

Corporate Library

Whitepaper

Migration

Verfasser: semantics Kommunikationsmanagement GmbH
Viktoriaallee 45
D-52066 Aachen

Version: 1.0
01.02.2024

Geltungsbereich: Whitepaper

Kurzbeschreibung: Migration
Corporate Library

Dok.-Ablage: \\CL Projekte\General\Öffentlichkeitsarbeit

Dateiname: Whitepaper Migration.docx

© Copyright 2024 semantics GmbH

Diese Dokumentation ist urheberrechtlich geschützt. Soweit nicht ausdrücklich von semantics schriftlich zugestanden, verpflichtet eine Verwendung, Weitergabe, Vervielfältigung oder ein Nachdruck – auch auszugsweise – dieser Unterlagen oder ihres Inhalts zu Schadensersatz.

INHALTSVERZEICHNIS

1	Einführung	1
1.1	Die Werkzeuge.....	1
1.2	Über uns.....	4
2	Automatisierte Migration	6
2.1	Import.....	6
2.2	Analyse.....	7
2.3	Transformation und Export.....	8
3	Weitere notwendige Aktivitäten	9

ABBILDUNGSVERZEICHNIS

Abbildung 1: Library Manager schließt die Lücke zwischen Fachbereich und OMS.....	1
Abbildung 2: Übersicht.....	2
Abbildung 3: Arbeitsschnitt je Komplexität.....	3
Abbildung 4: Funktionsbereiche Corporate Library	4
Abbildung 5: Import und erste Schritte	6
Abbildung 6: Analyse und Gewichtung zur Schätzung.....	7
Abbildung 7: Transformation und Export.....	8

1 EINFÜHRUNG

Bei der Einführung eines neuen Textproduktionssystems ist stets mit erheblichen Aufwand zur Migration des vorhandenen Textbestandes zu rechnen. Es sind zahlreiche Dimensionen zu analysieren, zu dokumentieren und im Zielsystem neu aufzubauen: Selbst-verständlich die Texte an sich, aber auch die gewünschte Organisation des Gesamtbestandes, die Textlogik, die Nutzung und Beschaffung von Variablen, auszulagernde Textfragmente, der Workflow mit Eingabemasken, Druckparametern u.v.m.

Mit unserer Software Corporate Library Manager (im Folgenden LM) können die Migrationsaufwände erheblich reduziert werden. Die Transformationen, die zur maschinellen Unterstützung der Migration durchgeführt werden, sind ein Nebenprodukt der medienbruchfreien Integration des LM in zahlreiche CCM-Systeme. Der ist LM als leistungsfähiges System für kollaborative Textentwicklung, Dokumentenspezifikation, Redaktion, Staging, Auswertung, Tracking etc. entwickelt worden. Es dient im Rahmen der Migration auf Wunsch auch zur Unterstützung der Projektdurchführung, da er auch Workflows für die Redaktionsprozesse und Zustandserhebungen für die Statistiken erlaubt.

Neben den immensen Einsparungen, die durch LM möglich werden, können weitere Mehrwerte generiert werden, indem bei der Migration auch eine Konsolidierung oder sprachliche Überarbeitung, z.B. im Sinne der Kundenansprache oder Barrierefreiheit, oder auch eine Ausgestaltung der Texte und Ressourcen für die Omni-Channel-Kommunikation durchgeführt werden.

1.1 Die Werkzeuge

Es folgt eine Zusammenfassung der mit Corporate Library verfügbaren Werkzeuge. Eine umfängliche Darstellung findet sich in unserem „Whitepaper Corporate Library“, verfügbar unter:

<https://www.semantics.de/media/Whitepaper-CL.pdf>

Mithilfe des LM schließen wir die Lücke zwischen Fachlichkeit und OMS (Output Management System), indem wir medienbruchfreie Prozesse von der Dokumentspezifikation über die Redaktion bis zur Produktion ermöglichen. Dies ist eine von mehreren notwendigen Bedingungen, um den Vorlagenbestand systematisch und nachhaltig zu pflegen und die Qualität auf höchstem Niveau halten zu können.

Für diesen Zweck bietet der LM eine gemeinsame Umgebung, in der der Fachbereich Dokumente spezifiziert (beschreibt, modelliert oder sogar vollständig ausarbeitet) und anschließend zur Weiterbearbeitung an die technische Redaktion übergibt, die sie wiederum in das produktive System exportiert oder in diesem implementiert.



Abbildung 1: Library Manager schließt die Lücke zwischen Fachbereich und OMS

Der LM unterstützt dabei nicht nur die Arbeit im einzelnen Dokument (Sprache, Verwendung von Variablen und Logik, Strukturierung etc.), sondern auch Abstimmungsprozesse zwischen den Beteiligten, erforderliche Recherchen und weitere notwendige Tätigkeiten.

Die nachstehende Abbildung 2 liefert eine erste Übersicht der Zusammenhänge; die Werkzeuge der Corporate Library unterstützen zahlreiche Personenkreise bei ihrer täglichen Arbeit.

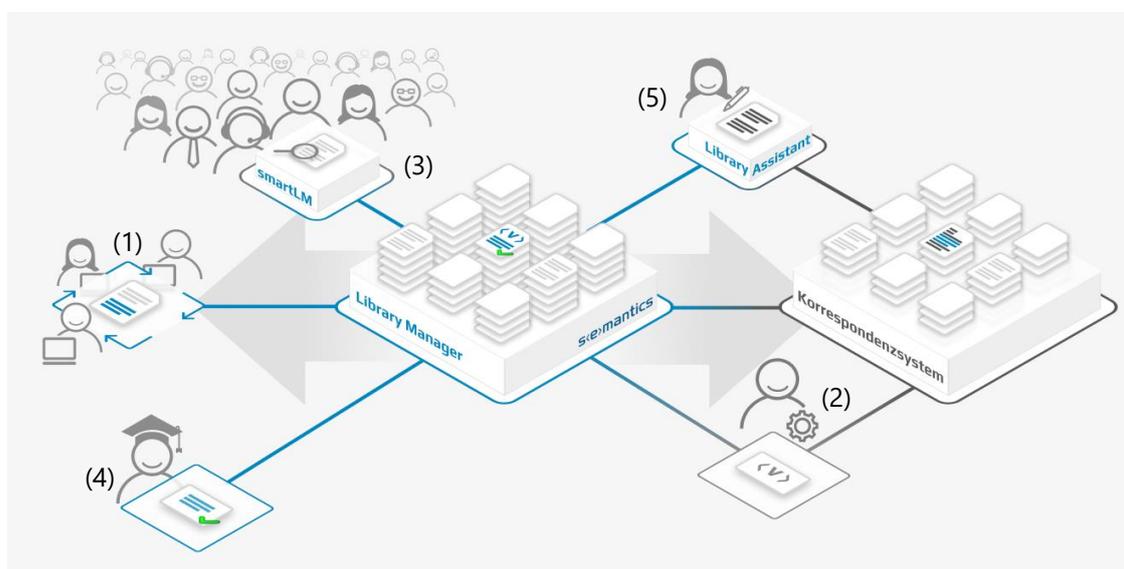


Abbildung 2: Übersicht

Ein wesentlicher Hauptprozess ist die Erfassung oder Änderung der Spezifikation einer Vorlage im LM durch den **Fachbereich** (1) (inkl. Abstimmung, Test, Qualitätssicherung etc. bis hin zur fachlichen Freigabe mit z.B. 4-Augen-Prinzip) und die medienbruchfreie Übergabe im System an die **technische Redaktion** (2), die wiederum in das Zielsystem exportiert. Die Spezifikation enthält selbstverständlich den gewünschten Text mit eingebetteten Variablen, aber auch Formatierungen, Bedingungslogik, Tabellen, Metadaten und alle weiteren relevanten Elemente, die das gewünschte Dokument definieren.

Der sogenannte „Arbeitsschnitt“ (s. Abbildung 3) kann je Dokument oder Textbaustein variieren; handelt es sich um ein sehr einfaches Element mit z.B. nur Text und Formatierung, kann der Vorgang auch erst nach dem Test an die technische Redaktion übergeben werden. Ist dagegen sehr komplexe Logik enthalten, oder sind die Variablen zur Steuerung der Logik nicht bekannt, kann die Spezifikation sich darauf beschränken, das Element zu beschreiben und evtl. Hintergrundinformationen beizusteuern. Die technische Redaktion kann in LM die Logik ergänzen und dann exportieren, oder die Spezifikation exportieren und im Zielsystem finalisieren. Selbstverständlich kann der Arbeitsschnitt auch je Personengruppe beliebig variiert werden und den jeweiligen Kompetenzen und Interessen entsprechen.

Im Rahmen dieser Kooperation kann die technische Redaktion den Fachbereich unterstützen, indem sie z.B. die zur Verfügung stehenden Variablen und Ausgabeformate in LM importiert bzw. aktuell hält und somit für die fachliche Redaktion bereitstellt. Die Variablen können in LM ohne technische Kenntnisse verwendet werden, z.B. per Drag&Drop in Texte oder Logiken übernommen werden. Auch strukturelle Vorgaben wie die notwendige Aufteilung in Vorlagen und Textbausteine, die dem vorhandenen Framework entspricht, kann durch die technische Redaktion im LM vorbereitet und vorgegeben werden.

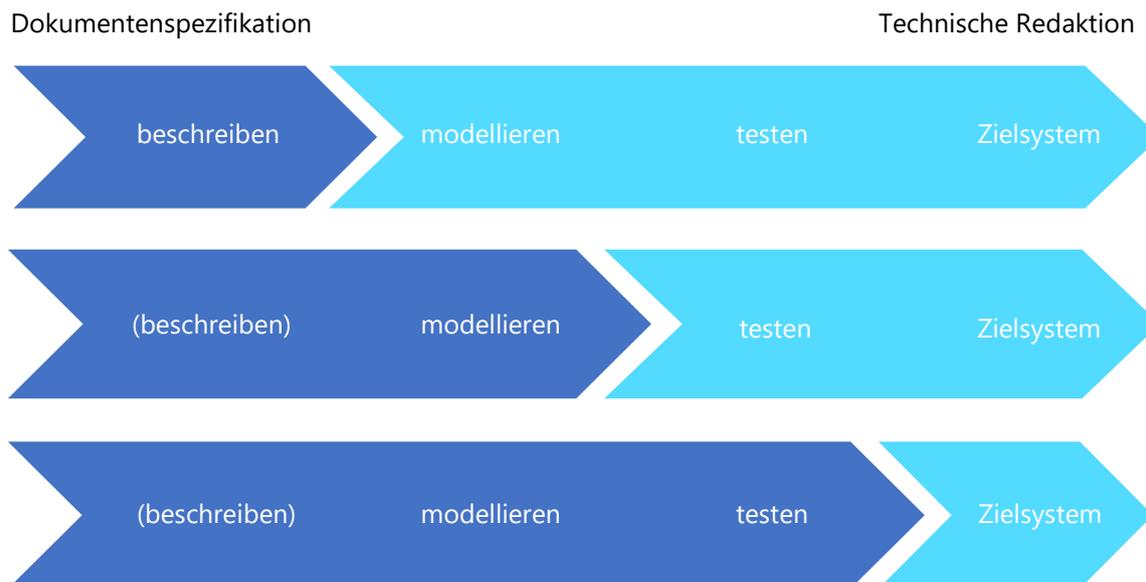


Abbildung 3: Arbeitsschnitt je Komplexität

Bereits bei diesem Hauptprozess werden die beteiligten Personen und Rollen durch zahlreiche Werkzeuge in ihrer Kooperation unterstützt, wie die Redaktionsprozesse, Historienführung, die Recherche- und Suchfunktionen, die Redundanzsuche, die Übersicht und weitere. Die technische Redaktion wird entlastet, der Fachbereich hat einen guten Zugang und besseren Einblick in den aktuellen Stand.

Darüber hinaus bietet der **smartLM** die Möglichkeit, jederzeit „per Browser in die Workbench zu blicken“ und kann in der **breiten Fläche** (3) genutzt werden, sodass weitere Personenkreise involviert werden können. Eine innovative Suche findet Umformulierungen; die Inhalte, Logiken und Verwendungen werden in einfach verständlicher, fachlich optimierter Weise dargestellt, zahlreiche Arbeitslisten können exportiert werden. Der smartLM wird in naher Zukunft um weitere Funktionalitäten wie Vorschlagswesen u.ä. ergänzt.

Abbildung 2 deutet eine weitere sinnvolle Nutzung an. Die für Sprache zuständige Instanz, z.B. die **Unternehmenskommunikation** (4), kann in LM – und somit wiederum ohne Medienbrüche – Vorgaben hinterlegen. Es müssen z.B. keine Richtlinien studiert werden, um das Corporate Wording einzuhalten, sondern es kann die integrierte Sprachprüfung genutzt werden. Als ein weiteres Beispiel kann je Dokumenttyp und Zweck eine Gliederung mit Redaktionshinweisen hinterlegt werden, sodass die Argumentationsführung gerade bei schwierigen Anlässen optimiert wird. Bei der Neuanlage einer Vorlage wird die hinterlegte Gliederung als Ausgangspunkt genutzt.

Schließlich unterstützt der **Corporate Library Assistant** auch die **Briefschreibung** (5), wozu er als Web-Service in den Client des Korrespondenzsystems integriert wird: sowohl die Vorgaben der Unternehmenskommunikation als auch die vollständige Datenbank des LM stehen zur Verfügung, um z.B. hinsichtlich Corporate Wording oder bereits vorhandenen, ähnlichen Texten zu unterstützen – und eine bisher nicht erreichbare Konsistenz und Qualität auch bei der freien, individualisierten Briefschreibung zu erreichen.

Als weiterführende Maßnahme zur Qualitätssicherung kann eine Feedback-Schleife (s. Abbildung 1) aus der Sachbearbeitung (wie auch für Auslöse-Statistiken aus dem Batch-Betrieb) eingeführt werden: Wird eine bestimmte Passage in einer Vorlage regelmäßig in der Sachbearbeitung modifiziert? Ist die Verarbeitungsdauer bestimmter Vorlagen auffällig höher als der Durchschnitt? Solche und

weitere Fragen können mit verdichteten Daten bedient werden, um die Qualität des Textbestandes langfristig und nachhaltig zu optimieren.

Abbildung 4 stellt einige der wichtigsten Themenfelder zusammen.



Abbildung 4: Funktionsbereiche Corporate Library

1.2 Über uns

Die semantics Kommunikationsmanagement GmbH ist ein inhabergeführter, mittelständischer Softwarehersteller und Lösungsanbieter mit Firmensitz in Aachen und wurde als Spin-off der RWTH Aachen gegründet. semantics ist Spezialist für das Management großer Textbestände in Unternehmen und die Digitalisierung historischer Bestände aus Gedächtnisinstitutionen. Das circa 40-köpfige interdisziplinäre Team – Informatiker, Linguisten, Textwissenschaftler und Psychologen – nutzt hierbei in enger Zusammenarbeit die Potenziale von Forschung und innovativer Technik.

Für unter anderem Behörden, Versicherungen und Banken entwickelt semantics im Bereich **Corporate Library** Services und Technologien, die dabei helfen, redaktionelle Herausforderungen zu meistern. Das Ziel sind verständliche und adressatenfreundliche Texte. Auftraggeber profitieren von Lösungen, die nachhaltig das Beschwerdeaufkommen reduzieren sowie die Kundenbindung und -zufriedenheit erhöhen – von fachlichen Dienstleistungen wie Analysen und Workshops bis zur Realisierung in Form eines umfangreichen Redaktionssystems. Auf technischer Ebene lassen sich die praxiserprobten Werkzeuge in beliebige Systemlandschaften integrieren.

Mit **Visual Library** bietet semantics zudem eine softwarebasierte Digitalisierungsplattform, die die Erfassung, Erschließung und moderne Präsentation kultureller Überlieferung ermöglicht. Archive, Bibliotheken und Museen erhalten hier effiziente Komplettlösungen für ihre spezifischen Workflows

– sei es für retrodigitalisierte Werke, originär digitale Materialien, Semesterapparate oder elektronische Lehrbücher.

Die Lösungen der Corporate Library ermöglichen eine bisher nicht erreichte Qualität und Automatisierungsquote bei einer maschinell unterstützten Migration.

2 AUTOMATISIERTE MIGRATION

Die Migration der Vorlagen und weiteren Elemente (Textbausteine, Regelwerke, Dialoge etc.) erfolgt mit der Unterstützung einer automatisierten Transformation durch den Corporate Library Manager (im Folgenden LM). Bei der reinen Transformation der Formate erreichen wir hiermit eine Automatisierungsquote und entsprechende Einsparung der manuellen Aufwände von 80%-90%. In der Betrachtung des Gesamtvorhabens, wie es in den nachstehenden Unterpunkten skizziert wird, betragen die Einsparpotentiale dieses maschinell unterstützten Verfahrens gegenüber einem manuellen Verfahren nach unseren Schätzungen über 50%.

2.1 Import

Beim Umstieg auf ein neues CCM-System ist die Einführung der Software nur ein Schritt von vielen. Eine große Herausforderung besteht darin, den bereits vorhandenen Textbestand, mitsamt Logik, Formatierungen, Workflow und vielen weiteren Dimensionen in das neue System zu überführen.

Bei semantics haben wir für unsere linguistischen Zwecke Software entwickelt, die große Textbestände vollständig durchdringt und beherrschbar macht. Diese ermöglicht eine automatisierte Sprachprüfung, eine umfängliche Redundanzanalyse – oder auch eine Migration.



Abbildung 5: Import und erste Schritte

Dazu importieren wir zunächst den gesamten Bestand, mitsamt Textlogik, Formeln, Variablen etc. in unser Redaktionssystem Library Manager. Schon nach dem Import werden Querbeziehungen zwischen Dokumenten, Textbausteinen und Variablen sichtbar. Zusätzlich machen unsere Tools zur Organisation, Strukturierung, Suche usw., den Bestand überschaubar.

2.2 Analyse



Abbildung 6: Analyse und Gewichtung zur Schätzung

Optional können wir eine maschinelle Redundanzanalyse durchführen. Mit geringem Aufwand lässt sich hiermit vorab feststellen, ob sich eine Konsolidierung lohnt. Wir erkennen identische und ähnliche Textfragmente und stellen den Fachabteilungen Checklisten in Form von Excel-Sheets zur Verfügung, um deren Auslagerung zu steuern, und um so den Bestand (und damit den Pflegeaufwand) zu reduzieren. Dabei können wir Variationen und Abweichungen harmonisieren oder auch bewahren. Schon bei unserem ersten Konsolidierungsprojekt konnten wir unserem Kunden nachweislich 35 Personenjahre Aufwand ersparen.

Als nächstes findet eine Analyse auf Mikro-Ebene statt. Alle Phänomene werden in einer Statistik erfasst, aus der die Komplexität des Bestandes hervorgeht, und die als belastbare Grundlage für die Aufwandsschätzung dient.

Bei imperativen Formaten (z. B. DCF) ermitteln wir zunächst den Ablaufgraphen. Bei diesen Formaten wird oft mit if-then-go-Strukturen gearbeitet. Go-Sprünge können zu gut strukturierten und hierarchisch darstellbaren if-then-else-Strukturen führen, das muss aber nicht der Fall sein. Deswegen ermitteln wir zunächst mit Methoden der Graphentheorie, ob der Ablaufgraph deklarativ darstellbar ist.

Anschließend erfassen wir alle Konstrukte und ermitteln, ob sie automatisch abgebildet werden können. Hierzu zwei Beispiele:

1. So erkennt unsere Analyse, dass es sich bei Zahlen, die von Tabulatoren geklammert und von Text gefolgt werden, um Auflistungen oder auch Überschriften handelt, die im Zielsystem auf die entsprechenden Konstrukte abgebildet werden können.
2. Im zweiten Beispiel wurden Text und Tabulatoren verwendet, um eine Tabelle zu erstellen, die Variablen enthält. Dieses Muster ist häufig anzutreffen und lässt sich im Zielsystem auf eine „echte“ Tabelle abbilden.

Wir erfassen und bewerten diese Strukturen, und blenden sie aus dem Ursprungsbestand aus; wir arbeiten den Bestand ab, bis nur noch reiner Content übrig ist und erreichen hierdurch eine vollständige Durchdringung des Bestandes.

2.3 Transformation und Export



Abbildung 7: Transformation und Export

Beim Export wird der Kern unseres Konzeptes deutlich: Wir bauen nicht die Programmierung des Altsystems nach, sondern reproduzieren die Dokumente mit den Möglichkeiten des neuen Systems.

Das Framework – also die benötigten Layoutklassen, Briefhierarchien, Styles, Formatvorlagen usw. – wird durch Experten neu konzipiert und im Zielsystem manuell aufgebaut.

Anhand der Konstellationen von Textbausteinen, Textfragmenten und weiteren Strukturen können wir Dokumententypen wie z.B. Anschreiben oder Rücksendeformulare erkennen – beim Export werden die entsprechenden Templates im neuen Framework herangezogen und mit dem von uns extrahierten Content befüllt. Die bei der Analyse gefundenen Phänomene werden gemäß der Abbildungsvorschriften im Zielsystem realisiert.

Unsere Methode war in der Vergangenheit so überzeugend, dass zahlreiche unserer Kunden den LM nach der Migration weiterhin in Linie nutzen, indem sie im LM die Spezifikation sowie fachliche und teils technische Redaktion durchführen und anschließend in das Zielsystem exportieren.

3 WEITERE NOTWENDIGE AKTIVITÄTEN

Die nachstehende Auflistung vermittelt einen Eindruck der zu berücksichtigenden und zu planenden Aktivitäten:

- Einrichtung LM Migration Mappings, Regeln
- Framework
- Intrastruktur und Systemeinrichtung
- Nachbearbeitung der Migrationsergebnisse
- Begleitung Abnahmetest
- Bugfixing
- Retest, Abnahme
- Projektleitung, Koordination, Veränderungsbegleitung