

# KERN GLOBAL+



## INHALT DIESER AUSGABE

<b>CONSULTING+</b> .....	<b>Interne Prozessoptimierung durch externe Mitarbeiter der KERN AG</b>
<b>GEBÄRDENSPRACHDOLMETSCHEN+</b> .....	<b>KERN AG wirkt bei Inklusion Hörbeeinträchtigter mit</b>
<b>VERFÜGBARKEIT+</b> .....	<b>Service rund um die Uhr durch globale Vernetzung</b>
<b>KONTAKT+</b> .....	<b>Treffen Sie die KERN AG, Sprachendienste in Kassel und Stuttgart</b>

## INSIDE+

Vorsprung ... durch Information!



Liebe Leserinnen und Leser,

Dienstleistungsqualität allein ist nicht mehr ausreichend, um eine internationale Kundschaft mit gestiegenen Ansprüchen zufriedenzustellen. Eine ausgeprägte Servicementalität ist ebenso essenziell wie präzise Marktkenntnis und eine Orientierung an den Bedürfnissen der Branche.

Wir möchten Ihnen daher in dieser Ausgabe anhand einer Kooperation vorstellen, wie sich die KERN AG im Bereich Gebärdensprachdolmetschen stärker engagiert und wie wir darüber hinaus die aktuelle Situation am Markt bewerten.

Lesen Sie auch, wie wir Mitarbeiter der KERN AG extern einsetzen können, um selbst komplexen Kundenansprüchen gerecht zu werden, und was für uns „Service rund um die Uhr“ bedeutet.

Zuletzt möchte ich auf die beiden Messen verweisen, auf denen Sie uns persönlich antreffen können. Wir freuen uns auf Ihren Besuch!

Herzlichst Ihr

Dr. Thomas Kern  
Mitglied des Vorstandes

## CONSULTING+

Interne Prozessoptimierung durch externe Mitarbeiter der KERN AG

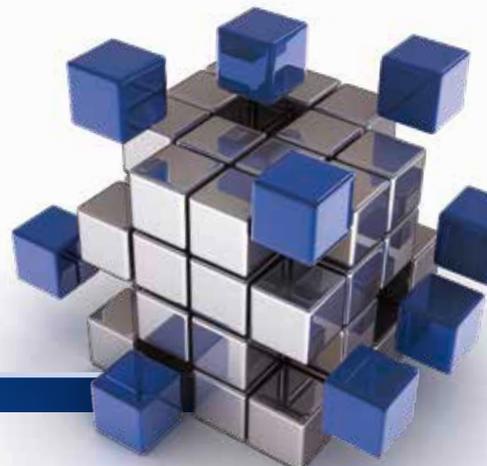
Die Prozessoptimierung als Grundlage einer wirkungsvolleren Unternehmensorganisation ist heute ein unverzichtbarer Bestandteil moderner Betriebsführung. Die Ermittlung von verbesserungswürdigen Abläufen gestaltet sich in der Regel noch recht simpel – auf welche Art und Weise die Optimierung umgesetzt werden kann, ist hingegen komplexer. Externes Fachpersonal zur Unterstützung interner Prozesse kann hier einen wertvollen Beitrag leisten. In einer aktuellen Zusammenarbeit zeigt die KERN AG, Sprachendienste bei einem solchen Projekt zur Prozessoptimierung, wie professionelle Beratung durch einen externen Spezialisten ideal ablaufen kann.

Der Kunde ist eine internationale Fondsgesellschaft mit über 20 Niederlassungen weltweit. Ziel der unternehmensinternen Umstrukturierung war es, Übersetzungsaufträge zukünftig hinsichtlich der Konsistenz, der Kosten sowie der vor- und nachgelagerten Prozesse zentral zu steuern und die Qualität von Lokalisierungsaufträgen hinsichtlich der Zielgruppenspezifität zu verbessern. Der Spezialist der KERN AG wurde als intern begleitender Projektmanager im Lokalisierungsbereich eingesetzt.

### Abteilungsübergreifendes Bewusstsein schaffen

Die Grundlage einer guten Prozessoptimierung bildet die statistisch erfassbare Entwicklung von Kenngrößen und die abteilungsübergreifende Definition von Prozessketten. Ein externer Berater ohne Abteilungszugehörigkeit

kann sich durch Einblick in verschiedenste Arbeitsbereiche ein objektives Bild der gegenwärtigen Situation machen. Dies ist in diesem Fall auch durch unseren Berater geschehen: Die Themen Übersetzung, Lokalisierung und vor allem die Relevanz spezifischer Terminologie werden nicht nur in den zuständigen Abteilungen angesprochen, sondern insbesondere in Arbeitsbereichen zur Sprache gebracht,





Professionelle  
Beratung



Tone of Voice,  
Tonalität



Terminologie-  
management



Template Creation,  
Styleguide

die den Themen bisher wenig bis keine Priorität zugedacht haben. Dadurch wurde ein größeres Bewusstsein für die Anforderungen von Lokalisierungs- und Übersetzungsprozessen geschaffen, sodass Abteilungen sich gegenseitig besser unterstützen können.

Nach entsprechender Feststellung der Ausgangslage werden durch den Consultant der KERN AG dem Auftraggeber im Rahmen von Meetings konstruktive Vorschläge unterbreitet, wie und an welcher Stelle einzelne Arbeitsschritte optimiert und mit aktuellsten Übersetzungsanforderungen (z. B. passender Template Creation, Vereinheitlichung von Style Guides und vielem mehr) kombiniert werden können. Neben prozessualen Optimierungen werden darüber hinaus auch Schulungen sowie Trainingsmaßnahmen für die Belegschaft konzipiert, um die Einarbeitungszeiten bei der Einführung neuer Software zu reduzieren.

### **Erfolg durch Information**

Im letzten Schritt werden die detaillierten, vor Ort gesammelten Informationen im projektbegleitenden Standort zur Bildung von Übersetzungs- und Lokalisierungsteams verwendet. Durch den tief gehenden Einblick des Beraters direkt beim Kunden kann so bei der Teamzusammenstellung präzise auf kundenspezifische Bedürfnisse eingegangen werden. Durch diese Verfahrensweise fallen dem versierten Berater der KERN AG auch Optimierungsmöglichkeiten ins Auge, die bei einer üblichen Beauftragung durch den Auftraggeber unter Umständen nicht erkannt werden. Die übergreifende Zusammenarbeit des Consultants der KERN AG ermöglicht außerdem, identifizierte Probleme mit spezifischen Ansprechpartnern, Initiativgebern und Entscheidern auf Auftraggeber- und Dienstleisterseite schnell sowie effizient anzusprechen. Seine Position be-

sitzt somit neben einer rein prozessualen Optimierungsfunktion auch den Vorteil der effizienten Vernetzung des entscheidungsrelevanten Personals.

Durch die Möglichkeit, hoch spezialisierte Berater in Unternehmen als Spezialisten einzusetzen und gleichzeitig auf eine vielfältige Bandbreite an Dienstleistungen zur Unterstützung zurückgreifen zu können, ist ein Full-Service-Dienstleister wie die KERN AG ein starker Partner im Bereich der Prozessoptimierung.

# GEBÄRDENSPRACHDOLMETSCHEN<sup>+</sup>

**KERN AG wirkt bei Inklusion Hörbeeinträchtigter mit**

Wir unterstützen Unternehmen mit Gebärdensprachdolmetschern, damit Menschen mit Hör- und Sprachbehinderung barrierefrei am Unternehmensgeschehen teilnehmen können. Die reibungslose Kommunikation zwischen hörenden und gehörlosen bzw. hörbeeinträchtigten Menschen in Unternehmen zu ermöglichen, ist das Ziel.

Dolmetschdienstleistungen gehören schon lange zum Portfolio der KERN AG. Die im Rahmen der Inklusion wachsende Nachfrage nach Schrift- und Gebärdensprachdolmetschern hat uns jedoch veranlasst, unser Leistungsspektrum für besondere Bedürfnisse auszubauen, um Unternehmen in diesem Bereich unterstützen zu können.

## Gebärdensprachdolmetschen: Aktueller Stand

Beim Gebärdensprachdolmetschen wird gesprochene Sprache in Gebärdensprache, eine Kombination aus Gestik, Gesichtsmimik, lautlos gesprochenen Wörtern und Körperhaltung, und umgekehrt übertragen. Für nicht oder schwer hörende Menschen sowie Menschen, die möglicherweise aufgrund einer anderen Behinderung Schwierigkeiten mit der Lautsprache haben, stellen Gebärdensprachdolmetscher neben diversen technischen Arbeitshilfen eine elementare Kommunikationshilfe in vielen alltäglichen, privaten als auch beruflichen Situationen mit hörenden Menschen dar.

## Kooperation als Startschuss für mehr

Mit einem dichten Filialnetzwerk und langjähriger Erfahrung im Dolmetschen verfügt die KERN AG, Sprachdienste über ein hinreichendes Netzwerk von Schrift- und Gebärdensprachdolmetschern, um Hilfesuchenden schnelle, professionelle sowie nachhaltige Unterstützung anbieten und Sprachbarrieren abbauen zu können.

Ein führendes, international agierendes Finanzinstitut mit Kernmärkten im deutschen sowie europäischen Raum hat die Vorteile einer Kooperation erkannt und sich zur Unterstützung seiner Mitarbeiter mit uns in Verbindung gesetzt. Auch für die KERN AG, den Full-Service-Dienstleister im Bereich des globalen Sprachenmanagements, ist

diese Zusammenarbeit gewinnbringend: Die Kooperation dient als Startschuss für ein bundes- und im weiteren Verlauf europaweites Engagement in diesen Dolmetschbereichen.

Im Rahmen der Zusammenarbeit werden gehörlose bzw. hörbeeinträchtigte Mitarbeiter unabhängig voneinander bei unternehmensinternen Terminen, wie Personalbesprechungen, Versammlungen, Konferenzen und vielem mehr durch Verdolmetschung aus der Lautsprache in die Gebärdensprache, unterstützt. Auch weitere Dienstleistungen, wie taktiles Gebärdensprachdolmetschen sowie Lormdolmetschen für Mitarbeiter mit Hörschädigung, Schriftdolmetschen und multilinguales Dolmetschen, stehen dem Kunden bei Bedarf zur Verfügung.

## Blick in die Zukunft

Die derzeit durchgeführten Maßnahmen stoßen auf positive Resonanz von Seiten des Unternehmens und seiner Mitarbeiter. Zukünftig soll die Unterstützung bundesweit etabliert werden, um eine allumfassende, unternehmensweite Inklusion des Personals zu gewährleisten.

Um unsere Kunden auch zukünftig in diesem Bereich mit qualitativ hochwertigen Dienstleistungen unterstützen zu können, erweitert die KERN AG stets ihren Mitarbeiterpool um kompetente Gebärdensprachdolmetscher und arbeitet zudem an Lösungen, um den Einsatz von qualifizierten Dolmetschern auch ortsunabhängig via Zuschaltung zu ermöglichen.



# VERFÜGBARKEIT<sup>+</sup>

Service rund um die Uhr durch globale Vernetzung

„Wir sind rund um die Uhr für Sie da“. Eine Aussage, die meistens nicht der Wahrheit entspricht und mit Einschränkungen, wie unterbesetzten Büros, schlechter Erreichbarkeit und weniger Leistung, einhergeht.

Für die KERN Group ist die Zufriedenheit von und die Nähe zu unseren Kunden oberstes Gebot. Und

wir sind stolz, allen Kunden sowie Interessenten mitteilen zu können: Wir sind wirklich rund um die Uhr für Sie da!

Durch über 60 Filialen (drei zusätzliche Standorte allein im vergangenen Jahr 2016) ist es uns möglich, Aufträge aller Art jederzeit zur vollsten Zufriedenheit unseres Klientels abzuwickeln.

Typische Problemstellungen, wie fehlendes Personal, Aufträge außerhalb der landesüblichen Geschäftszeiten oder eingeschränkte Erreichbarkeit, sind durch eine enge konzerninterne Zusammenarbeit über Landesgrenzen hinweg praktisch ausgeschlossen, was dem Kunden die Möglichkeit bietet, auf unseren Full Service in jeder Minute des Tages zurückzugreifen.



## KONTAKT<sup>+</sup>

Treffen Sie die KERN AG, Sprachendienste in Kassel und Stuttgart

Vom 6. bis 7. April findet im Kongress Palais Kassel die tekomp-Frühjahrstagung statt. Mittelpunkt der diesjährigen Fachtagung ist die Qualität von Gebrauchs- und Betriebsanleitungen. Wir freuen uns, Sie an Stand 11 begrüßen und Ihnen unsere innovativen Ideen zum diesjährigen

Schwerpunktthema „Den Weg von der Dokumentation zur Information gestalten“ vorstellen zu dürfen.

Zudem sind wir auch dieses Jahr Aussteller bei der tekomp-Jahrestagung in Stuttgart. Vom 24. bis 26. Oktober können Sie uns auf der wichtigsten Veranstaltung im Bereich der technischen Kommunikation persönlich antreffen und einen Einblick in unser vielfältiges Leistungsspektrum erhalten:

Übersetzen und Dolmetschen in alle Weltsprachen, technische Dokumentation, Software- und Webseitelokalisierung, Translation-Memory- sowie Terminologiemanagement und vieles mehr – die Kollegen vor Ort beraten Sie gern.



SAVE THE DATE:

**6.–7.4.2017**  
Messe Kassel  
Stand 11

SAVE THE DATE:

**24.–26.10.2017**  
Messe Stuttgart

## IMPRESSUM<sup>+</sup>

### Herausgeber:

KERN AG, Sprachendienste  
Kurfürstenstraße 1  
60486 Frankfurt am Main  
Tel.: +49 (69) 75 60 73-0  
Fax: +49 (69) 75 13 53  
E-Mail: kern.frankfurt@e-kern.com

### Internet:

www.e-kern.com  
www.kerntraining.com

### V. i. S. d. P. R.:

Dr. Thomas Kern

### Mitarbeit:

David Bodensohn  
Marco Fanta  
Lena Leichtfuß  
Anja Schröder-Hagenbruch

### Grafik/Gestaltung:

Birgit Krüger

### Auflage:

32.000 Exemplare

© 2017, KERN AG, Sprachendienste,  
Frankfurt am Main. Alle Rechte vorbehalten.