

Corporate Library

Paradigmenwechsel im Kommunikationsmanagement.

Editorial



Prof. Dr. Christian Stetter,
Geschäftsführer der semantics Kommunikationsmanagement GmbH

Sehr geehrte Damen und Herren,

von Kommunikation hängt viel ab. Geht sie schief, hat man ein Problem. Erreicht ein Unternehmen seine Kunden nicht, steht seine Existenz auf dem Spiel. Unternehmenskommunikation ist daher eine strategische Aufgabe. Aber wer nimmt sie wahr? Die „Unternehmenskommunikation“ benannten Abteilungen allenfalls in begrenztem Maß. Sie sind nur für die Sprache zuständig. Aber jedes große Unternehmen kommuniziert über technische Medien. Die entscheiden letztlich darüber, wie die Botschaft aussieht, die sie vermitteln, und was sie besagt.

Diese in der Medientheorie längst gesicherte Erkenntnis hat sich bislang kaum bis dorthin durchgesprochen, wo die mediale Organisation von Kommunikation geplant wird. Was geschrieben und gedruckt werden kann, hängt von Entscheidungen ab, die meist Jahre oder gar Jahrzehnte zurückliegen.

Für die kommunikative Kompetenz von Unternehmen ist dies nicht nur sachlich ein ernstes Handicap, auch finanziell: Die schlecht organisierte Botschaft kostet zugleich mehr, als es bei zeitgemäßem Stand der Dinge erforderlich wäre. Intelligent organisierte Kommunikation erreicht nicht nur die Kunden besser, sie ist auch wirtschaftlicher.

Auf den folgenden Seiten stellen wir Ihnen einen neuen Ansatz der Gestaltung von Unternehmenskommunikation vor. Ich hoffe, Sie finden dort Anregungen für die Ihre.

Ihr

Prof. Dr. Christian Stetter

Kommunikationsmanagement

Ohne Kommunikation kein Geschäft –

besonders bei Unternehmen wie Versicherungen oder Banken. Sie müssen ihre Produkte den Kunden verständlich machen. Ein Auto kann man besichtigen oder probefahren, eine Lebensversicherung oder ein Girokonto nicht. Zweck und Wert dieser Produkte ergeben sich allein aus Verträgen – also aus Texten.

Verständliche Texte sind deshalb notwendig für den Erfolg. Dazu müssen sie logisch wie sprachlich auf den Punkt gebracht, sie müssen ‚individualisiert‘ sein. Das muss in den technischen Medien geleistet werden, ohne die Massenkommunikation nicht realisierbar ist. Bei den heute verwendeten Textbaustein-Systemen gleicht dies der Quadratur des Kreises. Auf Individualisierung sind sie nicht ausgelegt.

Warum Kommunikationsmanagement?

Weil die Frage „Wer schreibt im Unternehmen?“ in der Regel falsch beantwortet wird. Es sind ja nicht allein die Fachredakteure, die über den Inhalt eines Briefs entscheiden. Was geschrieben werden kann, entscheidet sich letztlich an den Möglichkeiten des technischen Mediums, in dem der Text erzeugt wird. Hier haben Betriebsorganisation und IT das letzte Wort. Also schreibt nicht allein der Fachredakteur. Am Ende entscheidet das Medium darüber, was der Adressat an Text erhält. Man sollte aber doch schreiben können, was die Sache erfordert, nicht, was das System erlaubt.

Hier ist also Umdenken angesagt. Die alten Entscheidungsstrukturen müssen durch Kommunikationsmanagement ergänzt werden. Corporate Library ist die – bislang in ihrer Art einzige – Software, die das mit den dafür einschlägigen Mitteln unterstützt.

*„Man kann nicht
nicht kommunizieren.“*

Paul Watzlawick (1921-2007)

*Man kann es nur gut
oder schlecht tun.*

Paradigmenwechsel

Die schriftliche Kommunikation automatisiert man traditionell mit Textbaustein-Systemen. Doch die haben ihre Probleme:

Problem 1: Verständlichkeit

Die Textbaustein-Idee: Man setzt Texte aus wiederverwendbaren Bausteinen zusammen. Einmal verfasst, kann man sie in den verschiedensten Dokumenten verwenden.

Der ganze Text muss aber in sich stimmig sein und auf den Einzelfall passen. Doch weder passt ein Textbaustein genau auf beliebige Fälle, noch passt er genau zu anderen Bausteinen. Zudem veraltet ihre Sprache schneller, als man denkt. Das Resultat: unstimmige, oft unverständliche Texte.

Problem 2: Harte Programmierung

Textbaustein-Verfahren verbinden in aller Regel Text und Programmierung hart miteinander. Text verändern heißt hier also zugleich: umprogrammieren. Das ist in der Regel zu aufwendig – und zu riskant (Problem 3). Also belässt man es beim alten Text. Oder man legt, wenn es nicht anders geht, einen neuen Baustein an.

Problem 3: Unzureichende Dokumentation

Die Praxis zeigt: Bei Textbaustein-Systemen mangelt es an thematisch strukturierter, umfassender Organisation. Man gewinnt nur schlecht Übersicht darüber, welche Bausteine in welchen Dokumenten mit welchen anderen kombiniert sind. Deshalb ist es schwer, bestehende Bausteine überhaupt zu überarbeiten. Denn niemand weiß, welche Auswirkungen das auf weitere Texte haben könnte. Man verändert daher alte Bausteine bei Bedarf und nimmt sie dann als zusätzliche, neue Bausteine in das System auf.

Im Lauf der Zeit wächst so das Textbaustein-System nicht kontrolliert, es wuchert vor sich hin. Qualitätssicherung ist da kaum möglich. Und um so vertrackter wird die Kommunikationssituation des Unternehmens. Es fesselt sich selbst mehr und mehr an einen unkontrolliert wachsenden und dabei zugleich veraltenden Bestand.

*Auf der Überholspur.
Mit Corporate Library schnell
ans Ziel: Systematisch
verständliche Texte erzeugen.*





*Jederzeit durchblicken.
Mit Corporate Library
Texte organisieren,
Redundanzen abbauen
und Aufwände reduzieren.*

Die Lösung ist Corporate Library. Weg von der technischen Fokussierung – hin zum medienneutralen Produzieren und strukturierten Organisieren verständlicher Texte.

Lösung 1: Variantentexte mit Logik

In Corporate Library wird jede Textvorlage als Ganzes erstellt, und zwar im Gesamtkontext. Für jede wird dabei eine sinnvolle Textstruktur angelegt. So stimmen argumentative Übergänge und logische Bezüge. Durch logische Optionen wie Iterationen oder Auswahlen sind auch komplexeste Sachverhalte darstellbar.

Thematisch ähnliche Texte werden zu einer Variantenmenge zusammengefasst – für jede Fallausprägung eine Variante. Auch Textbausteine sind Teil dieses Konzepts, z. B. für Passagen wie Dokumentkopf oder -fuß. Textautomatisierung und -individualisierung werden so in ein produktives Miteinander verwandelt.

Lösung 2: Generisch und medienneutral

Das grundlegend neue Konzept von Corporate Library basiert auf XML. Denn XML trennt den Inhalt von jedem Ausgabeformat, stellt ihn so medienneutral dar. Beliebige Metadaten können die Vorlagen ergänzen. Sie können später je nach Medium – z. B. Brief, Mail oder PDF – genutzt werden. Die Textproduktion ist generisch und vollständig von der Technik entkoppelt. Das revolutioniert den gesamten Redaktionsprozess, effektiviert ihn und reduziert Kosten.

Lösung 3: Strukturiert und organisiert

Corporate Library trägt zu Recht den Namen „Library“, denn es organisiert und dokumentiert den gesamten Textbestand – über alle Sparten, Branchen und Abteilungen hinweg. Mit ihm verwaltet man Textvorlagen und Bausteine wie Bücher in einer Bibliothek. So ist es kein Problem, den Textbestand zu kontrollieren, zu pflegen, zu optimieren und Redundanzen abzubauen.

Corporate Library ist ein lernendes System. Durch Feedbackschleifen und die Auswertung von Nutzungsdaten kann der Textbestand des Unternehmens kontinuierlich an dessen Kommunikationsbedürfnisse angepasst werden. Das bedeutet Qualitätssicherung auf einem neuen Niveau.

Architektur

Corporate Library: das Kommunikationsmanagementsystem

Das System besteht aus drei Komponenten. Es kann stufenweise oder als Komplettlösung integriert werden.

Library Manager: das Redaktionssystem

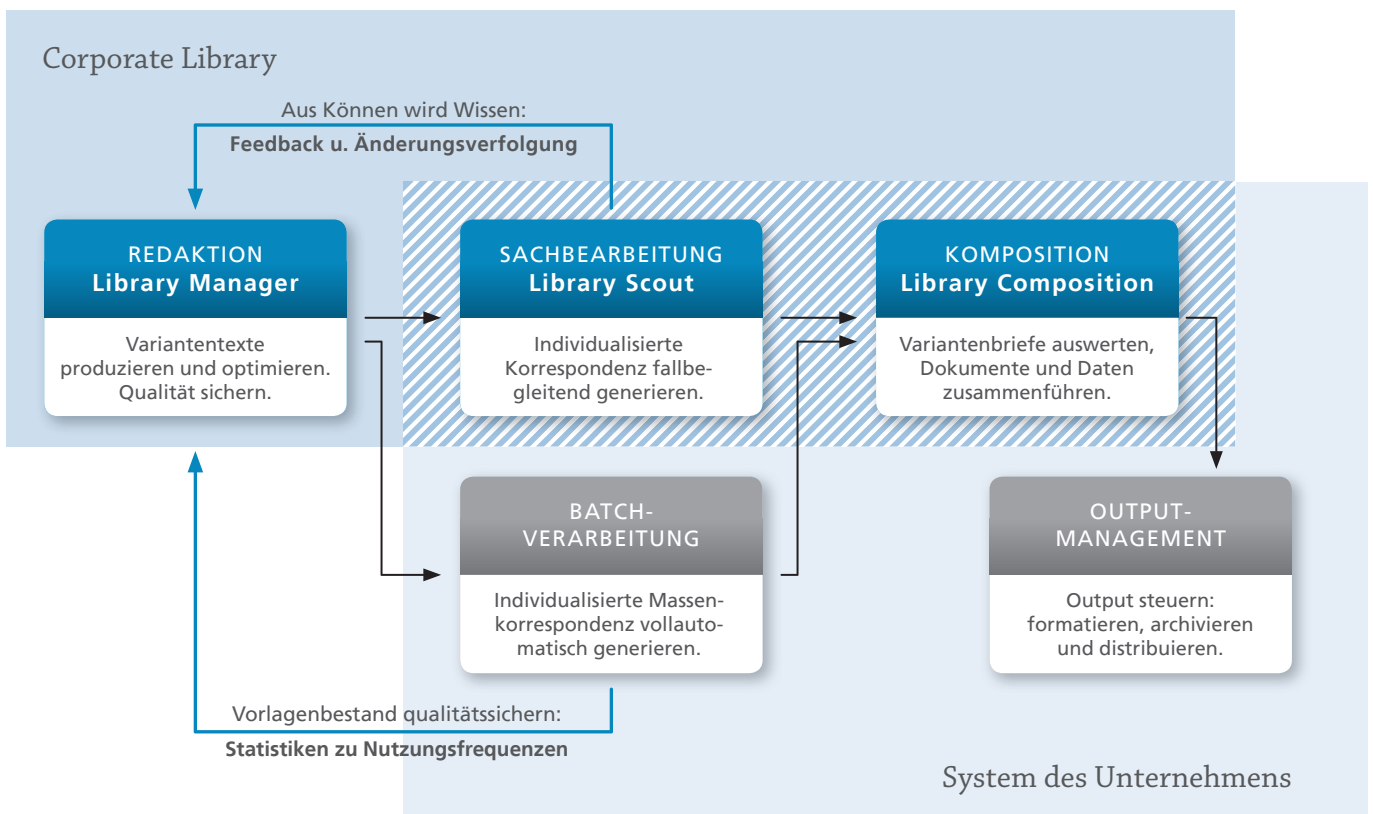
Hier werden die Variantentexte produziert und der gesamte Textbestand organisiert – ohne Programmieraufwand. Der Redaktionsprozess findet ohne Medienbrüche statt und ist variabel, u. a. dank frei definierbarem Rollen- und Rechtesystem. Umfangreiche Prüffunktionen sichern definierte Standards. Die Textvorlagen werden online oder im Batch weiterverarbeitet. Library Manager wird an die bestehenden Unternehmenssysteme angekoppelt und kann unabhängig von Library Scout und Library Composition eingesetzt werden.

Library Scout: das Sachbearbeitersystem

Die im Library Manager erzeugten Textvorlagen werden hier für die individuelle Ergänzung automatischer Fallbearbeitung genutzt. Der Variableneditor wird dynamisch erzeugt, die notwendigen Daten automatisch eingespielt und dem Sachbearbeiter die einschlägigen Alternativen vorgegeben. Library Scout ist vollständig in die Unternehmenssysteme integrierbar.

Library Composition: die Komposition

Die Logikelemente der Vorlagen werden hier ausgewertet und aufgrund der vorgegebenen Daten und Variablen zum endgültigen Text zusammengeführt. Anschließend werden die Dokumente im Outputmanagement verarbeitet. Library Composition ist vollständig in die Unternehmenssysteme integrierbar.



Über uns

Leistungen

Wir entwickeln Softwarelösungen für das Management schriftlicher Unternehmenskommunikation. Dabei unterstützen wir unsere Kunden als externer Berater und Projektpartner.

Unser Leistungsportfolio reicht von der Analyse der Kommunikationsaufgaben eines Unternehmens bis zur Entwicklung und Implementierung umfassender Kommunikationsmanagementsysteme. Dabei sind wir besonders spezialisiert auf:

- › Unternehmensspezifische Softwareentwicklungen für Management und Performance der schriftlichen Kommunikation
- › Konzeptuelle Beratung im Bereich Kommunikationsmanagement
- › Strukturierung und Optimierung des Textbestands
- › Schreib-Trainings, Seminare, Support und Betreuung per Hotline

Personen und Daten

Gegründet 2000 von Prof. Dr. Christian Stetter, Professur für Linguistik an der RWTH Aachen, und Kay Heiligenhaus, M. A., Studium der Linguistik, Literaturwissenschaft, Wirtschafts- und Sozialgeschichte an der RWTH Aachen.

2004 Eintritt von Dipl.-Ing. José de la Rosa als dritter Geschäftsführender Gesellschafter, Studium der Elektrotechnik und Informationstechnik an der RWTH Aachen und der ETH Zürich.

Heute beschäftigen wir mehr als 25 feste und freie Mitarbeiter – Informatiker, Informationstechniker, Sprach- und Kommunikationswissenschaftler.

Unsere Kunden

- › Versicherungen
- › Banken
- › Telekommunikationsanbieter
- › Behörden und Hochschulen

Expertise nutzen – semantics verknüpft auf praxisorientierte Weise kommunikationswissenschaftliche Konzepte und IT-Know-how miteinander.

