

Einführung einer Corporate Language im gesamten Unternehmen mit Hilfe von Sprachtechnologie

Dr. Melanie Siegel und Oliver Collmann

Einleitung

Ein einheitlicher Auftritt wird immer wichtiger für den Unternehmenserfolg. Die Sprache, in der mit Kunden, Lieferanten und Partnern extern und intern kommuniziert wird, spielt eine wesentliche Rolle zur Differenzierung im Wettbewerb und zur Herausstellung der technischen Kompetenz und der Bedienerfreundlichkeit. In den meisten Unternehmen wird momentan Sprache für den Kundenkontakt an verschiedenen Stellen unkoordiniert und inkonsistent entwickelt und übersetzt. So entstehen unterschiedliche Sprachwelten mit unterschiedlicher Fachbegrifflichkeit. Beim Kunden kommen diese inkonsistenten Sprachwelten wieder zusammen und sorgen für Verwirrung, erhöhte Supportkosten, Missverständnisse und mangelnde Benutzbarkeit der Produkte.

Relevante Unternehmensbereiche

Texte werden in verschiedenen Bereichen unabhängig voneinander entwickelt und dann übersetzt und an andere Abteilung weitergegeben. In der technischen Redaktion entstehen technische Texte für Kunden und Wartungstechniker, im Bereich Training Trainingsunterlagen, im Bereich der Produktdatenbank Produkt- und Modulbeschreibungen. Auch die Unternehmenswebseite hat häufig eine eigene Redaktion mit einer eigenen Sprache. So sind 4-5 Begriffe für ein- und dasselbe Teil eines Produkts sowie verschiedene Formulierungen für denselben Sachverhalt keine Seltenheit.

Hürden bei der Einführung einer einheitlichen Unternehmenssprache

Trotz der oben dargestellten Problematik und der erheblichen Kostenbelastung und Effizienzverluste durch uneinheitliche Sprachwelten in verschiedenen Bereichen gestaltete sich eine Lösung bislang schwierig. Folgende Hürden verhinderten eine Lösung:

- Organisatorische Unabhängigkeit der betroffenen Bereiche
- Mangelnde Kostentransparenz und mangelndes Bewusstsein
- Fehlende technische Lösungen für die unterschiedlichen Testerstellungstools

In der Schulungsabteilung bestehen beispielsweise folgende Hürden für die Einführung einer mit anderen Abteilungen konsistenten Corporate Language:

- Andere organisatorische Einordnung der Schulungsabteilung erschwert den Austausch
- Schulungsmaterial wird meist in Powerpoint hergestellt und ist häufig nicht im CMS organisiert

- Terminologie aus anderen Bereichen, z. B. der TR steht nicht zur Verfügung

Neue Entwicklungen für eine neue Qualität in der Corporate Language

Der Einsatz sprachtechnologischer Methoden und Werkzeuge ermöglicht eine Lösung für die organisatorischen und die sprachlichen Hürden, wenn die Methoden und Werkzeuge abteilungsübergreifend eingesetzt werden können.

Sehen wir uns das Beispiel der Schulungsabteilung eines Unternehmens einmal genauer an. Eine erste Hürde für die Einführung einer Corporate Language besteht darin, dass die Autoren andere Werkzeuge nutzen: Schulungsmaterial wird meist in Powerpoint hergestellt. Die Autorenunterstützung aus der Technischen Redaktion (TR) wird daher nur dann erfolgreich auch in dieser Abteilung eingeführt werden können, wenn auch die automatische Prüfung für Powerpoint zur Verfügung steht. Ist dies der Fall, dann können Rechtschreibung, Grammatik und Terminologie unmittelbar mit denselben Einstellungen geprüft werden wie in der TR. Die Autoren in der Schulungsabteilung wollen aber auch Zugang zu Hintergrundinformationen haben und Hilfetexte mit Beispielen für Grammatikfehler haben. Dazu kommt, dass diese Abteilung auf dieselbe Terminologie-Datenbank zugreifen muss, die in der TR gepflegt wird. Das Autoren-Unterstützungssystem muss daher als Client-Server-System installiert sein, so dass die Sprachprüfungsressourcen zentral hinterlegt sind. Für die Prüfung des Sprachstils stellt sich die Situation etwas anders dar. Der Sprachstil von Powerpoint-Folien unterscheidet sich in einigen wesentlichen Punkten vom Stil in Benutzerdokumentation. So sollen Sätze auf Folien noch kürzer sein als Sätze in Handlungsanweisungen. Es gibt Restriktionen für Schriftgröße und Schriftart und spezielle Regeln für den Gebrauch von Satzendezeichen. Andererseits sind doch auch viele Regeln aus der TR auch auf Folien anwendbar. Wir verweisen hier nur auf Regeln wie „Schachtelsätze vermeiden“, „lange Attribute vor dem Substantiv vermeiden“, aber auch „Füllwörter vermeiden“. Die Regeln der TR werden also für die Schulungsabteilung auf Übertragbarkeit untersucht und spezifische Regeln für Folien hinzugefügt. Daraus wird ein Regelset für diese Abteilung erstellt, das dann auf dem Sprachserver zur Verfügung steht. Eine weitere Abteilung in der Firma stellt nun die Verwendung der Corporate Language sicher.

Zusammenfassung

Für den Unternehmenserfolg wird ein einheitlicher Auftritt zunehmend wichtiger. Ausgehend von der Technischen Redaktion wird im gesamten Unternehmen in den Bereichen Training, Marketing, Dokumentation, Support und Entwicklung die Sprache, die Corporate Language, geprägt. Häufig ist dieser Prozess heute aber noch dezentral und wenig koordiniert. Wir haben vorgestellt, wie dieser Prozess auf der organisatorischen und der sprachlichen Seite mit sprachtechnologischen Mitteln unterstützt werden kann.

(grafik_Systemaufbau_acrolinx_IQ.eps)

für Rückfragen: melanie.siegel@acrolinx.com