .....	5
Impressum .....	5
Nuova normativa VDI 4500 (2a parte) – Raccomandazioni per la documentazione tecnica .....	6
Indirizzi .....	6

» Continua da pagina 1

**I processi di gestione delle informazioni nel settore odontoiatrico**

informazioni condotta dalla TANNER in qualità di consulente esterno dovrà per prima cosa fare chiarezza su dove si trovano i punti deboli nel processo di gestione delle informazioni nel suo complesso. I responsabili di progetto Jürgen Steidele e Roland Schmeling della TANNER AG hanno messo i processi di gestione delle informazioni presso la Sirona sul banco di prova. Per descrivere i risultati si è scelto di rappresen-

tare i processi come catene di processi azionate dagli eventi (EPK). Per queste catene di processi viene di volta in volta delineato il potenziale di ottimizzazione. In questo contesto, tra le altre cose, è emerso che, nel settore della documentazione tecnica, processi simili hanno talvolta una rappresentazione fortemente non uniforme e che le interfacce tra sviluppo e documentazione sono troppo ambigue e non sufficientemente orientate al processo. In una seconda fase, per i singoli potenziali di ottimizzazione sono stati elaborati scenari concreti: quali processi, quando devono essere elaborati e da chi,

per sfruttare al meglio le risorse esistenti? Nel complesso, è stata raccomandata l'introduzione di un sistema di redazione basato su XML, che, nel migliore dei casi, sarebbe stato ammortizzato già dopo un periodo relativamente breve di tempo: L'introduzione di un sistema di redazione riunisce in sé i seguenti vantaggi: creazione completamente automatizzata del layout (anche nelle lingue straniere), eliminazione delle fasi di conversione attualmente necessarie e soggette ad errori e potenziale di risparmio grazie alla modularizzazione ed al riutilizzo delle informazioni.



Di seguito riportiamo un'intervista con Wolfgang Schlapp, responsabile della documentazione tecnica presso la Sirona

**ABZ:** Signor Schlapp, Lei è responsabile del settore documentazione presso la Sirona. Cos'è che ha richiamato la sua attenzione sull'eventualità di un'analisi dei processi di gestione delle informazioni?

**Signor Schlapp:** Per me è evidente che i processi possono essere analizzati. Con la TANNER avevamo già dei contatti per ciò che riguarda il lavoro di redazione e quindi era logico che ci rivolgessimo agli esperti di Lindau anche per l'analisi dei processi di gestione delle informazioni.

**ABZ:** Che cosa ha indotto in maniera decisiva la Sirona ad incaricare la TANNER dell'analisi dei propri processi di gestione delle informazioni?

**Signor Schlapp:** Semplicemente perché alla TANNER vi erano il know-how e la competenza necessari nel campo redazionale. 2 anni fa abbiamo allacciato i primi contatti con la TANNER per quanto riguarda il settore redazione. Già allora, inizialmente era stata pianificata un'analisi dei processi; tuttavia, per motivi di riduzione del budget, siamo stati costretti a rinviare questo progetto.

**ABZ:** C'erano opportunità concrete? I Vostri collaboratori o il management erano insoddisfatti dei processi di gestione delle informazioni esistenti?

**Signor Schlapp:** Lo stimolo vero e proprio è venuto dai collaboratori. Era abbastanza evidente che avevamo dei problemi con i

nostri processi: in parte si trattava di problemi di competenze e domande come: chi incarica chi e di che cosa? In parte questi problemi erano dovuti al fatto che abbiamo bisogno di nuovi tool. Dal mio punto di vista, è certo che quello che ci serve è un sistema ETK, per poter lavorare in maniera più efficiente. Alcuni errori e difetti erano noti già da lungo tempo. Ciò che mancava era l'argomentazione. Oltre a ciò, vi erano naturalmente anche problemi che soltanto l'analisi dei processi di gestione delle informazioni ha messo in luce.

**ABZ:** Quanti dei Vostri collaboratori sono stati impegnati nell'analisi dei processi di gestione delle informazioni?

**Signor Schlapp:** Otto partner intervistatori dalla redazione e circa dieci dai reparti tecnici.

**ABZ:** Su quali debolezze concrete l'analisi dei processi di gestione delle informazioni condotta dalla TANNER ha richiamato la Vostra attenzione?

**Signor Schlapp:** In concreto, è stato necessario introdurre nuovi tool e ricollocare determinate attività nello sviluppo: finora sono state approntate le cosiddette "immagini esplose" della documentazione, gli elenchi con le parti di ricambio e i salva schermo per il software. A tale proposito, ad esempio, è significativo il fatto che il reparto sviluppo renda disponibili i salva schermo, e per di più in un momento in cui non è ancora possibile una traduzione delle voci di menu.

**ABZ:** Per la realizzazione di quali scenari di ottimizzazione la TANNER ha dato una mano alla Sirona?

**Signor Schlapp:** Al termine dell'analisi dei processi di gestione delle informazioni la TANNER ci ha presentato un resoconto dettagliato nel quale erano incluse anche le opportunità di ottimizzazione. Già nelle fasi precedenti (ad esempio, nella fase delle procedure di intervista) sono stati evidenziati i punti deboli e in parte le possibilità di soluzione.

**ABZ:** Quali sono i prossimi passi?

**Signor Schlapp:** All'analisi dei processi segue l'introduzione di un sistema di redazione la cui realizzazione avrà inizio in ottobre. Il primo passo sarà un'analisi della documentazione, che verrà effettuata anch'essa dalla TANNER.

**ABZ:** Quanto siete soddisfatti del procedimento e del risultato dell'analisi dei processi di gestione delle informazioni condotta dalla TANNER?

**Signor Schlapp:** L'analisi dei processi di gestione delle informazioni è stata realizzata e documentata in modo accurato. Inoltre l'affidabilità è tutta un'altra cosa se un consulente esterno noto raggiunge questo risultato. Ho apprezzato davvero l'efficienza in termini di tempo e il metodo con cui la TANNER si è messa al lavoro. Inoltre, il potenziale di ottimizzazione è stato determinato in tempi molto rapidi nella fase di indagine: si è arrivati molto rapidamente al punto. L'impegno, la metodologia di lavoro e i risultati dei collaboratori TANNER sono stati eccellenti – non li vedi neanche, controllano tutto a fondo e se ne rivanno. Anzi, ti accorgi che i collaboratori della TANNER vorrebbero spingersi sempre un po' più avanti oltre l'obiettivo concordato. Essi si buttano anima e corpo nell'argomento.

» Continua da pagina 1

**ASTORIA – Pionier beim Management strukturierter Inhalte**

Nell'area Europa, Medio Oriente ed Africa (EMEA), digitalML è l'unica società che si occupa della distribuzione, del marketing e del supporto tecnico del software ASTORIA. DigitalML e ASTORIA sono lieti di poter annunciare il riposizionamento del software ASTORIA reso possibile grazie ad una partnership ed alleanza strategica con la TANNER AG. La ASTORIA considera la TANNER AG una delle aziende dall'aspetto tecnico più innovativo di questa regione. Grazie alla sua ventennale esperienza nel campo della realizzazione di documentazioni tecniche, cataloghi di prodotti e cataloghi elettronici di parti di ricambio e grazie alle sue vaste competenze nella fornitura di servizi professionali, nonché nella programmazione e nello sviluppo di soluzioni personalizzate, la TANNER AG creerà nel lungo termine un significativo plusvalore per gli utenti mitteleuropei con l'approntamento di soluzioni per il cosiddetto "Structured Content Management".

Il software ASTORIA è stato ottimizzato per la gestione di documenti complessi in formato XML/SGML. Nel Repository orientato agli oggetti, tutti gli elementi dei vostri documenti XML vengono gestiti come oggetti con metadati propri. In questo modo, i componenti del contenuto possono essere uti-

lizzati con un livello di "granularizzazione" massima, e questo apporta vantaggi considerevoli:

- Gli utilizzatori possono organizzare il Repository in modo adeguato alle proprie esigenze individuali.
- Gli utilizzatori possono gestire tutti (e non soltanto alcuni) elementi del contenuto. Per la ricerca, l'elaborazione, la gestione delle versioni, il riutilizzo, l'approvazione e l'assemblaggio di documenti non è richiesta alcuna conoscenza dei cosiddetti "dati strutturati".
- Gli utilizzatori possono modificare gli attributi in qualsiasi momento. Con il software ASTORIA, le caratteristiche dei metadati definiti dall'utilizzatore possono essere adattate senza difficoltà ed altrettanto senza difficoltà essere applicate a qualsiasi elemento XML.

Il software ASTORIA è stato ottimizzato per processi complessi di gestione dei contenuti. L'impostazione del software ASTORIA per quanto riguarda la gestione dei contenuti XML consente la collaborazione di tutto il team al processo di pubblicazione, indipendentemente dalla semplicità o dalla complessità di tale processo:

- **Elaborazione semplificata e acquisizione del contenuto** – "Bridges to ASTORIA" è un'applicazione completa, con l'ausilio della quale i redattori possono accedere al Repository ASTORIA direttamente dal programma di Authoring di volta in volta preferito.
- **Razionalizzazione del flusso di lavoro e collaborazione** – con l'ausilio di un

normale browser web per Windows, il software ASTORIA consente l'inserimento di più osservazioni da parte di diversi redattori in qualsiasi elemento XML (e non soltanto su pagine, capitoli o sottocapitoli) e a tale scopo fornisce una pluralità di tool.

- **Funzioni granulari per garantire ampie competenze di revisione** – è possibile riesaminare lo stato e le modifiche apportate al livello degli elementi. Ciascun elemento XML può essere assegnato ad un flusso di lavoro definito dall'utilizzatore.
- **Identificazione senza difficoltà di modifiche e aggiornamenti** – le differenze possono essere individuate elemento per elemento – con il Differencing-Engine di ASTORIA.
- **Supporto completo per Single Source Publishing** – l'elaborazione e la pubblicazione possono essere effettuate da un'unica fonte su canali differenti. Grazie alle funzioni integrate preconfigurate, il software ASTORIA può essere integrato in tutti gli attuali editor XML multimediali come ad esempio Epic, XMetal e FrameMaker.

Di fronte alle consuete opportunità attualmente offerte dalla pubblicazione tecnica, i clienti si aspettano informazioni di prodotto semplici da usare e rilevanti. In altre parole: traduzione nella rispettiva lingua madre, approntamento nel formato cartaceo o elettronico di volta in volta preferito nonché, nel caso ideale, l'adeguamento alla configurazione di prodotto e di servizio di volta in volta acquistata. Per documentazioni di grande entità e complessità, il linguaggio XML garantisce la flessibilità richiesta dai clienti e un livello di granularizzazione tale da consentire un adeguamento ottimale dei contenuti ai loro desideri. Il software ASTORIA per la gestione di documenti strutturati è stato appositamente sviluppato tenendo conto di tutte queste esigenze. Noi della ASTORIA ringraziamo la TANNER AG per averci dato l'opportunità di presentarci su ABZ.

**Per informazioni dettagliate sul software ASTORIA, visitate il sito [www.tanner.de/Fachportal/ Artikel/ XML-SGML](http://www.tanner.de/Fachportal/Artikel/XML-SGML).**



Posizionamento del software ASTORIA – Grazie alle sue enormi potenzialità di riutilizzo, efficienza in termini di costi e granularizzazione, il software ASTORIA si posiziona al livello più alto

## Cataloghi concepiti in maniera ottimale

La funzionalità di un catalogo si vede nel momento in cui lo si utilizza. Per valutare l'utilizzabilità (usability) dei cataloghi, si devono anzitutto individuare i gruppi target del catalogo. Questi gruppi target possono essere descritti sulla base dei profili degli utilizzatori. Come esempio mostriamo il processo di creazione funzionale sulla base dei cataloghi per la tecnologia del riscaldamento.

**Qui presentiamo tre utilizzatori tipici dei cataloghi tecnici B2B. In base ai loro profili rispondiamo alla domanda con quali criteri il signor Müller, il signor Huber e la signora Schulz scelgono radiatori, caldaie o apparecchiature per riscaldamento.**

**Il signor Müller**, ingegnere, lavora in uno studio di progettazione, che sceglie e ottimizza gli impianti di riscaldamento per progetti di grande entità. A tale scopo, scegliendo tra i prodotti di diversi fabbricanti, egli deve assemblare un impianto di riscaldamento ottimale composto da caldaie, bollitori indiretti, pompe di ricircolazione, radiatori e piccoli accessori. Per fare questo egli si orienta sulla base delle specifiche tecniche come il potere calorifico, ma anche del design e del prezzo.

Da 20 anni, **il signor Huber** è esperto nel campo degli impianti di riscaldamento. Egli deve realizzare in modo rapido e sicuro proposte per costruttori ed architetti. Le sue proposte devono imporsi sulla concorrenza degli altri installatori e contemporaneamente andare incontro ai gusti della clientela. Ma egli deve anche saper riparare rapidamente impianti vecchi di 10 anni in caso di avaria.

**La signora Schulz** lavora presso un rivenditore all'ingrosso per installatori – spesso per telefono deve fornire, nel più breve tempo possibile, risposte sul prodotto ottimale per il cliente. In tal caso, ella consulta volentieri i cataloghi su carta dei fabbricanti.

### “Navigazione principale” sulla base delle specifiche tecniche

Per prima cosa osserviamo cosa fa il signor Müller: egli calcola l'impianto di riscaldamento per un progetto di 10 abitazioni. Sulla base del volume dell'edificio, della superficie esterna, del numero degli abitanti, dei materiali costruttivi nonché

dell'isolamento, egli calcola un fabbisogno di energia per il riscaldamento pari a 30 kW. Inoltre, egli sa che la fonte energetica utilizzata è il gas. In seguito ad una precedente esperienza, egli preferisce le moderne caldaie in acciaio. Il consumo d'acqua ammonterà a circa 1200 litri.

Il signor Huber deduce l'energia termica erogata dai calcoli degli architetti; inoltre, dal progetto, egli può dedurre il fabbisogno termico di ciascuna stanza e lo spazio a disposizione per l'installazione dei radiatori. La signora Schulz invece, attraverso domande mirate, deve individuare rapidamente il desiderio di chi chiama. A tale scopo, indaga sulle specifiche tecniche per le quali i prodotti si differenziano – come ad esempio, nel caso delle caldaie, il potere calorifico e la fonte energetica.

Come punto di partenza, tutti e tre hanno indicato le specifiche tecniche. Il catalogo li guida in modo ottimale nella ricerca di specifiche tecniche rilevanti ai fini della differenziazione a tutti i livelli. Il catalogo inizia sulla prima pagina con l'indice. Qui, oltre al numero della pagina ed al numero del capitolo, la cosa più importante non è il nome del prodotto, ma piuttosto i principali criteri di differenziazione. Per il signor Müller, il signor Huber e la signora Schulz nell'indice è molto più importante sapere se una caldaia viene alimentata a legna, olio o gas e qual è il suo potere calorifico. Di fronte a ciò, il nome del modello deve passare in secondo piano. Nel caso dei prodotti che sono sotto la vista dell'utilizzatore finale, come ad esempio i radiatori, nell'indice la scelta del prodotto può essere facilitata per mezzo di immagini. Così la signora Schulz utilizza un indice come base per le domande mirate al telefono: Nell'indice ella vede in che cosa si differenziano i prodotti e quali specifiche tecniche sono importanti ai fini della scelta del prodotto. Il principio di fornire, oltre alla posizione ed alle differenze tra i prodotti, anche le specifiche tecniche rilevanti

ai fini della differenziazione, può essere applicato anche all'inizio di un capitolo e sulla tabella per l'ordinazione. Sulla base di specifiche tecniche sempre più dettagliate, l'utilizzatore del catalogo può decidere quale prodotto è adatto per la sua situazione di utilizzo. Questo dà al signor Müller, al signor Huber ed alla signora Schulz la sicurezza di offrire ai propri clienti il prodotto più adatto a loro.

### Altre forme di navigazione

Talvolta, nel caso di impianti in avaria, consultando il catalogo il signor Huber può identificare i vecchi prodotti sulla base di un nome di prodotto o di un numero di articolo. Un indice analitico con l'elenco dei nomi di prodotto e dei numeri di articolo gli semplifica la ricerca del prodotto più adatto nel catalogo. Il signor Huber è un installatore molto esperto, che ha una vasta conoscenza della maggior parte dei prodotti, e per alcuni di questi sa persino dove si trovano nel catalogo – egli sceglie con il pollice. Apre il catalogo nel punto in cui suppone di trovare il prodotto che gli interessa. Sfogliando una o due pagine in avanti o indietro spera di trovare il prodotto più adatto. Egli è stato aiutato da un'intestazione significativa o da utili note a piè di pagina: in esse dovrebbe trovare non soltanto il logo dell'azienda riportato su ogni pagina, ma soprattutto anche i criteri tecnici di differenziazione più importanti, nonché la designazione dei prodotti.

La signora Schulz conosce davvero a fondo i cataloghi, tuttavia si trova sempre di fronte a designazioni di prodotti di cui non ha ancora sentito parlare. In questi casi, ella consulta l'indice alfabetico.

### Attenzione al gradimento degli utilizzatori

Alla fine gli utilizzatori di cataloghi devono essere soddisfatti – essi si sentiranno soddisfatti al massimo se potranno scegliere il prodotto giusto in modo rapido e sicuro. Ma oltre a questo è importante che il catalogo sia ben maneggevole, dunque non sia troppo pesante e che, nonostante il suo volume, possa essere sfogliato agevolmente. E il layout della pagina – semplicità e chiarezza – contribuiscono al gradimento. Per noi della TANNER, utilizzabilità dei cataloghi significa: acquisire familiarità con le strategie di utilizzo e trasferirle nella concezione del catalogo.

## Best Practice nella documentazione Tecnica 2a parte: L'acquisizione

In un processo di redazione efficiente, la documentazione tecnica viene più prodotta che scritta. Ma cosa vuol dire "produrre" in un'azienda di medie dimensioni? Vi sono quattro aspetti in primo piano:

### Pianificazione

Una pianificazione accurata riduce al minimo l'onere di acquisizione ed è una premessa indispensabile per progetti di successo. Dopo la pianificazione dei tipi di documento sulla base del fabbisogno di informazioni dei gruppi target, la documentazione viene acquisita sin dalla prima riga in modo modulare, ovvero suddivisa in moduli di informazioni e secondo le regole del Funktionsdesign della TANNER. Ciascun modulo di informazioni viene elaborato e verificato nonché autorizzato dopo un'eventuale revisione.

I moduli di informazioni corrispondono ai "modelli di sequenze" nel Funktionsdesign (ad esempio sequenza di manutenzione, tabella delle specifiche tecniche, ...): Un modulo di informazioni è un'unità logica, come ad esempio l'ampliamento di un componente costruttivo. Ai fini dei processi razionali di realizzazione della documentazione, moduli troppo piccoli comportano ovviamente una frammentazione eccessiva del documento e quindi un onere di gestione elevato.

In questo modo l'onere di elaborazione rimane entro certi limiti; singole informazioni non vengono elaborate più volte e con un risultato incerto.

Prima dell'acquisizione è stata effettuata un'ampia ricerca. In questo modo, idealmente, la sequenza viene pianificata in modo tale che al momento dell'acquisizione siano disponibili il più possibile tutte le informazioni costitutive di un modulo. L'acquisizione di moduli di informazioni con delle lacune o incompleti comporta un'elaborazione ripetitiva ed una tendenza agli errori. In tal caso, le note di redazione costituiscono degli ausili che – fino a quando non vengono elaborati e cancellati in quanto eliminati – impediscono l'autorizzazione.

### Regole

Esistono delle regole chiare, che non sono presenti implicitamente nelle menti, ma che al contrario sono fissate in maniera esplicita in un sistema di norme, il manuale di redazione. Perché le regole assumono un senso soltanto se esse sono condivisibili e documentate per tutti gli interessati. Per questo motivo spesso vale quanto segue: Tante regole quante sono necessarie, quindi il meno possibile.

Tra i criteri vincolanti in un manuale di redazione vi sono: struttura principale suddivisa in capitoli e talvolta titoli di secondo livello, struttura delle avvertenze e sequenze di azioni (ad esempio, nel Funktionsdesign TANNER), modelli di testo, regole base per gli elementi grafici, e così via.

### Prevenzione degli errori anziché correzione

Un processo produttivo corretto si distingue per il fatto che la prevenzione degli errori a qualsiasi livello ha la massima priorità. L'accuratezza nella creazione delle informazioni e il rispetto dei sistemi di regole documentati sono essenziali. Grazie al metodo di lavoro modulare, contenuti già verificati (senza errori) possono essere riutilizzati.

Come in qualsiasi processo produttivo, la garanzia di qualità (revisione) non deve assumere come ruolo primario quello di officina di riparazione, ma piuttosto deve confermare il rispetto della qualità.

### Supporto del sistema

L'acquisizione e la gestione dei moduli di informazioni viene considerevolmente semplificato grazie ad un sistema di redazione. Questo sistema deve offrire le seguenti funzionalità di base: archivio e controlli di accesso (chi elabora che cosa), stato e gestione delle versioni (chi ha modificato che cosa e

quando), gestione dei moduli di informazioni e documentazione di utilizzo. Queste sono le funzionalità di base che sono importanti ai fini dell'acquisizione. Nei prossimi numeri di ABZ, verranno trattate le altre fasi della TANNER Best Practice nella documentazione tecnica.

## IMPRESSUM

TANNER



### Editore

TANNER AG  
Kemptener Straße 99  
D-88131 Lindau (B)  
Telefon +49 (0) 83 82 / 272 - 0  
Telefax +49 (0) 83 82 / 272 - 900  
E-Mail: info@tanner.de  
http://www.tanner.de

### Comitato di redazione di questa Edizione

Georg-Friedrich Blocher, Theo Hafner, Andreas Hett, Christoph Kohler, Keith J. Pedrick, Andreas Schlenkhoff, Jürgen Steidele, Helmut Tanner, Sabine Waizenegger, Ralf Wittgen

### Stampa

Stamperia Kling

Riproduzione – anche parziale – consentita solo tramite preventiva autorizzazione scritta dell'editore. La TANNER AG non si assume nessuna responsabilità per manoscritti e fotografie non richiesti. L'ABZ è distribuita gratuitamente agli interessati. Pertanto, non sussiste alcun diritto a ricevere la rivista.

# Nuova normativa VDI 4500 (2ª parte) – Raccomandazioni per la documentazione tecnica

**Desiderate avere informazioni in merito ad aspetti particolari della pubblicazione elettronica? Desiderate organizzare un management efficiente della qualità per la documentazione tecnica? In questo e in molti altri casi la normativa VDI 4500 aiuta.**

In ABZ 2/2004 abbiamo presentato i fogli 1-3 della normativa VDI 4500. Tuttavia, con ciò il lavoro del gruppo di studio "VDI 4500", nell'ambito del quale teorici accademici, professionisti di aziende fornitrici di servizi ed esperti del settore dell'ingegneria meccanica si incontrano regolarmente, non è ancora

descritto esaurientemente. Dopo la pubblicazione dei primi tre fogli, il gruppo di studio si è nuovamente riunito nell'autunno 2003 a Paderborn. Quella che era stata pianificata come una tranquilla "tavola rotonda conclusiva", si è trasformata in un'accesa discussione conclusasi con il progetto di rielaborare

completamente i precedenti fogli della normativa! Perché? L'argomento "Documentazione tecnica" ha avuto, negli ultimi anni, uno sviluppo impetuoso. Tre esempi:

- Gli aspetti giuridici si ripercuotono in misura sempre crescente sulla responsabilità dell'amministrazione (e, dal punto di vista attuale, nel foglio 1 non sono sufficientemente considerati).
- Gli ulteriori sviluppi tecnologici come, ad esempio, pubblicazione elettronica da un'unica fonte, influiscono sull'organizzazione e sulla gestione (vedere foglio 2) e meritano una trattazione a parte (vedere il foglio 6).
- Con il dispendio sempre crescente destinato della documentazione tecnica, nella creazione, gestione e distribuzione è necessario tenere conto anche degli aspetti economici (finora non sufficientemente considerati, vedere il foglio 5).

Siamo molto lieti che i collaboratori della TANNER AG partecipino con competenza all'elaborazione di questa normativa.

## NORMATIVA VDI 4500 (2A PARTE)

	Contenuti fondamentali	Gruppi target
Foglio 4: Contenuti ed implementazione	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gruppi target e gruppi di utilizzatori</li> <li>• Documentazione tecnica interna</li> <li>• Documentazione tecnica esterna</li> <li>• Tipi di documenti</li> <li>• Organizzazione e realizzazione di documenti</li> <li>• Management della qualità</li> <li>• Tool</li> <li>• Esempi pratici, checklist</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manager e specialisti</li> <li>• Fornitori esterni</li> <li>• Persone che forniscono informazioni per la documentazione tecnica</li> </ul>
Foglio 5: Documentazione economica	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aspetti di economia aziendale</li> <li>• Ottimizzazione dei processi di gestione delle informazioni e delle documentazioni</li> <li>• Calcolo dei costi rapportato ai progetti</li> <li>• Utilizzo di risorse interne, collegamento con fornitori esterni</li> <li>• Esempi pratici, checklist</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Amministratori</li> <li>• Direttori commerciali</li> <li>• Direttori tecnici</li> <li>• Product manager o responsabili di progetto</li> <li>• Esecutori incaricati della realizzazione e del coordinamento della documentazione tecnica</li> </ul>
Foglio 6: Pubblicazione elettronica	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pubblicazione come parte del management delle informazioni</li> <li>• Aspetti giuridici</li> <li>• Accesso alle informazioni, protezione dei dati, interfacce e standard</li> <li>• Tecnologie e sistemi</li> <li>• Management della qualità</li> <li>• Esempi pratici, checklist</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Amministratori</li> <li>• Responsabili EDV</li> <li>• Manager e specialisti</li> <li>• Fornitori esterni</li> </ul>

## INDIRIZZI

### TANNER AG

Kemptener Straße 99, D-88131 Lindau (B)  
Tel. 00 49 / 83 82 / 2 72 - 1 19  
Fax 00 49 / 83 82 / 2 72 - 9 00  
E-Mail: info@tanner.de

### Niederlassung Nürnberg

Regensburger Str. 334 a, D-90480 Nürnberg  
Tel. 00 49 / 9 11 / 2 14 50 - 0  
Fax 00 49 / 9 11 / 2 14 50 - 11  
E-Mail: info@tanner.de

### Niederlassung Reutlingen

Am Heilbrunnen 47, D-72766 Reutlingen  
Tel. 00 49 / 71 21 / 14 49 34 - 10  
Fax 00 49 / 71 21 / 14 49 34 - 20  
E-Mail: info@tanner.de

### Tanner Translations GmbH+Co

Markenstr. 7, D-40227 Düsseldorf  
Tel. 00 49 / 2 11 / 17 96 65 - 0  
Fax 00 49 / 2 11 / 17 96 65 - 29  
E-Mail: info@translations.tanner.de

**TANNER**   
rende la tecnica comprensibile

Ulteriori informazioni  
[www.tanner.de](http://www.tanner.de)