

Corporate Library

Leistungsspektrum

Dipl.-Ing. José Manuel de la Rosa Govantes
semantics Kommunikationsmanagement GmbH
Viktoriaallee 45
52066 Aachen

+49 241 89 49 89 29
j.delarosa@semantics.de
www.semantics.de

Inhalt

Über uns

Die semantics Kommunikationsmanagement GmbH

Relevanz und Ziel

Verständlichkeit und Kundenwirksamkeit von Texten

Grundlagen und Kernkompetenzen bei Corporate Library

Erfolgsfaktoren schriftlicher Kundenkommunikation

Technische Lösungen und Konzepte der Corporate Library

Systemische Herausforderungen individueller Massenkorrespondenz

Anwendungsszenarien Corporate Library

Beispiele aus der Praxis: Konsolidierung, Migration, Briefüberarbeitung, Organisation

Anhang: Neben Corporate Library

Der Bereich Visual Library

semantics Kommunikationsmanagement GmbH

Wer wir sind

- Gründung 2000 als Spin-off der RWTH Aachen
- Interdisziplinäres Team aus z.Zt. 35 Informatikern, Linguisten, Textwissenschaftlern und Psychologen
- Verbindung von Forschung und Praxis
- Kooperationen mit Integrationspartnern und Anbietern von Drucklösungen

Was wir anbieten

- Sprachschulungen, Entwicklung von Sprachrichtlinien und Kommunikationskonzepten, Briefüberarbeitungen und -analysen (auch großer Vorlagenbestände)
- Technische Lösungen zur systematischen Förderung und nachhaltigen Sicherung der sprachlichen Qualität
- Organisation, Strukturierung und Migration von großen Dokumentmengen
- Forschung im Feld der Linguistischen Informatik, empirische Studien
- Ferner: Digitalisierungs- und Recherchesysteme für Bibliotheken, Archive und Museen (Marktführer D-A-CH)

Verständlichkeit und Kundenwirksamkeit von Texten

Relevant besonders bei Versicherungen und Finanzdienstleistern

- Produkte nicht gegenständlich, sondern durch Vertragswerke, also Texte realisiert
- Sehr große Anzahl von Kunden; im Wesentlichen schriftliche Kommunikation
- Steigende Qualitätsansprüche der Kunden, nicht zuletzt durch Digitalisierung und Individualisierung
- ✓ *Nachfrage- und Beschwerdeaufkommen reduzieren*
- ✓ *Kundenbindung und -zufriedenheit, Empfehlungen und Neukunden erhöhen*

Notwendige Maßnahmen in Unternehmen

- Management-Attention bewirken
- Konzeptionelle Grundlagen schaffen (Richtlinien, Qualitätssicherung, Feedback)
- Systemische Herausforderungen lösen: *Textentwicklung unterstützen*
- ✓ *Beherrschbarkeit individueller Massenkorrespondenz erreichen*

Grundlagen und Kernkompetenzen bei Corporate Library

Erfolgsfaktoren schriftlicher Kundenkommunikation

Beispiel

„Der Versicherer gewährt dem Versicherungsnehmer Versicherungsschutz für den Fall, dass er wegen eines während der Wirksamkeit der Versicherung eingetretenen Schadenereignisses, das den Tod, die Verletzung oder Gesundheitsschädigung von Menschen (Personenschaden) oder die Beschädigung oder Vernichtung von Sachen (Sachschaden) zur Folge hatte, für diese Folge aufgrund gesetzlicher Haftpflichtbestimmungen privatrechtlichen Inhalts von einem Dritten auf Schadenersatz in Anspruch genommen wird.“

Quelle: „Zur Verständlichkeit von Geschäftstexten am Beispiel Allgemeiner Versicherungsbedingungen“, Masterarbeit Björn Eßer, RWTH Aachen, 2012; §1 Nr. 1 AHB, zit. nach Nitschke (2002), S.122.

Beispiel: Analyse

*Der Versicherer gewährt dem Versicherungsnehmer
Versicherungsschutz für den Fall, dass er wegen eines
während der Wirksamkeit der Versicherung
eingetretenen Schadenereignisses,
das den Tod, die Verletzung oder
Gesundheitsschädigung von Menschen
(Personenschaden) oder die Beschädigung oder
Vernichtung von Sachen (Sachschaden) zur Folge
hatte, für diese Folge
aufgrund gesetzlicher Haftpflichtbestimmungen
privatrechtlichen Inhalts
von einem Dritten auf Schadenersatz in Anspruch
genommen wird.*

Hauptaussage

**konditionaler
Nebensatz**

**kausale
Bestimmung**

Linksattribut

Relativsatz

Rückbezug

**Verweis auf
rechtliche Basis**

Quelle: Eßer 2012

Beispiel: überarbeitet

Der Versicherer gewährt dem Versicherungsnehmer Deckung für Haftpflichtansprüche, die gegen ihn geltend gemacht werden.

Hauptaussage

Haftpflichtansprüche unterliegen gesetzlichen Haftpflichtbestimmungen privatrechtlichen Inhalts.

Verweis auf rechtliche Basis

Sie bestehen dann, wenn der Versicherungsnehmer für Personen- oder Sachschäden verantwortlich gemacht werden kann.

Kausale Bestimmung

Dieser Schaden muss während der Versicherungszeit entstanden sein, damit er unter die gewährte Deckung fällt.

Bedingung

Dienstleistungen durch linguistische Experten

- **Ist-Analysen**
 - > Einschätzung der zentralen Probleme, Vorgehensvorschlag
- **Fachkonzepte**
 - > je Fokus; Konsolidierung, Reduktion, Übersichtlichkeit, Sprache
- **Sprachrichtlinien**
 - > Begutachtung, Überarbeitung, Neuentwicklung; Zielgruppen
- **Textoptimierung**
 - > mit/ohne Feedback; auch exemplarisch plus Schulungen
- **Sprachschulungen**
 - > Praxisorientiert, eigene Texte; Richtlinien, Hausorthographie

Textverständlichkeit: Gelingensbedingungen

Textverständlichkeit ist ein „Mischprodukt“, relevant sind:

- **sprachliche Faktoren**
 - > interne Texteigenschaften wie Textaufbau, Satzstrukturen, Nominalisierungen usw.
- **institutionelle Faktoren**
 - > Organisation von Redaktions- und Controlling-Prozessen, Ausbildung von Fachterminologien, der gewachsene „Hausstil“ usw.
- **mediale und technische Faktoren**
 - > Technische Texterstellungsverfahren zur Realisierung und Bewertung von Massenkorrespondenz (Textprogramme und -konserven, Dokumentation, Feedback etc.)
 - > Kommunikationsmedien (Brief, E-Mail, Fax, SMS, ...): beeinflussen das Medialisierte
- **Hintergrund des Empfängers**
 - > Zielgruppe, Vorwissen, Motivation etc.
(Beispiel: dem Laien freundliche Erläuterungen können dem Experten belehrend aufstoßen; ein- und derselbe Brief hat also unterschiedliche Qualität je Empfänger)

Textverständlichkeit: Wissenschaftliche Disziplinen

- **Sprachwissenschaften**
 - > Strukturelle Linguistik (Satzbau), Textlinguistik (Gliederung), Korpuslinguistik (Bestand)
 - > Lesbarkeitsforschung (Indizes: Flesch, Amstad, Dale-Chall, Wiener, Hohenheim, ...)
 - > Angewandte Linguistik (Textproduktions- und Schreibforschung), Medienlinguistik
 - > Linguistische Verständlichkeitsforschung (Texte als komplexe Handlungszusammenhänge)

- **Philosophie**
 - > Logik, Handlungstheorie, Sprechakttheorie (insb. Lokutionäre und Illokutionäre Akte)
 - > Epistemologie, Bedeutungstheorie, Medientheorie; Regelarten und Durchsetzbarkeit

- **Psychologie, Neurologie**
 - > Psychologische Verständlichkeitsforschung (Hamburger Modell), Weiterentwicklung Lesbarkeitsforschung, empirische Erhebung fördernder Eigenschaften
 - > Kognitionswissenschaft (z.B. Propositionaler Ansatz, Schematheoretischer Ansatz, Mentale Modelle / Situationsmodelle)

- **Organisationstheorie**
 - > Entscheidungen in Organisationen, organisationales Lernen, Wissensmanagement, Motivation

Textverständlichkeit: Messbarkeit

- **Analyse von Oberflächenstrukturen liefert (nur) Indizien, Gegenbeispiele¹⁾:**
 - > „Die Frau küsst der Mann.“ *(Änderung der Satzhypothese während des Lesens)*
 - > „Der Ober brachte dem Gast den Teller. Er war schmutzig.“ *(Referenzproblem)*
 - > „Ich sah Kraniche auf dem Flug nach New York.“ *(syntaktisch mehrdeutig)*
 - > „Ich komme morgen.“ *(fehlender Kontext)*

- **Handlungsziele**
 - > „Leichte Sprache“ nicht unser Ziel (siehe z.B. <http://www.leichtesprache.org>, <http://www.leichte-sprache.de>)
 - > Repräsentative Funktion, zielorientierte Kommunikation, auch durch Ästhetik der Sprache
 - > Sprechakttheorie: Lokutionärer Akt (Äußerung: Vokabular, Grammatik), Illokutionärer Akt (Handlung: mitteilen, versprechen, warnen, drohen, ...), Perlokutionärer Akt (Folge: Verpflichtung, Flucht, ...)
 - > Illokution muss gelingen: i.d.R. aber nicht expliziert, sondern **durch Kontext bekannt**

- **Verständlichkeitsebenen und Kontext (Gewichtung mit Rang 1-3)**
 1. Gesamtstruktur des Textes
 2. Absätze und Sätze
 3. Vokabular

¹⁾ Quelle 1-2: Vorlesung Textverständlichkeit, Prof. Dr. Eva Jakobs (RWTH Aachen)
 Quelle 3: Vorlesung Künstliche Intelligenz, Prof. Dr. Katharina Morik (Uni Dortmund)
 Quelle 4: Vorlesung Sprechakttheorie, Prof. Dr. John L. Austin (Harvard University)

Das Wichtigste ist die Gesamtstruktur: Die Gliederung erlaubt es, den Kontext herzustellen.

Textverständlichkeit: Konstituierung

Forschung, Konzepte und Technik bei semantics

▪ Verständlichkeitsforschung

- > Textlinguistik, Schreibforschung, Wissensmanagement, Organisationstheorie
- > Empirische Studien zur Wirksamkeit
- > Förderung Forschung und Ausbildung
- > Linguistische Informatik, Text Mining, Neuronale Netze
(zu neuen Methoden semantischer Sprachprüfungen)

▪ Adressierung systemischer Probleme

- > zahlreiche Personen pflegen großen Textbestand; naturgemäß komplexe organisatorische Strukturen, Abhängigkeiten, Prozesse
- > Nicht nur Messen, denn dann ist es zu spät: mit *Corporate Library Manager* als eine *Entwicklungsumgebung für Text* unterstützen wir kollektives Knowing-How und Knowing-That



Technische Lösungen und Konzepte der Corporate Library

Systemische Herausforderungen individueller Massenkorrespondenz

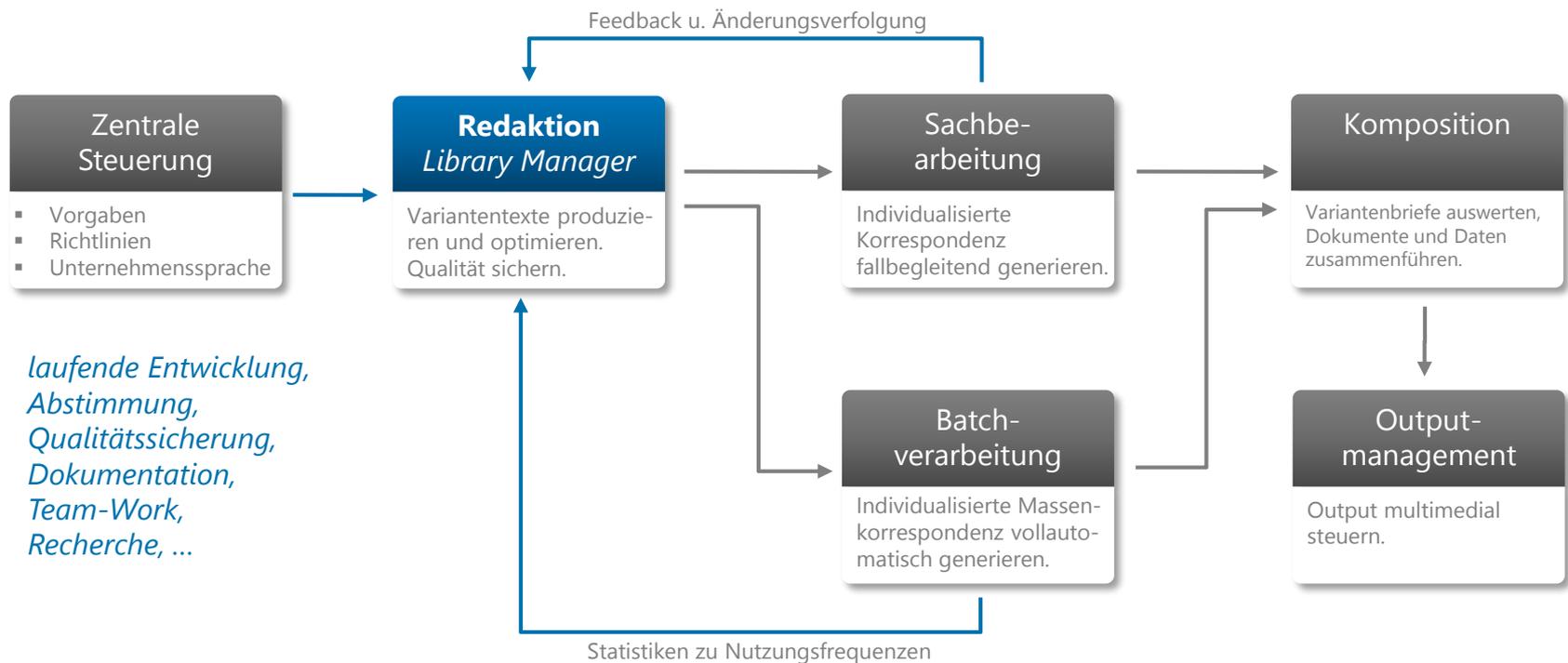
Die Dimensionen zur Lösung des Problems

Die Lösungen von semantics beschäftigen sich nahezu ausschließlich mit der Entwicklung, Abstimmung, Qualitätssicherung, Optimierung und technischen Bereitstellung von Texten in heterogenen Korrespondenzsystemen für multimediale Kanäle. Zudem fördern wir die sinnvolle Wiederverwendung von Texten und generieren Synergien quer durch alle Abteilungen und Systeme.

Hierzu adressieren wir mit *Corporate Library Manager* die nachstehenden Problemdimensionen, die meist nur organisatorisch gelöst werden.

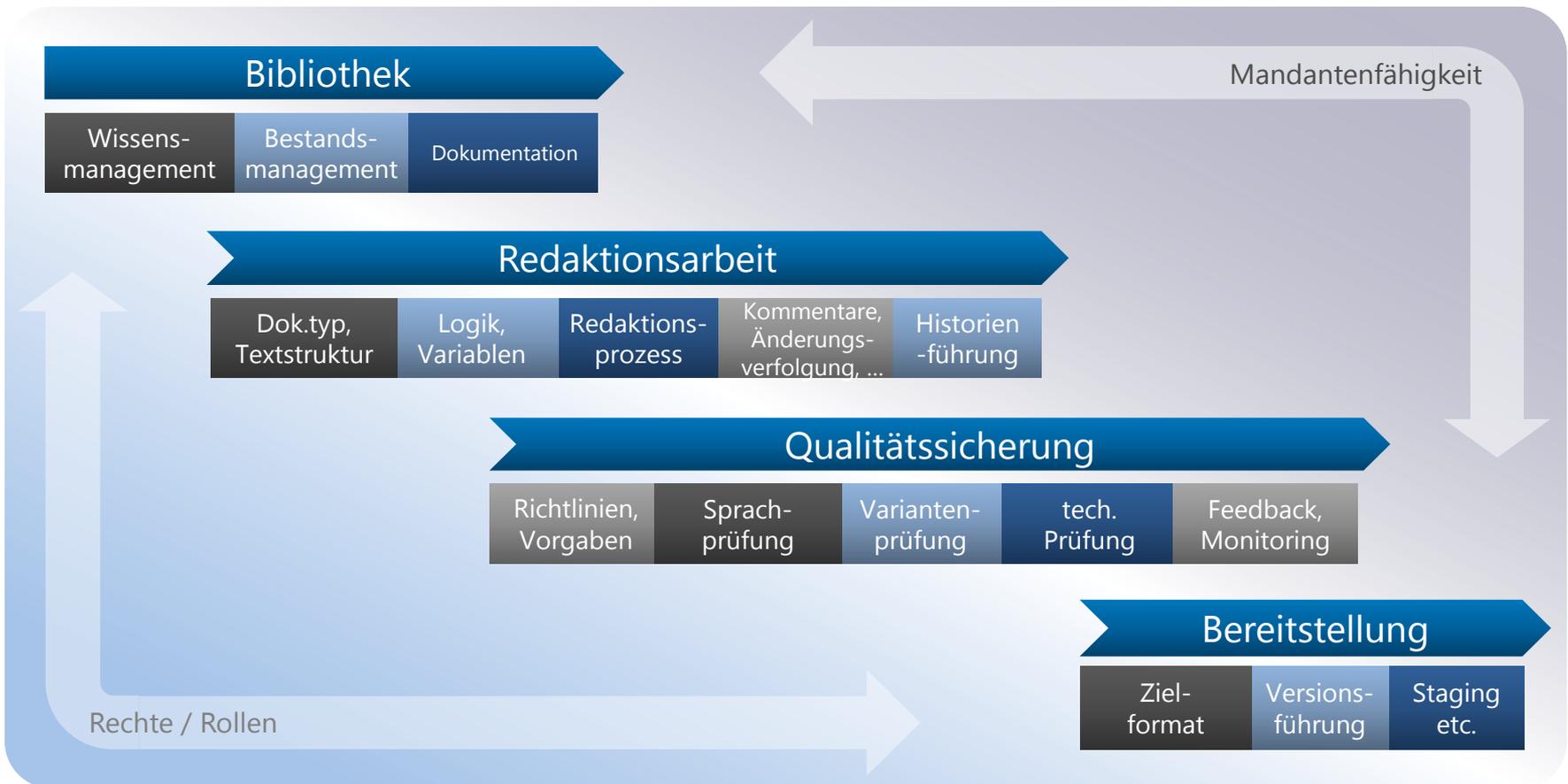
- Organisation und Kategorisierung des Textbestandes
- Systematische Qualitätssicherung und Sprachprüfung
- Redaktionsprozess ohne Medienbrüche
- Ganzheitliche Sicht auf Textressourcen
- Medienneutralität und Generik

Verortung im Gesamtsystem



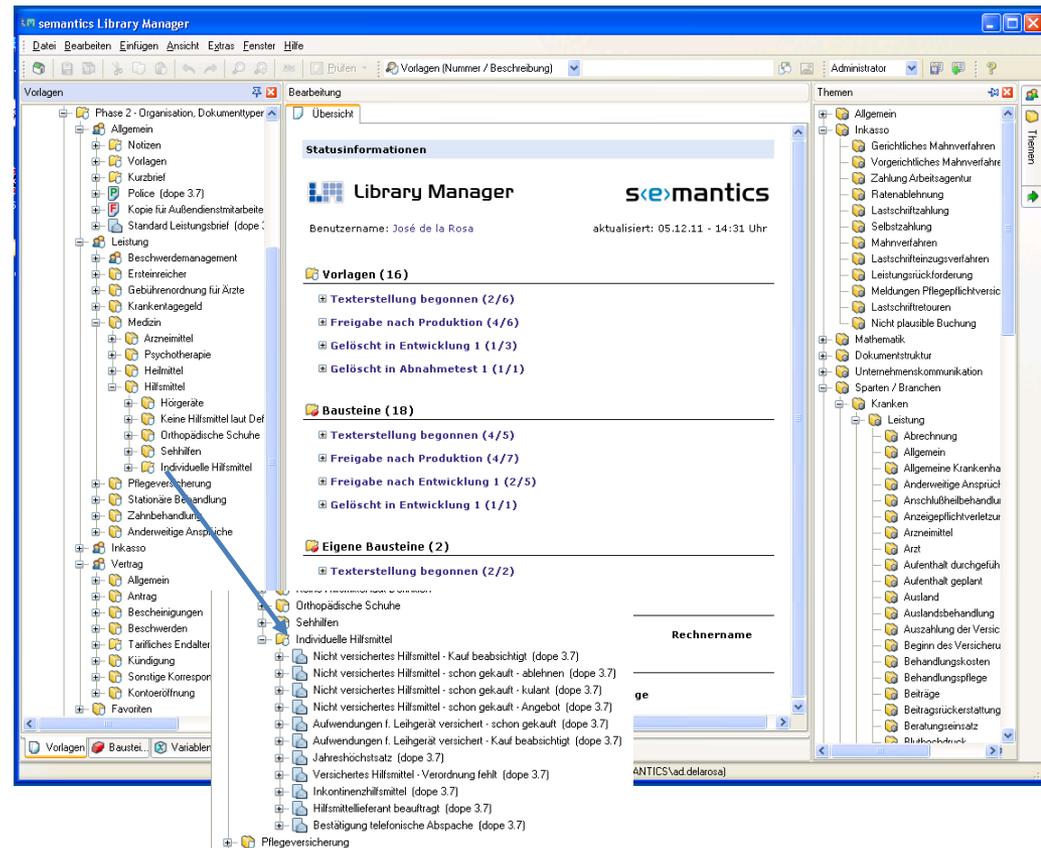
Fallbeispiel Deutschland: Einsatz Library Manager bei einem marktführenden Versicherungskonzern, Anbindung heterogene Alt- und Neusysteme

Kategorien zur Textpflege



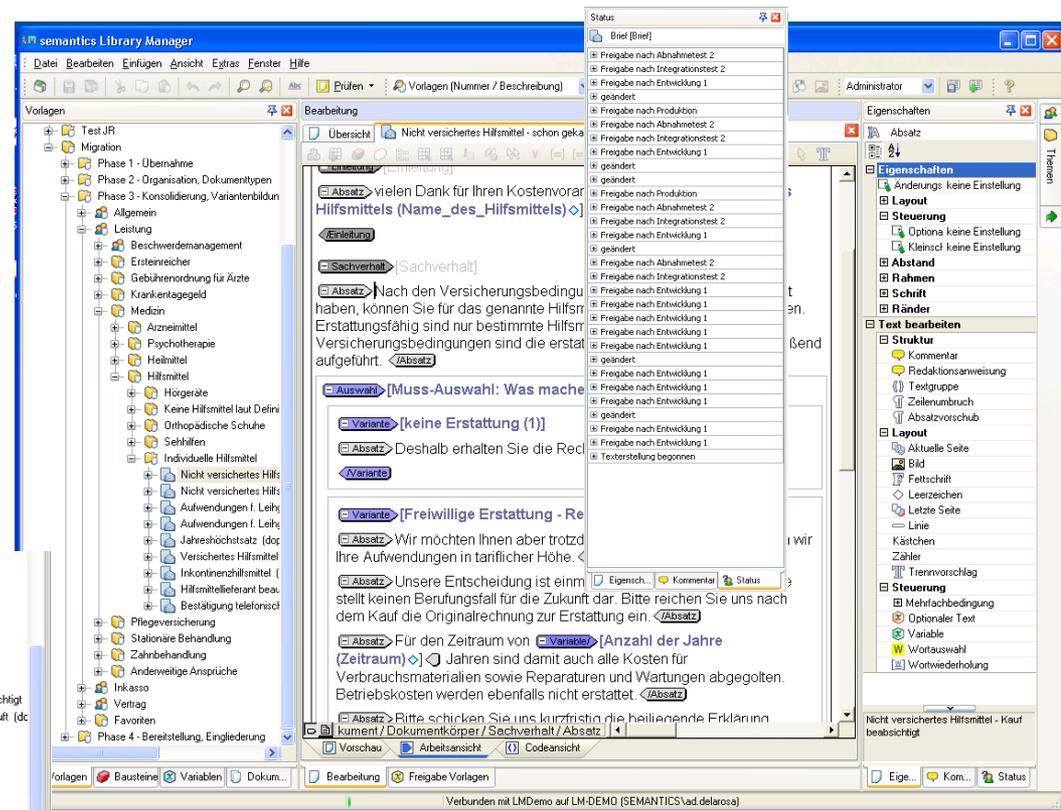
Organisation als Bibliothek

- Organisation von Vorlagen in Bibliothek
 - Nutzung Handlungstheorie (Akteure, Themen, Handlungen)
 - kontinuierlicher Aufbau Unternehmensbibliothek
 - flexible Suchfunktionen
- ✓ *beliebig große Textbestände werden übersichtlich und beherrschbar*
 - ✓ *keine Redundanzen, effiziente Pflege*
 - ✓ *keine technischen Abhängigkeiten*



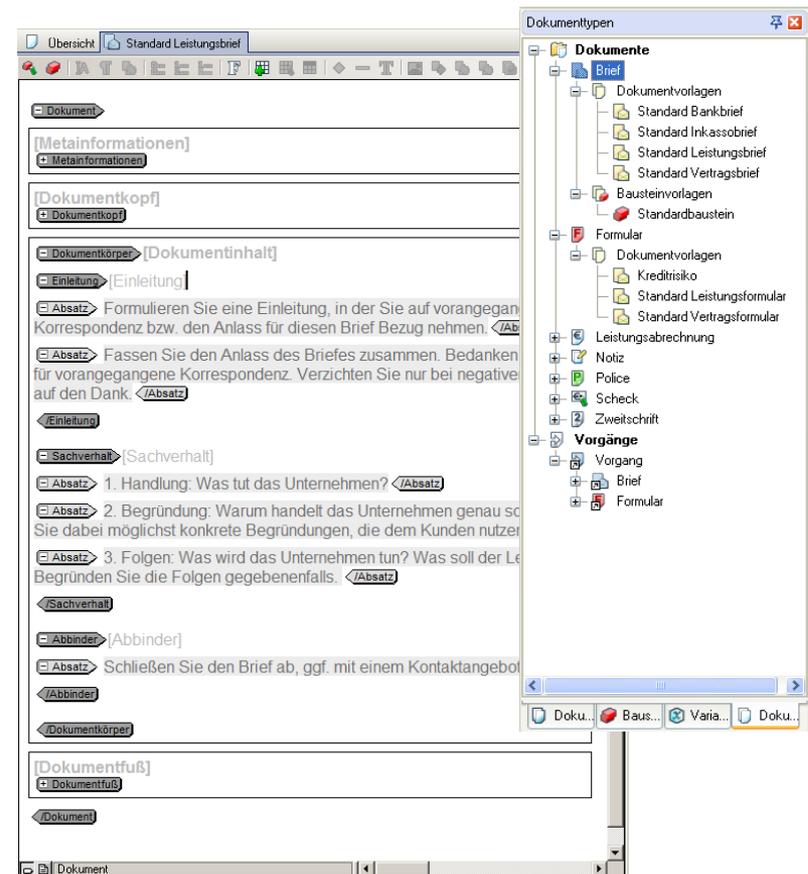
Dokumentation und Realisierung in einem Medium

- Modellierung Logik ohne technische Kenntnisse
- Visualisierung Abhängigkeiten und Querbeziehungen
(Variablen / TB in Vorlagen, Vorlagen in Bündel, ...)
- Historienführung, Kommentare, Änderungsverfolgung
- ✓ *Dokumentation durch Realisierung*



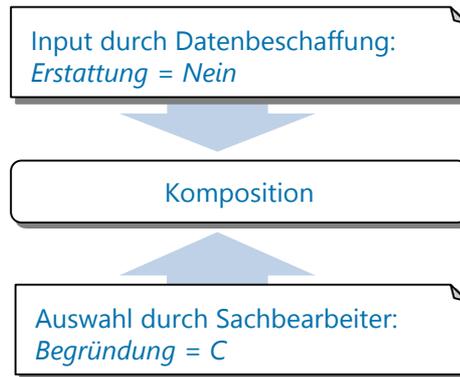
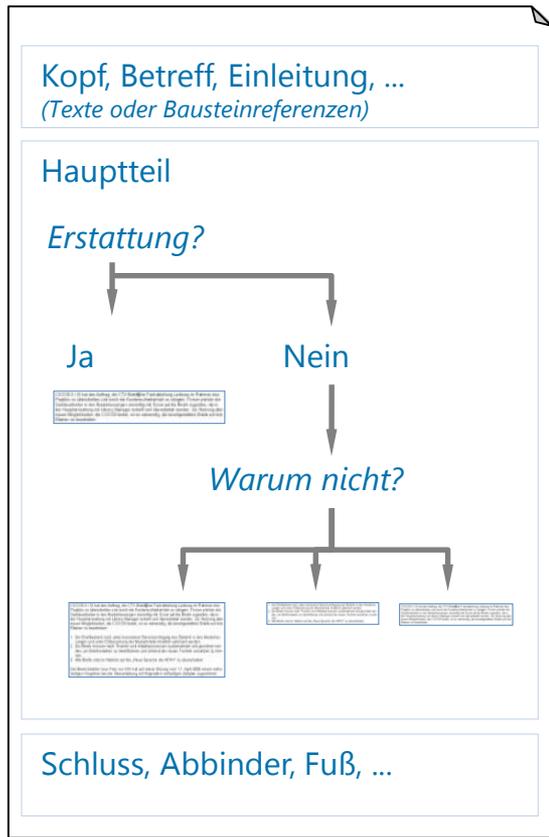
Dokumenttypen und Dokumentstruktur

- Unterscheidung von Dokumenttypen nach kommunikativen Funktionen oder technischen Rahmenbedingungen, frei erweiterbar
- Unterstützung von Einzeldokumenten und Vorgängen (Bündel)
- Basisvorlagen zur Neuanlage von Vorlagen
- In Basisvorlagen: Standardstruktur, Redaktionsanweisungen, Standards zum Workflow, Kopf/Fuß, ...
- ✓ *Zentrale Steuerung der Vorlagenerstellung, offenes System von Dokumenttypen, keine technischen Abhängigkeiten*
- ✓ *Erhebliche Steigerung der inhaltlichen Qualität durch wohlkonzipierte Gliederungen und Standards*



Variantebriefe statt Textbausteine

Variantebrief



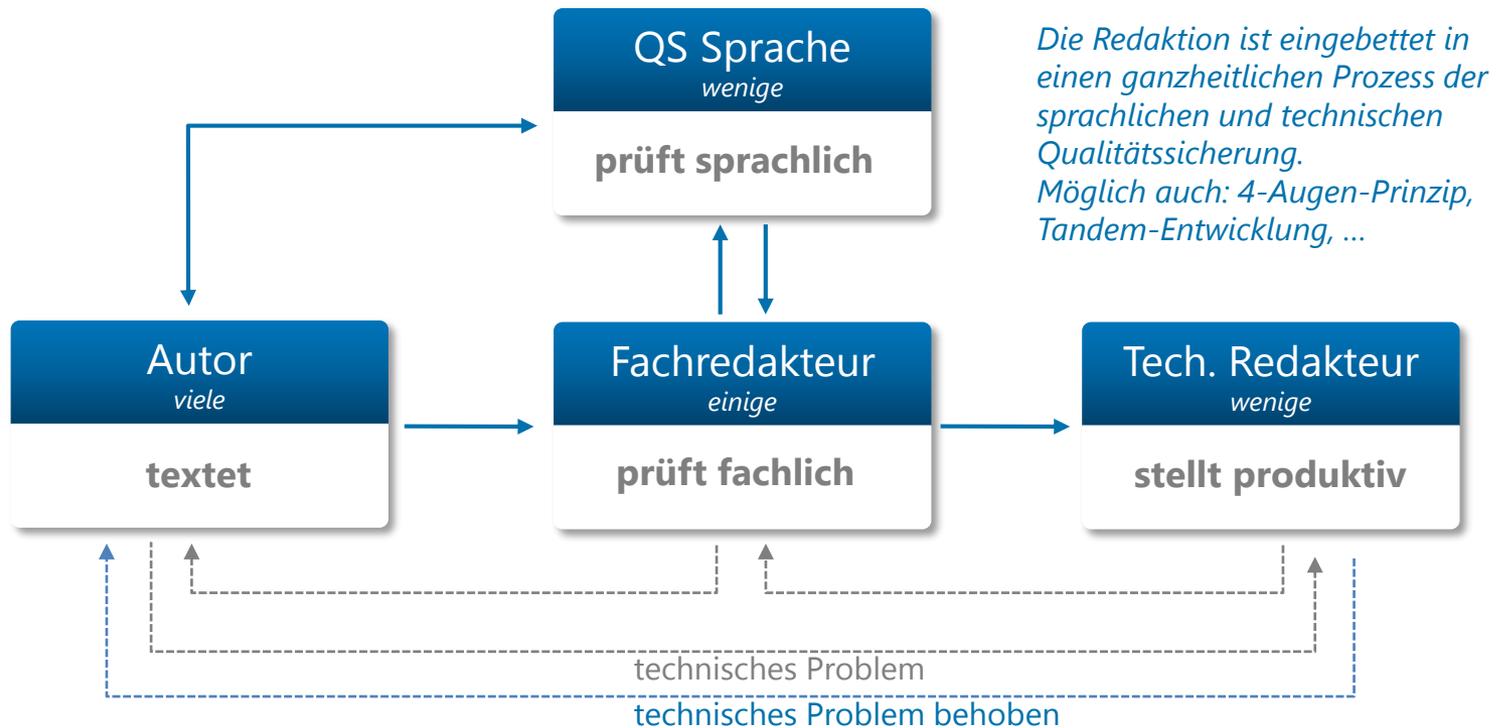
Individuelle Briefe



Paradigmenwechsel: Von Textbausteinen zu Variantenbriefen

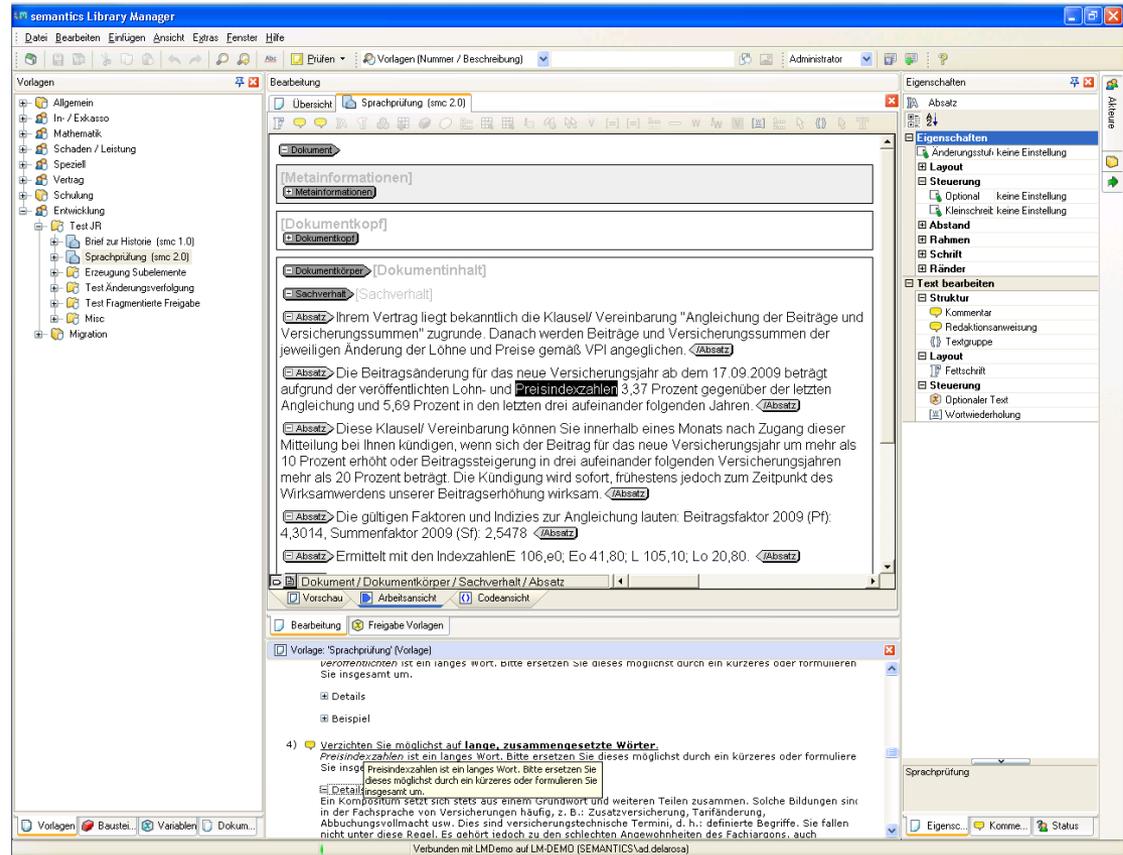
- Verlust der Qualität über die Zeit: als schlüssiges Schreiben in Gruppe entworfen, führt Verwendung in anderen Kontexten zu Verlust von Kohärenz und Kohäsion, nicht passenden Übergängen und semantischen Gehalten; Neuanlage notwendig
- Verlust des Blicks für wichtigste rhetorische Größe: Gliederung und Gesamtstruktur
- Verlust der Übersicht: meist keine 100%tige Sicherheit ob der Verwendungen
- Sinnvoller Einsatz Bausteine weiterhin möglich für übergreifende Köpfe/Füße, Meta-/Steuerbausteine, Produktionskomposita bei Policen, AVB, ... (statische Referenzen und/oder dynamisch per Datenbeschaffung)
- Technische Notwendigkeiten werden bedient: Beliebig Verschachtelung logischer Strukturen (Auswahl, Iteration, ...); Keine spezifische Programmierung je Vorlage o.ä.; Identisches Verfahren Online und Batch; Lösung auch für übergreifende Strukturen (Bündel); Individuelle Textanpassungen Sachbearbeiter durch Redaktion steuerbar

In einem Medium integrierter Redaktionsprozess



Automatische Sprachprüfung

- Integration der Sprachprüfung im System, ggf. als notwendiger Schritt im Redaktionsprozess
- Visualisierung und Verlinkung der Treffer (nicht nur Index o.ä.)
- Detailinformationen, Hintergrundwissen im Kontext
- Massenprüfungen mit Reports zur Erhebung Bedarf
- Prüfung: Gliederung, Absatz-, Satz- und Wortlängen, Nominalisierungen, Blacklist, Whitelist, Füllwörter, Amtssprache, Schachtelsätze, Funktionsverbgefüge, Linksattribute, ... (flexibel konfigurierbar)
- ✓ *im System integrierte und dokumentierte Qualitätssicherung*
- ✓ *Fortbildung der Benutzer während Anwendung*



The screenshot displays the 'semantics Library Manager' application. The main window shows a document titled 'Sachverhalt' with several paragraphs of text. The text is annotated with red brackets and labels like '<Absatz>' indicating paragraph boundaries. A 'Sprachprüfung' (Language Check) window is open at the bottom, showing a list of detected issues. One issue is highlighted: 'Verzichten Sie möglichst auf lange, zusammengesetzte Wörter: Preisindizes ist ein langes Wort. Bitte ersetzen Sie dieses möglichst durch ein kürzeres oder formulieren Sie insgesamt um.' Below this, a 'Details' section provides a 'Beispiel' (example) of the issue and a 'Verzichten Sie' (avoid) section with a list of terms like 'Preisindizes', 'Preisindizes ist ein langes Wort', and 'Bitte ersetzen Sie dieses möglichst durch ein kürzeres oder formulieren Sie insgesamt um'. The interface also includes a left sidebar with a tree view of documents, a top menu bar, and a right sidebar with 'Eigenschaften' (Properties) and 'Text bearbeiten' (Edit Text) options.

Logik- und Variantenprüfung

- Funktionsvorschau mit manueller Befüllung von Variablen
 - Speichern von Testszenarien, Variablen können geladen werden
 - Test der Variantenlogik: Ausgabe aller möglichen Permutationen einer Vorlage
 - formatierte Vorschau: involviert im Haus genutzten Formatierer
 - ggf. Dokumentation der Testergebnisse
 - ggf. als notwendiger Schritt im Redaktionsprozess
- ✓ *maximale Sicherheit zur Qualität aller möglichen Varianten einer Vorlage*

The screenshot shows a software interface for 'Varianten der Vorlage' (Template Variants). The main window is titled 'Bearbeitung' and contains a 'Zusammenfassung' (Summary) table with fields for 'Bezeichnung', 'Beschreibung', 'Thema', 'Inhalt', 'Hinweise', and 'Stichworte'. Below the summary, there are fields for 'Anzahl Varianten' (3), 'erstellt von', 'zuletzt geändert von', and 'Status'. The interface also includes a 'Beschreibung' section and a 'Getroffene Entscheidungen' (Decisions Made) table.

Three preview windows are shown, each displaying a different variant of the template. Each preview window includes a 'Getroffene Entscheidungen' table and a 'Was machen wir?' (What do we do?) section. The variants are labeled '(Briefvariante 1)', '(Briefvariante 2)', and '(Briefvariante 3)'. The text in the preview windows is a letter template regarding insurance claims and cost reimbursement.

(Briefvariante 1)

Getroffene Entscheidungen	
Auswahl	
Was machen wir?	keine Erstattung

(Briefvariante 2)

Getroffene Entscheidungen	
Auswahl	Variante
Was machen wir?	Freiwillige Erstattung - Rechnung einreichen

(Briefvariante 3)

Getroffene Entscheidungen	
Auswahl	Variante
Was machen wir?	Angebot: Versorgung über Kooperationspartner + freiwillige Erstattung

Variantentest: Ausgabe aller Möglichkeiten je Vorlage

Mehrwert Integration Library Manager in CCM

- **Textadministration und -pflege auf fachlicher und sprachlicher Ebene**
 - > übersichtliche, unternehmensweite Dokumentbibliothek, orientiert an Geschäftsprozessen
 - > ganzheitliche, semantische Sicht auf Briefe und fallspezifische Varianten
 - > benutzerfreundliche graphische Bedienoberfläche, für nicht-Techniker zweckoptimiert

- **Steigerung von Qualität und Verständlichkeit des Dokumentbestandes**
 - > durch Textstrukturen, Redaktionshinweise, Sprachprüfung, Dokumentation, Feedback etc.
 - > technisch unterstützte, zentrale Umsetzung und Qualitätssicherung einheitlicher Sprache
 - > höhere Verständlichkeit und verbesserter Wiedererkennungswert (ästhetischer Stil)
 - > dadurch Reduktion Beschwerdepotential, Steigerung Kundenbindung

- **Beschleunigung von Texterstellungs- und Abstimmungsprozessen**
 - > Aufhebung von Medienbrüchen bei Erstellung, Abstimmung, Test, Kommunikation
 - > Reduktion technischer Komplexität und Abhängigkeiten bei der Texterstellung
 - > Minimierung Redundanzen, Dubletten, Mehrfachpflege

Anwendungsszenarien Corporate Library

Konsolidierung, Migration,
Briefüberarbeitung, Organisation

Konsolidierung: Kontext und Motivation

- **Ziel: Auslagerung identischer und *ähnlicher* Textfragmente aus Dokumenten**
 - > Umfangreiche Erfahrung in manueller Durchführung bei semantics
 - > Vergleich beliebig vieler Dokumente (ggf. Etappenweise)
 - > Bedienführung für Nicht-Techniker optimiert (Nutzung z.B. Excel)
- **Optimierung von Ergebnis und Performance**
 - > Ermittlung Ähnlichkeiten über Levenshtein-Distanz
 - > Algorithmen zur Optimierung Vergleichshäufigkeit (Fingerprint, Längen, Entfernung)
 - > Regeln zur Konstitution von Fragmenten (Ausreißer, Head- und Overlapps-Splitting)
 - > Vollautomatische Ersetzung in Dokumenten mit Vorbelegung der Variablenwerte
 - > Gruppenweise Verarbeitung mit nachgelagerter Konsolidierung der Textbausteine
- **Immense Einsparungen und positive Nebeneffekte**
 - > Bei Projekt mit 2.500 Dokumenten Einsparung von ca. **150 Personenjahren**
 - > „Selbstheilung“ bei großen Textkorpora (*Interpunktion, Doppelungen, „bzw.“ statt „oder“, ...*)

Konsolidierung: Nach Import, Analyse

*Kontrolle und Steuerung
z.B. per Übersicht durch
Excel-Sheet*

*(Fallbeispiel bewusst unleserlich,
Urheber- / Kundenschutz)*

Konsolidierung: Erzeugung Textbausteine, Auswertung

99% Abdeckung
bei vorliegenden AVB

Wiederverwendung

Grün:	100%+ (auch übergreifend)
Blau:	66%
Gelb:	50%
Magenta:	33%

Konsolidierung: Fallbeispiel Deutschland, AVB bei PKV

- **Analyse und Identifizierung Variablenwerte**
 - > Manuell ca. 1 PT pro 10 Dokumente notwendig (erheb. Ermüdungserscheinungen)
(mit Gruppenbildung, sonst exponentielle Steigerung der Vergleichsoperationen, manuell nicht zu beherrschen)
 - > Maschineller Vergleich unabhängig von der Menge möglich
(Gruppenbildung dennoch sinnvoll zur Weiterverarbeitung der Ergebnisse)
- **Auslagerung der Textbausteine, Einbetten Variablen, Setzen Variablenwerte**
 - > Erzeugen und Variablen einbetten: Manuell ca. 10 Min. pro Textbaustein
 - > Auslagern und Variablenwerte setzen: Manuell ca. 10 Min. pro Verwendung
- **Empirische Zahlen aus unserem erstem Projekt**
 - > Ca. 2.500 Dokumente, je ca. 50 Seiten, generieren ca. 25.000 Textbausteine
 - > Durchschnittliche Wiederverwendung ca. 60 je Textbaustein
 - > $2.500/10 + 25.000/(6*8) + 60*25.000/(6*8) = 32.791,67$ (PT) \approx **150 PJ**
 - > Hinzu: ca. 5.000 Vorversionen, maschinell mit neuen Textbausteinen abgeglichen

Migration: Fallbeispiel Schweiz

- **Migration Drucksystem eines Bank-Konsortiums**
 - > 16 Banken mit je 750-1500 Word-Dokumenten, CCM Eigenentwicklung
 - > Import Word-Dok. sowie umfangreiche Konfiguration Altsystem in Library Manager
 - > Identifikation von in Word nicht möglicher Logik (z.B. a bis b Produktbausteine; x von y Unterschriftsblöcke; je mit Varianten...)
 - > Extraktion ca. 2.400 Variablen aus Texten, 27.000 Formeln zur Berechnung (Konfig.)
- **Analyse und Optimierung mit Corporate Library Manager**
 - > Modellierung mehrerer Dimensionen: Organisationsstruktur, Texte, Tabellen, Textlogik (Bündel, Wiederholungen, Auswahlen), Abhängigkeiten (Texte, Variablen), Workflow (Eingabemasken, Druckparameter), Datenbeschaffung, Formeln
 - > Mit Modellierung auch *Dokumentation* vollständig
 - > Halbautomatische Konsolidierung (siehe entsprechendes Fallbeispiel)
- **Export in Neusystem**
 - > Erzeugung Zielformate und Container, minimaler Nachbereitungsaufwand

Briefüberarbeitung: Fallbeispiel Deutschland

- **Überarbeitung der 300 wichtigsten Leistungsbrieife einer Privaten Kranken**
 - > Ca. 80% des täglichen Korrespondenzaufkommens abgedeckt
 - > 43 beteiligte Personen, 15 Referate, 1 Linguist
 - > 6 Monate Durchlauf (nur geringer Einsatz neben Linientätigkeiten möglich)
- **Durchführung mit Corporate Library Manager**
 - > Vorab (kurze) linguistische Schulung des Personals, Entwurf Organisationsstruktur, Entwurf Gliederung je Dokumenttyp etc. (Modellierung in LM)
 - > Erstellung Vorlagen in LM, Übergabe an QS per integriertem Redaktionsprozess
 - > Ergänzung, Kommentierung etc. durch Linguisten, Weitergabe an fachlich Verantwortlichen; weitere Workshops nach Bedarf mit konkretem Material
 - > Bereitstellung ohne IT (Deploy aus Corporate Library Manager nach Altsystem)
- **Empirischer Nachweis des Erfolgs**
 - > Nach Produktionsgang der neuen Briefe ca. **45% Reduktion** des Nachfrage-und Beschwerdeaufkommens

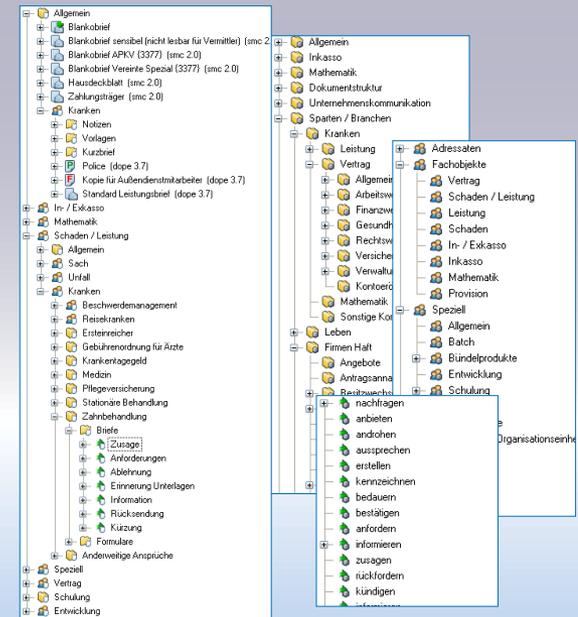
Organisation: Fallbeispiel Deutschland



Automatische Analyse und
Kategorisierung,
Ermittlung Redundanzen und
Dubletten
(ferner: Sprachprüfung)

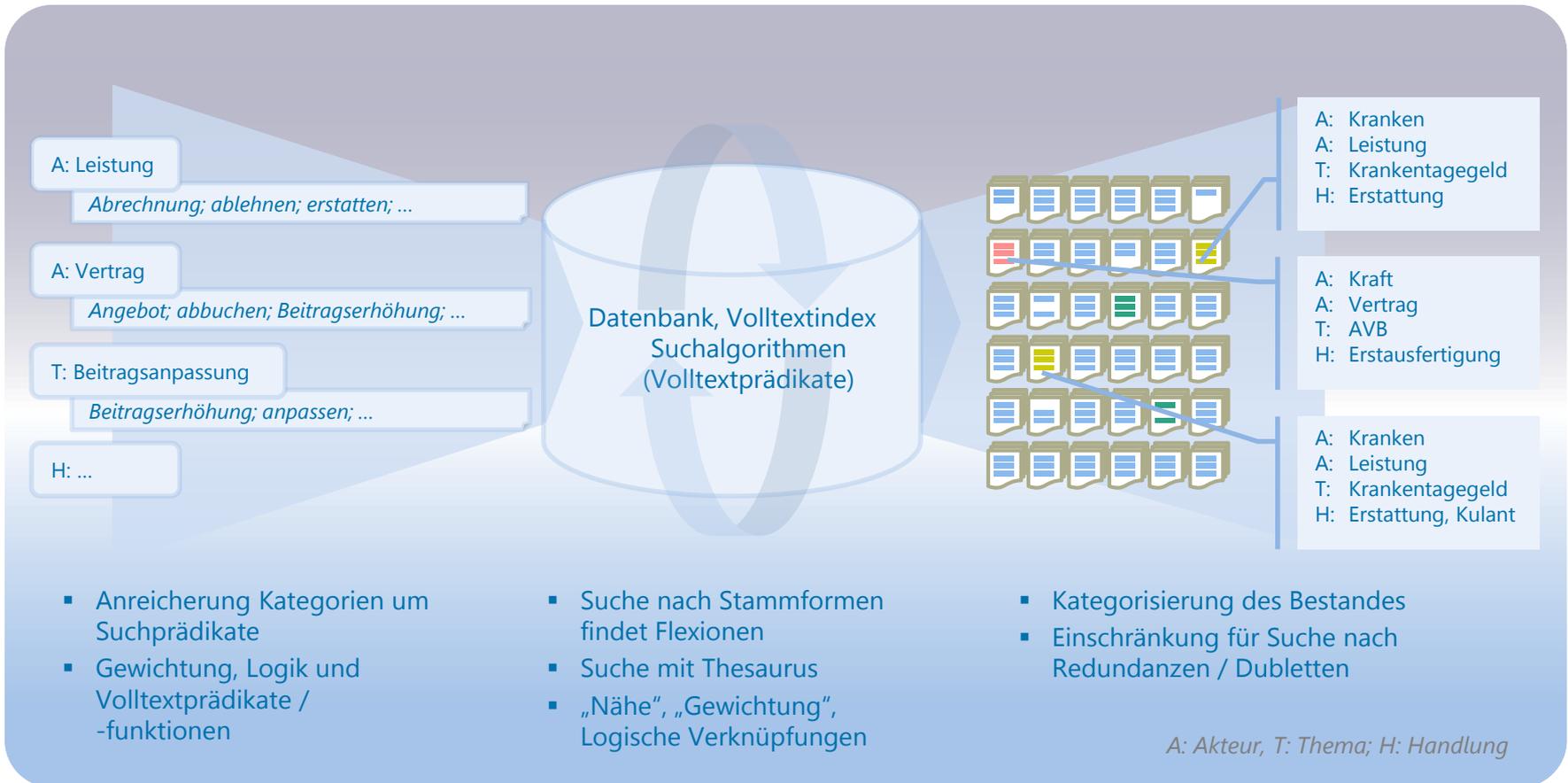
Manuelle
Nacharbeiten

- Umfangreicher Textbestand (1,9 Mio.)
(Experimenteller Charakter des Vorhabens)
- Evtl. Metadaten (Typisierung) vorhanden
- Weitestgehend ohne Kategorisierung



- Wohlstrukturierte Unternehmensbibliothek
- Langfristige Qualitätssicherung durch Kategoriensystem

Organisation: Durchführung



Anhang: Neben Corporate Library

Der Bereich Visual Library

Der Bereich Visual Library

Visual Library

- Software-Plattform zur Digitalisierung, Nachverarbeitung, Workflow-Verwaltung und Online-Bereitstellung von historischem Schrifttum und Kulturgut in Bibliotheken, Archiven und Museen
- Weitere Features: Datenaustausch mit übergeordneten Nachweissystemen, Nutzung von internationalen Standardformaten, Hoher Automatisationsgrad, Datenaufbereitung zur Langzeitarchivierung u.v.m.
- Modulare Erweiterung von *Visual Library* im Universitäts- und Bibliotheksbereich: Elektronischer Semesterapparat, Dokumentenlieferdienst, Kataloganreicherung, Digitaler Lesesaal, Publikationsserver
- Marktführender Einsatz an ca. 50 Kundenstandorten in D-A-CH
- Demo-Seite: <http://s2w.visuallibrary.net/>