kwcon
the kwsoft conference

semantics

Exzellenz in der Kundenkommunikation

Dipl.-Ing. José Manuel de la Rosa Govantes

Vorstellung auf der kwcon 2023

Über uns

Eintritt 2004

Dipl.-Ing. José de la Rosa
(Fusion mit VisualAix®)

Kernthema bei Gründung

Verbindung von
Forschung und Praxis zur
Textverständlichkeit und Texttechnologie

Kooperationen

Mit der Wissenschaft und Forschung

Mit Integrationspartnern

Mit Anbietern von CCM- und OMS-Lösungen

Gründung 2000

als Spin-off der RWTH Aachen
(Prof. Dr. Christian Stetter und
Kay Heiligenhaus M.A.)

Interdisziplinäres Team

aus ca. 43 Informatikern,
Sprachwissenschaftlern,
Psychologen und Consultants

Enge Kooperation mit der RWTH Aachen, Prof. Dr. Thomas Niehr

Zweites Thema (seit 2005):

Digitalisierungs- und
Recherchesysteme für
Bibliotheken, Archive und Museen

Marktführer D-A-CH

Copyright © 2023 semantics Kommunikationsmanagement GmbH

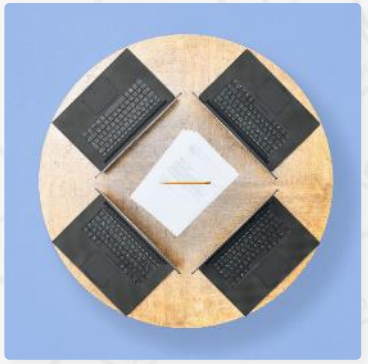
kwcon
the kwsoft conference

Über uns

Methoden und Technik

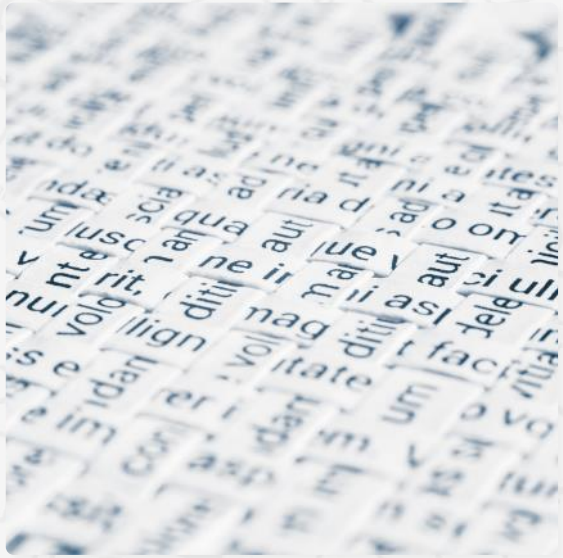
Texttechnologie

Spezifikation, Redaktion, Kollaboration, Dokumentation, Recherche, Analyse, automatisierte Verarbeitung, Migration



Sprachwissenschaft

Schriftgut-Analysen, Sprachrichtlinien, Textoptimierung, Sprachschulungen, Redaktion



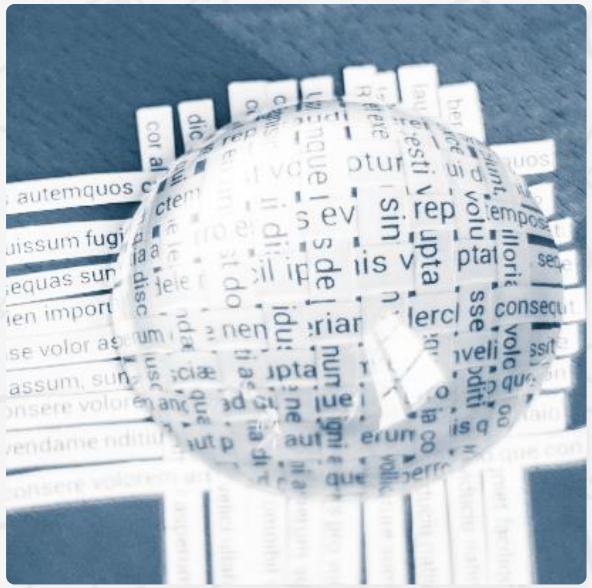
Forschung

Empirische Studien, Korpuslinguistik, Linguistische Informatik, Lehre und Ausbildung

Copyright © 2023 semantics Kommunikationsmanagement GmbH

Schriftliche Kommunikation

Einige Dimensionen



Organisation

Kompetenzgemeinschaften (fachlich, juristisch, …)

Organisationstheorie, Schreibforschung

Wissensmanagement, Kollaboration, Redaktion, Qualitätssicherung

Technik

Paradigmen beeinflussen Sprachqualität

Text

Interne Eigenschaften: Wort-, Satz- u. Textebene

Text-, Korpus-, strukturale Linguistik Verständlichkeits-/ Lesbarkeitsforschung

Sprachprüfung, Empirische Studien

Empfänger

Zielgruppe, Motivation, …

Kognitionswissenschaft, Neurolinguistik, … Sprechakttheorie

Unterstützung Mentales Modell

Omni-Channel

Brief, E-Mail, SMS, App, Internet, Chat, …

Responsive Documents, Variantentexte

Copyright © 2023 semantics Kommunikationsmanagement GmbH

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", Magisterarbeit Björn Eßer, RWTH Aachen, 2012; §1 Nr. 1 AHB, zit. nach Nitschke (2002), S.122.

Copyright © 2023 semantics Kommunikationsmanagement GmbH

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

Copyright © 2023 semantics Kommunikationsmanagement GmbH

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

Haftpflichtansprüche unterliegen gesetzlichen Haftpflichtbestimmungen privatrechtlichen Inhalts.

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

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

Hauptaussage

Verweis auf rechtliche Basis

Kausale Bestimmung

Bedingung

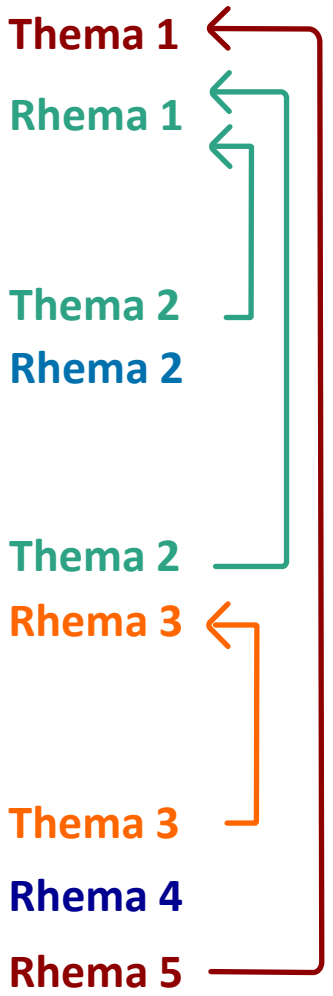
Copyright © 2023 semantics Kommunikationsmanagement GmbH

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

Haftpflichtansprüche unterliegen gesetzlichen Haftpflichtbestimmungen privatrechtlichen Inhalts.

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

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



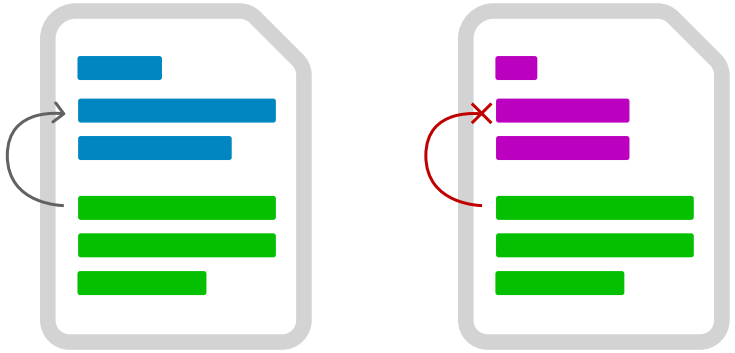
Copyright © 2023 semantics Kommunikationsmanagement GmbH

Beispiele

Intrinsische Eigenschaften von T

Textbausteine behindern Kohärenz

- Bezugnahmen möglich, aber gefährlich
- Nutzung in weiteren Briefen (Kernzweck), Bruch



- Formulierungen vermeiden fehlerhafte Bezüge, Übergänge
- Unsicherheiten ob ihrer Verwendung, Kopien anlegen

Briefe wirken wie aus Bausteinen „zusammengeklebt“, Wildwuchs

Copyright © 2023 semantics Kommunikationsmanagement GmbH

Beispiele

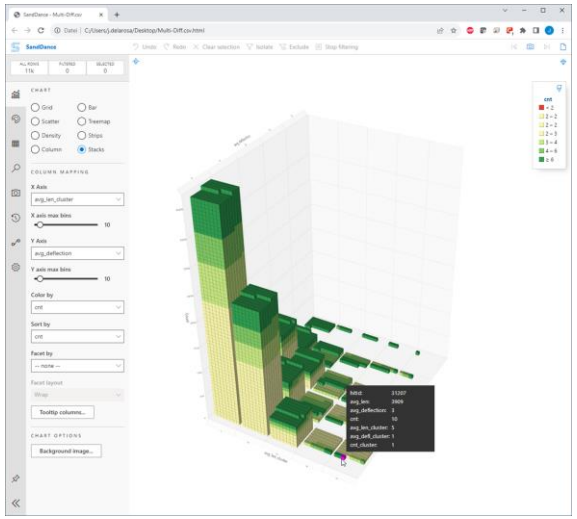
Intrinsische Eigenschaften von T

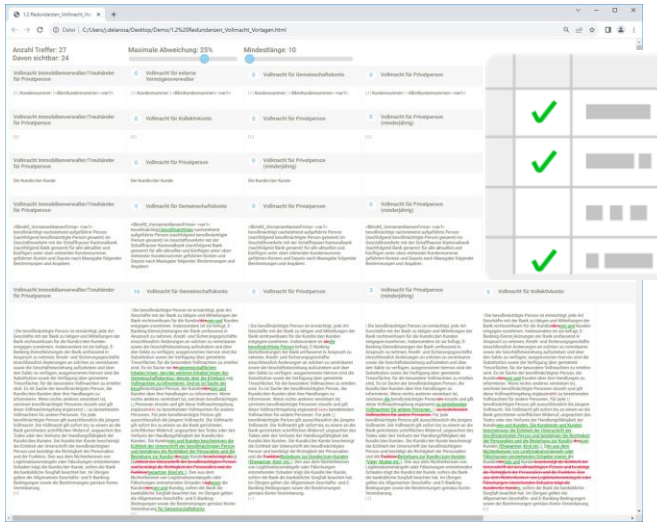
Vollausprägungen behindern Überarbeitungen

Optimierungspotenzial aufgrund Masse nicht genutzt

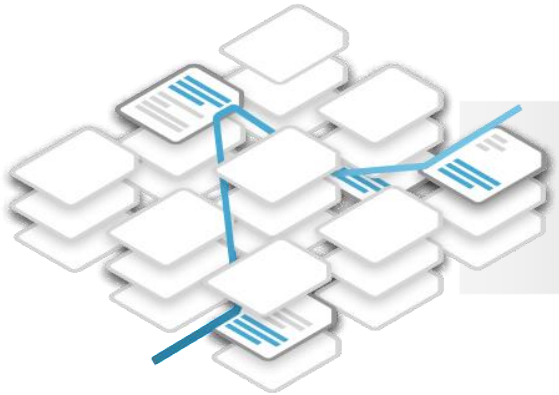
Alte Formulierungen verbleiben hartnäckig

Copyright © 2023 semantics Kommunikationsmanagement GmbH

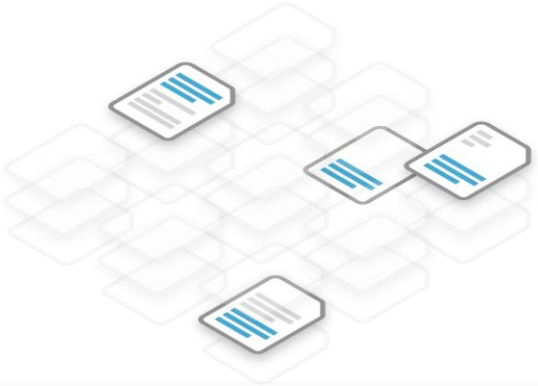




Projekt 2.500 AVB aus Word
15.000 Textbausteine erzeugt
180.000 Referenzierungen TB
Ersparnis > 35 Personen***jahre***



Analyse



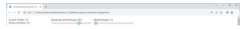
Konsolidierung

Automatische Auslagerung

Einfluss technischer Paradigmen

Copyright © 2023 semantics Kommunikationsmanagement GmbH

Beispi



Systemische Herausforderungen großer Organisationen

Eins

Redaktion:
202 aktiv
816 gesamt

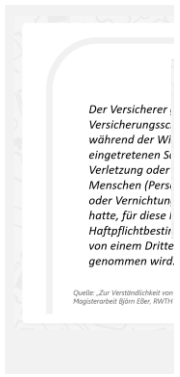
Textbestand:
71.048 Vorlagen
69.310 Bausteine
18.134 Variablen
26.000 Aktivitäten / Monat

Sachbearbeitung:
> 13.000

? Textverantwortung:
Vorstand,
Marktmanagement,
Produktgeber,
Fachabteilung, …

Außendienst:
> 100.000

Endkunden



Intrinsische Eige

Einfluss technischer Paradigmen

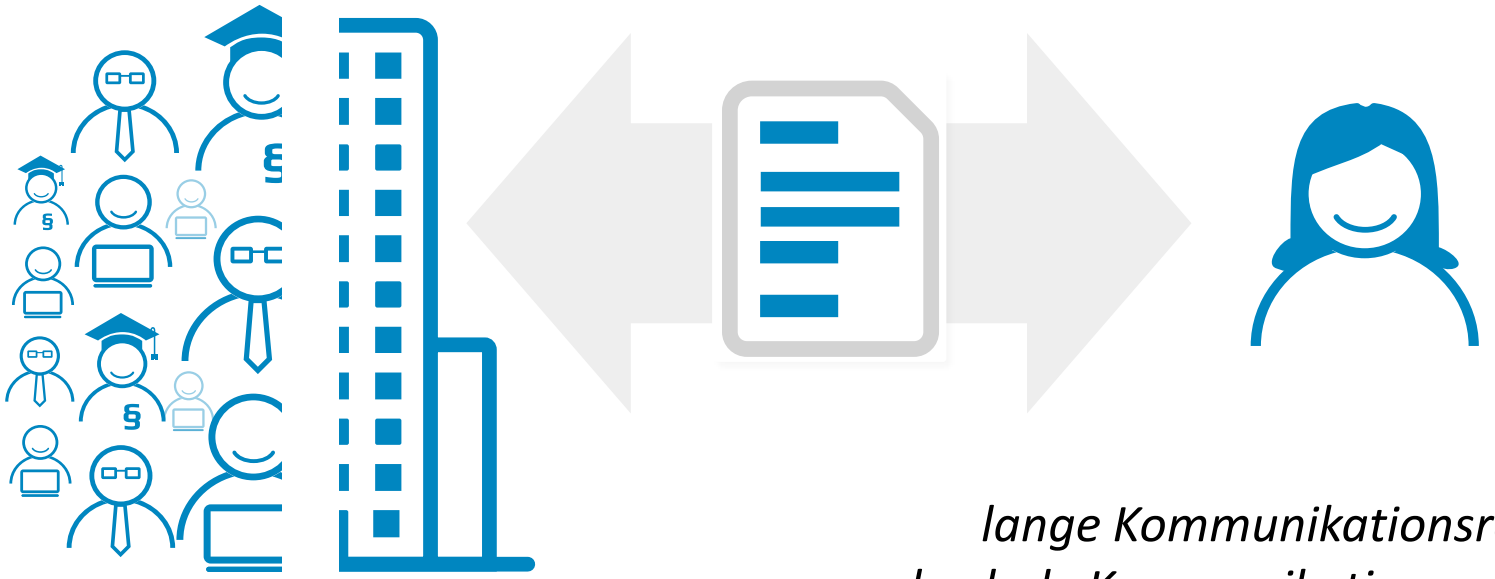
Copyright © 2023 semantics Kommunikationsmanagement GmbH

Beispiele

Systemische Herausforderungen großer Organisationen

Fins

Kommunikation zwischen Institution und Person



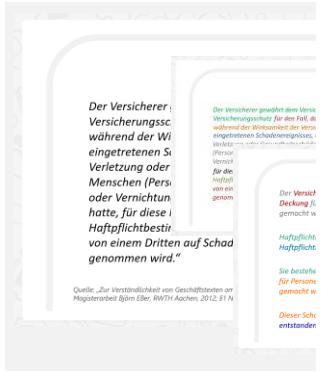
lange Kommunikationsreihen
wechselnde Kommunikationspartner
wechselnde Medien
Messbarkeitsproblem
...

Intrinsisch

Einfluss technischer Paradigmen

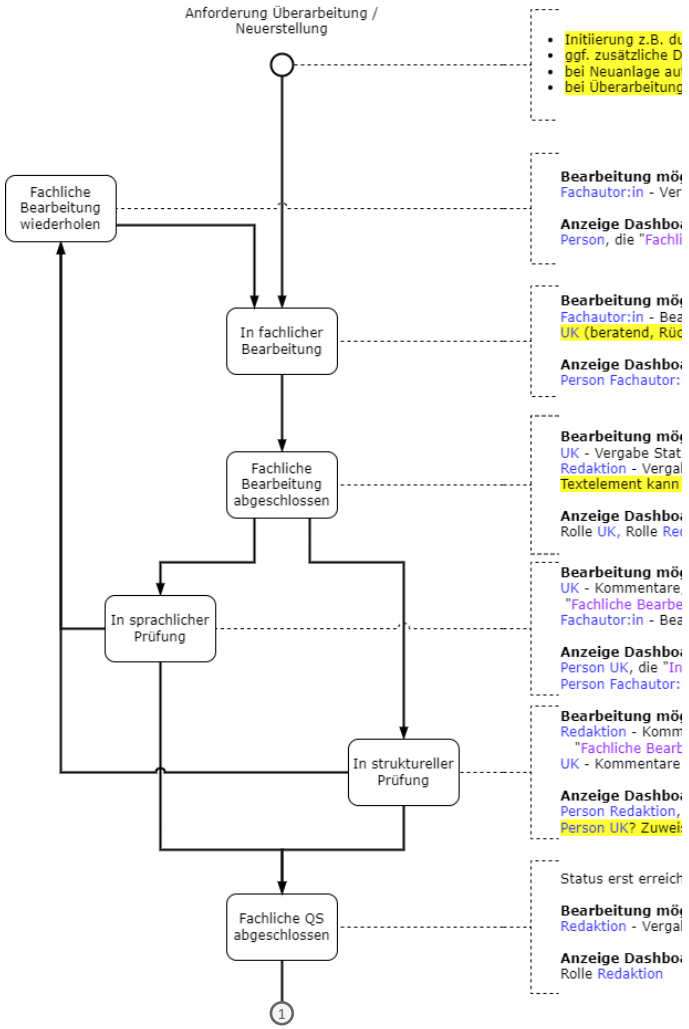
Copyright © 2023 semantics Kommunikationsmanagement GmbH

Beispiele



Intrinsische Eigenschaften vo

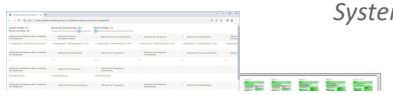
Systemische Herausforderungen großer Organisationen



Einfluss technischer Paradigmen

Copyright © 2023 semantics Kommunikationsmanagement GmbH

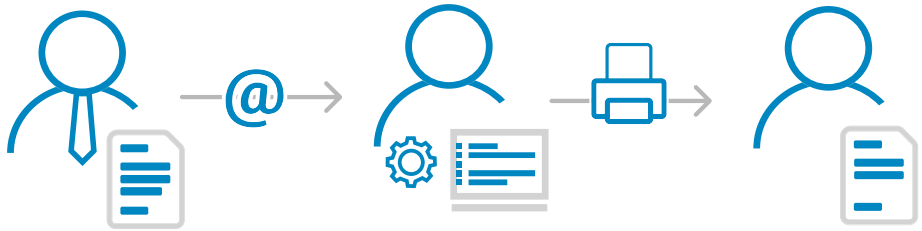
Beispiele



Systemische Herausforderungen großer Organisationen

Intrinsische Eigenschaf

Medienbrüche behindern agiles Arbeiten, erzeugen Redundanzen



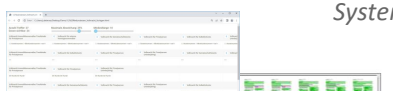
Spezifikation, Vorgaben, technische Redaktion, QS, …

Mehrfache Textbestände *in technisch inkompatiblen Systemen*

Einfluss technischer Paradigmen

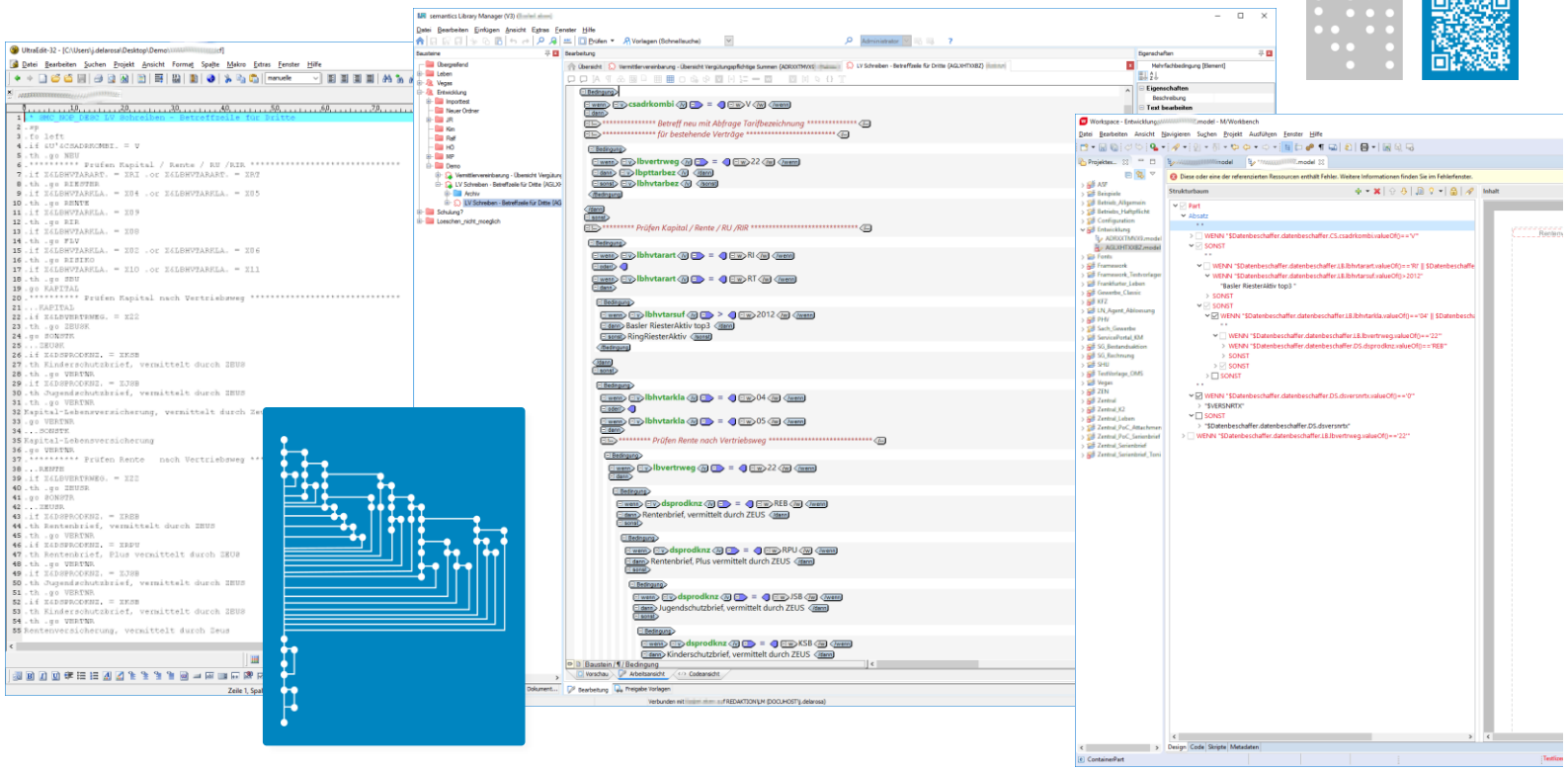
Copyright © 2023 semantics Kommunikationsmanagement GmbH

Beispiele



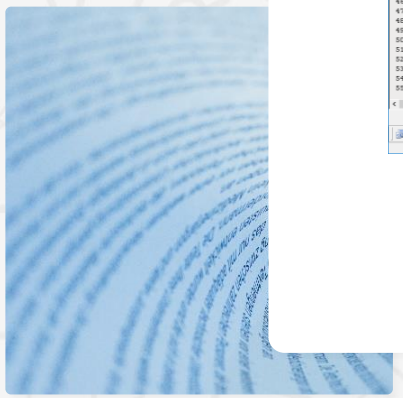
Systemische Herausforderungen großer Organisationen

Zur Aufhebung Medienbrüche -> Durchdringung und Transformation Formate



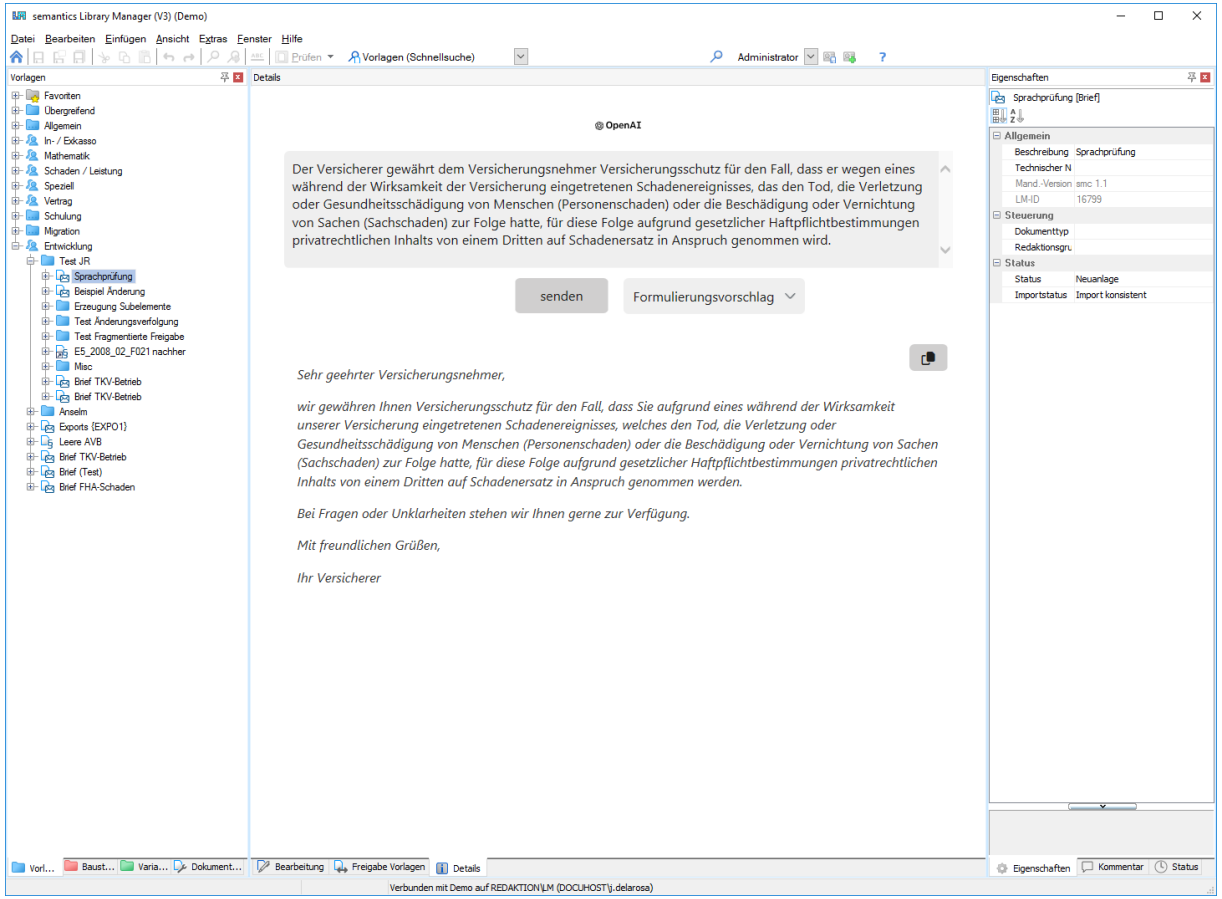
*perfektes Nebenprodukt für maximal automatisierte **Migrationen***

Intrinsische Eigenschaf

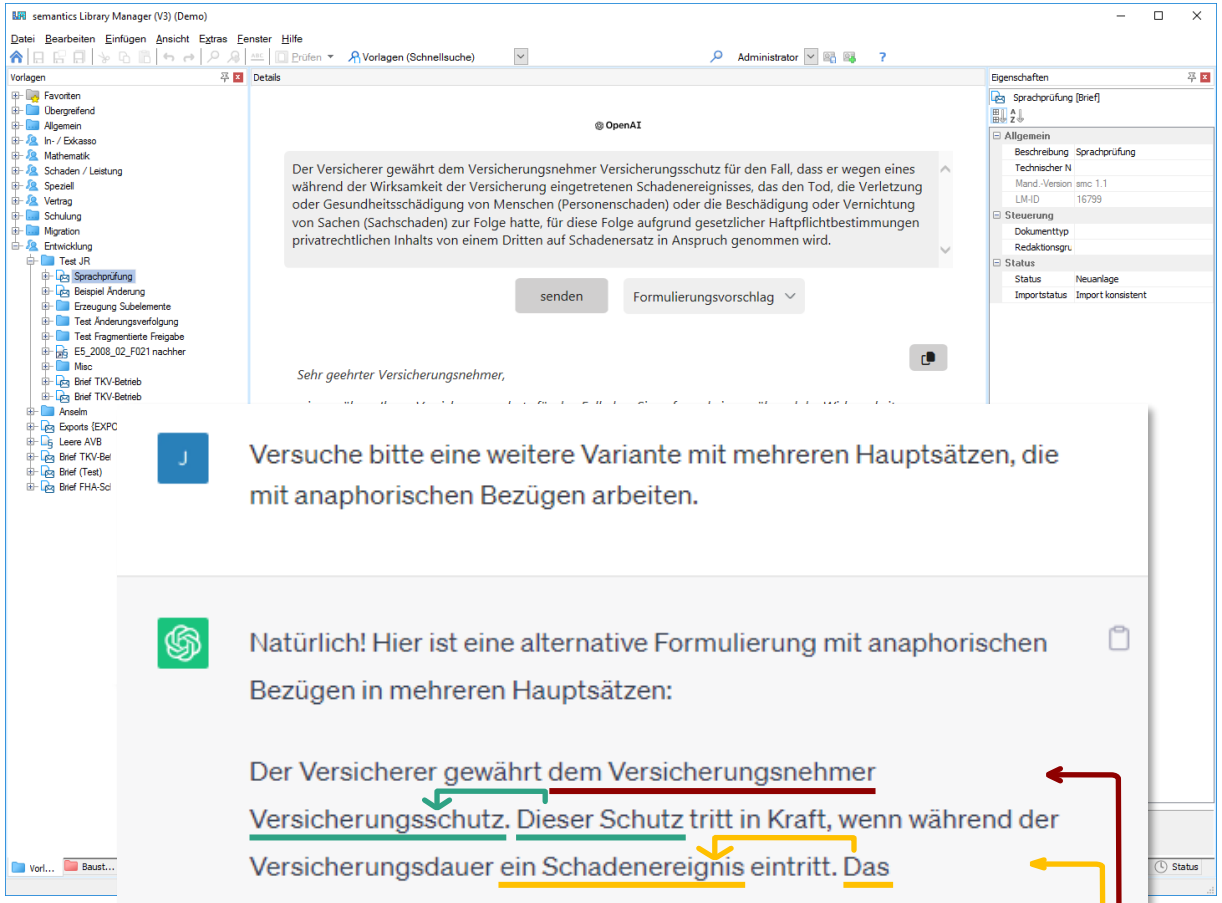


Einfluss technischer Paradigmen

Copyright © 2023 semantics Kommunikationsmanagement GmbH



Copyright © 2023 semantics Kommunikationsmanagement GmbH



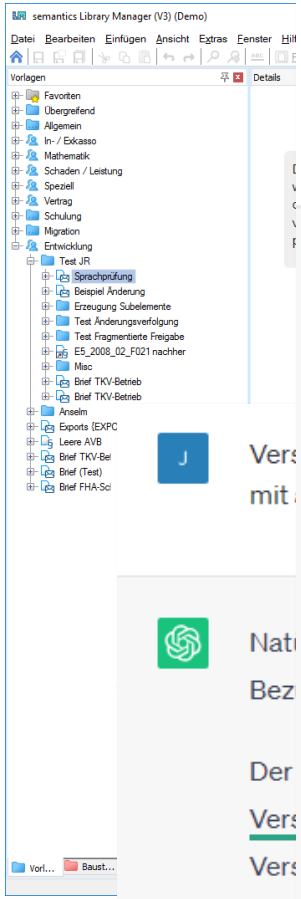
J

Versuche bitte eine weitere Variante mit mehreren Hauptsätzen, die mit anaphorischen Bezügen arbeiten.

Natürlich! Hier ist eine alternative Formulierung mit anaphorischen Bezügen in mehreren Hauptsätzen:

Der Versicherer gewährt dem Versicherungsnehmer Versicherungsschutz. Dieser Schutz tritt in Kraft, wenn während der Versicherungsdauer ein Schadenereignis eintritt. Das Schadenereignis kann den Tod, die Verletzung oder Gesundheitsschädigung von Menschen (Personenschaden) oder die Beschädigung oder Vernichtung von Sachen (Sachschaden) zur Folge haben. Wenn der Versicherungsnehmer aufgrund dieses Schadenereignisses von einem Dritten auf Schadenersatz verklagt wird, übernimmt der Versicherer die Kosten gemäß den geltenden privatrechtlichen Haftpflichtbestimmungen.

Copyright © 2023 semantics Kommunikationsmanagement GmbH



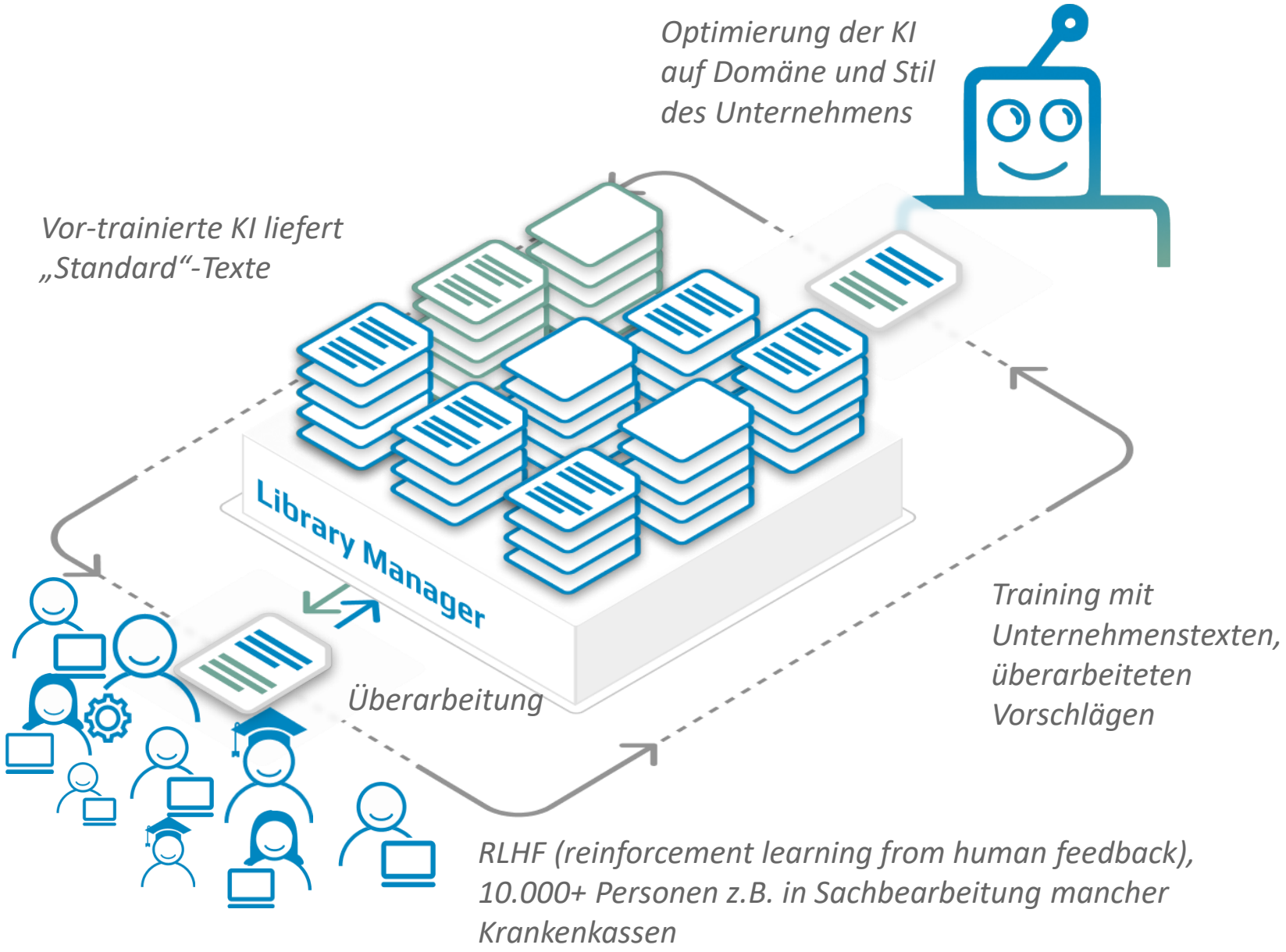
J

Bitte schreibe eine weitere Variante, die insbesondere junge Menschen ansprechen könnte.

Natürlich! Hier ist eine Variante, die speziell auf junge Menschen abzielt:

Der Versicherer sorgt dafür, dass du geschützt bist. Wenn während der Zeit, in der du versichert bist, etwas Schlimmes passiert, wie zum Beispiel ein Unfall, bei dem jemand verletzt wird oder Dinge kaputtgehen, dann übernimmt der Versicherer die Kosten. Du musst dir keine Sorgen machen, dass du für solche Schäden selbst aufkommen musst. Die Versicherung ist da, um dich abzusichern und dir den Rücken freizuhalten, falls du von jemand anderem wegen des Schadens verklagt wirst. Du kannst also unbesorgt sein und dich auf deine Aktivitäten konzentrieren, während die Versicherung sich um die finanzielle Seite kümmert.

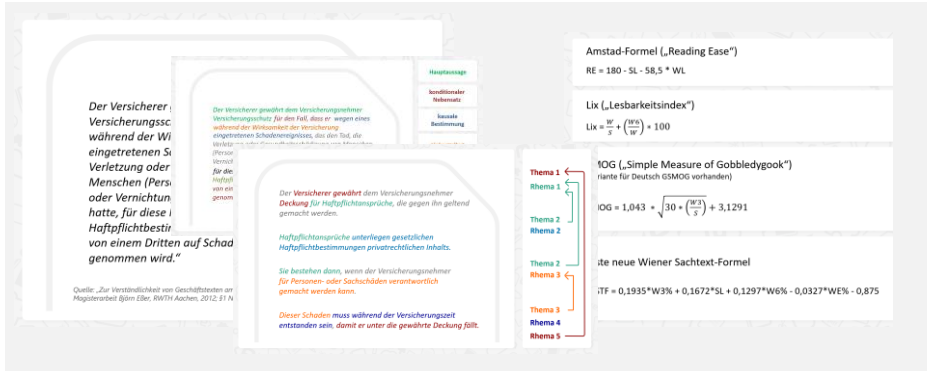
Copyright © 2023 semantics Kommunikationsmanagement GmbH



Copyright © 2023 semantics Kommunikationsmanagement GmbH

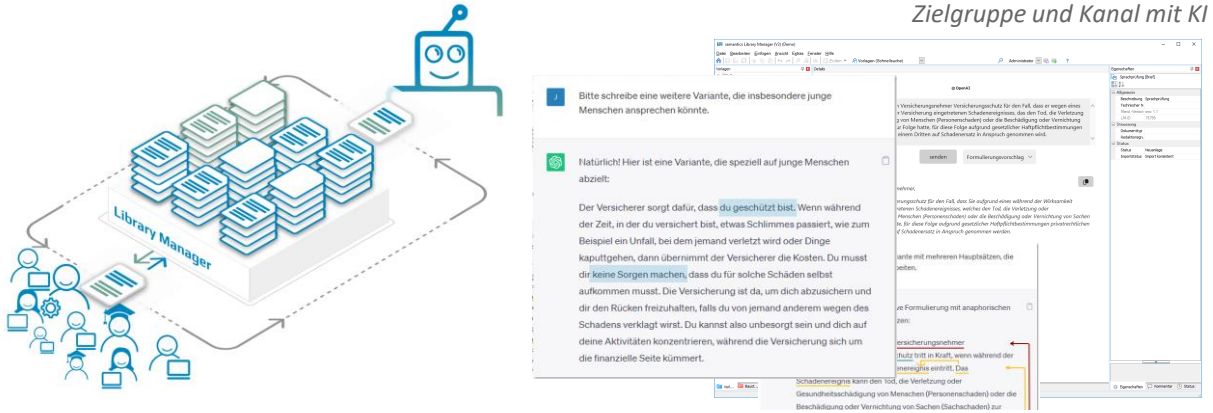
Beispiele

Systemische Herausforderungen großer Organisationen

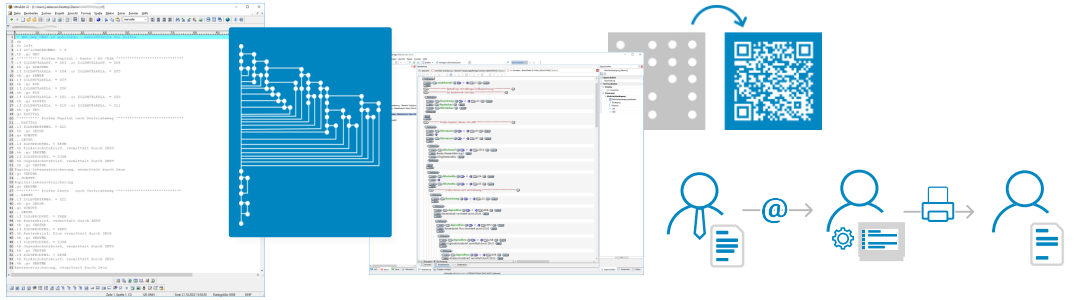


Intrinsische Eigenschaften von Text

Zielgruppe und Kanal mit KI

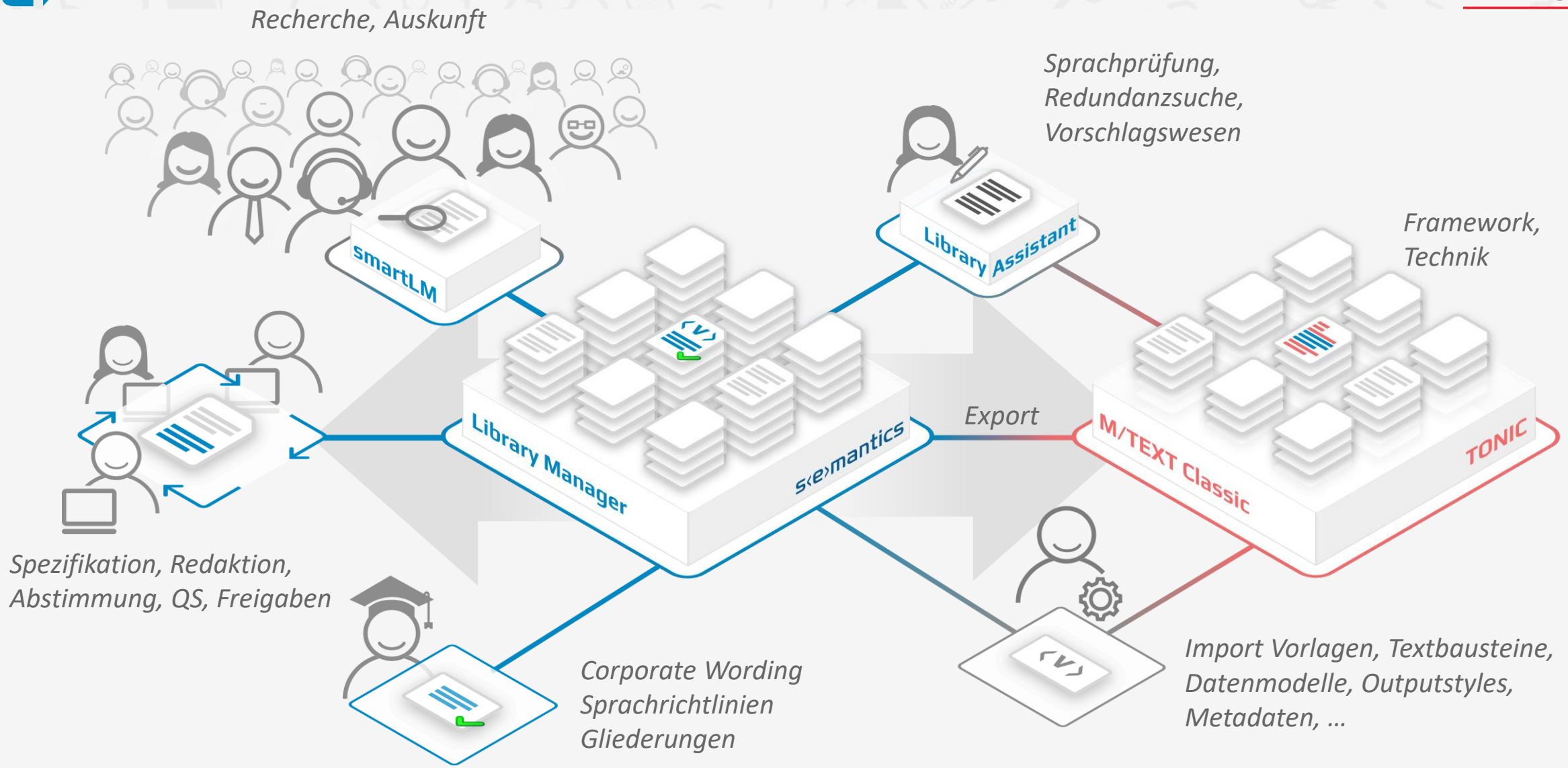


Einfluss technischer Paradigmen



Aufhebung Medienbrüche, Nebenprodukt maximal automatisierte Migrationen

Copyright © 2023 semantics Kommunikationsmanagement GmbH



Corporate Library schließt die Lücke zwischen Fachbereich und CCM / OMS.

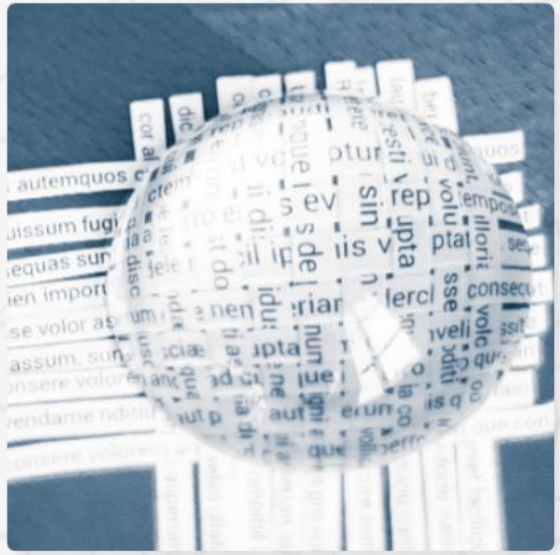
Copyright © 2023 semantics Kommunikationsmanagement GmbH

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

kwcon
the kwsoft conference

Library Manager

Medienbruchfreie Workflows von Spezifikation über Redaktion bis Produktion



Kollaboration

Workflows ohne Medienbrüche, Staging, Import / Export, Statistik, Fertigstellungsgrade, Plausi-Prüfung, Testabdeckung, formatierte Vorschau

Sprachqualität

Corporate Wording, Struktur / Gliederung, Verständlichkeit, KI-Unterstützung

Dokumentation

Versionen, Verwendungen, Querbeziehungen, Annotationen

Library Manager

Organisation

Rechte / Rollen, Bibliothek, Suche, Recherche, intelligente Massen-Updates

Redundanzsuche

N-Gramme, Ermittlung von Abdeckungen und Paraphrasierungen

Varianten vs. Bausteine

Unterstützung thematische Kohärenz, Mentales Modell, Variantentests

Copyright © 2023 semantics Kommunikationsmanagement GmbH

kwcon
the kwsoft conference

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

Besten Dank für Ihre Aufmerksamkeit!