

KERN GLOBAL+

WIR SIND AUSSTELLER DER
**tekom
MESSE17**
STUTTGART, 24. – 26. OKTOBER

INHALT DIESER AUSGABE

TECHNISCHE DOKUMENTATION+	Case Study: Informationelle Produktbegleitung in der Praxis
E-COMMERCE+	Anforderungen an Übersetzungen von Onlineshops
CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY+	EcoVadis bestätigt Silber-Rating der KERN Group
KONTAKT+	Treffen Sie uns auf der tekom-Jahrestagung 2017

INSIDE+

Vorsprung ... durch Information!



Liebe Leserinnen und Leser,

die Anpassungsfähigkeit der eigenen Leistungen auf Kundenbedürfnisse spielt besonders als Full-Service-Dienstleister eine entscheidende Rolle. Wir möchten Ihnen in dieser Ausgabe von einer Zusammenarbeit in der technischen Dokumentation berichten, bei der die erfolgreiche Umsetzung vor allem durch ein intelligentes und eigens entwickeltes Workflowdesign erreicht werden konnte.

Lesen Sie auch, wie man die Chancen des E-Commerce optimal nutzt und wie wir Ihnen dabei ein starker Partner sein können. Außerdem stellen wir die neusten Ergebnisse unserer Bemühungen im Bereich Corporate Social Responsibility vor.

Zum Schluss möchte ich auf die tekom-Jahrestagung verweisen, bei der wir vom 24. bis 26. Oktober persönlich anzutreffen sind. Wir würden uns sehr über Ihren Besuch freuen!

Herzlichst Ihr

Dr. Thomas Kern
Mitglied des Vorstandes

TECHNISCHE DOKUMENTATION+

Case Study: Informationelle Produktbegleitung in der Praxis

Im Rahmen einer umfassenden technischen Dokumentation sind die Aufgaben ebenso vielfältig, wie die zu unterstützenden Hersteller und ihre Produkte. Bei jedem neuen Projekt ist die Expertise von Fachpersonal gefragt, um individuelle Lösungen zu entwickeln. Die KERN AG möchte heute von einem Erfolgsprojekt berichten, bei dem im Rahmen des Auftrages komplexe Bedingungen vorlagen, die ein intelligentes Workflowdesign sowie einen hohen Grad an Expertise der technischen Redakteure verlangten.

Die informationelle Produktbegleitung erfüllt viele verschiedene Zwecke für eine ganze Bandbreite an Zielgruppen. In dem vorliegenden Fall bat ein international tätiger Handelskonzern um ein umfassendes Informationsmanagement für Verbraucher, was neben der Erstellung von Bedienungsanleitungen sowie Datenblättern verschiedener Komplexitätsstufen die Konsistenz in der Terminologie, rechtliche Sicherheit sowie Normenkonformität in den jeweiligen Zielländern und die Übersetzung der Betriebsanleitungen in

diverse Zielsprachen mit einschloss. Insgesamt betraf der Auftrag damit mehr als 200 Produkte und deren technische Dokumentation samt Übersetzung in mehr als 30 verschiedene Sprachen. Der Auftraggeber wünschte sich einen weltweit einheitlichen Workflow, der den Aufwand des Handelskonzerns möglichst stark reduziert und die Entscheidungswege durch einen direkten Kontakt zwischen der KERN AG und den jeweiligen Divisionen kurz und effektiv hält. Die besondere Herausforderung bestand



damit in der Entwicklung eines standardisierten Arbeitsablaufes, der die landesspezifischen Richtlinien berücksichtigt und trotzdem unabhängig davon in allen Standorten umsetzbar ist. Mit Sitzen in Deutschland, dem Nahen Osten sowie China lag ein wesentliches Augenmerk auf der CE-Konformität der Produkte. Damit die Einhaltung aller geltenden landesspezifischen Gesetze (ProdHaftG etc.), Richtlinien und Normen noch vor dem Import in die EU garantiert werden konnte, war ein hoher Grad an Fachkenntnissen der technischen Redakteure nötig: Sie mussten sich beispielsweise im Elektrogüter- und Maschinenbaubereich nicht nur mit der Anwendung entsprechender Normen auskennen, sondern auch Daten und Berichte von ausländischen Prüfinstituten sowie Lieferanten korrekt umsetzen und einarbeiten. Außerdem galt es in Bezug auf logistische Fragestellungen eine Antwort zu haben: Wie wird die technische Dokumentation ausgewählter Produkte

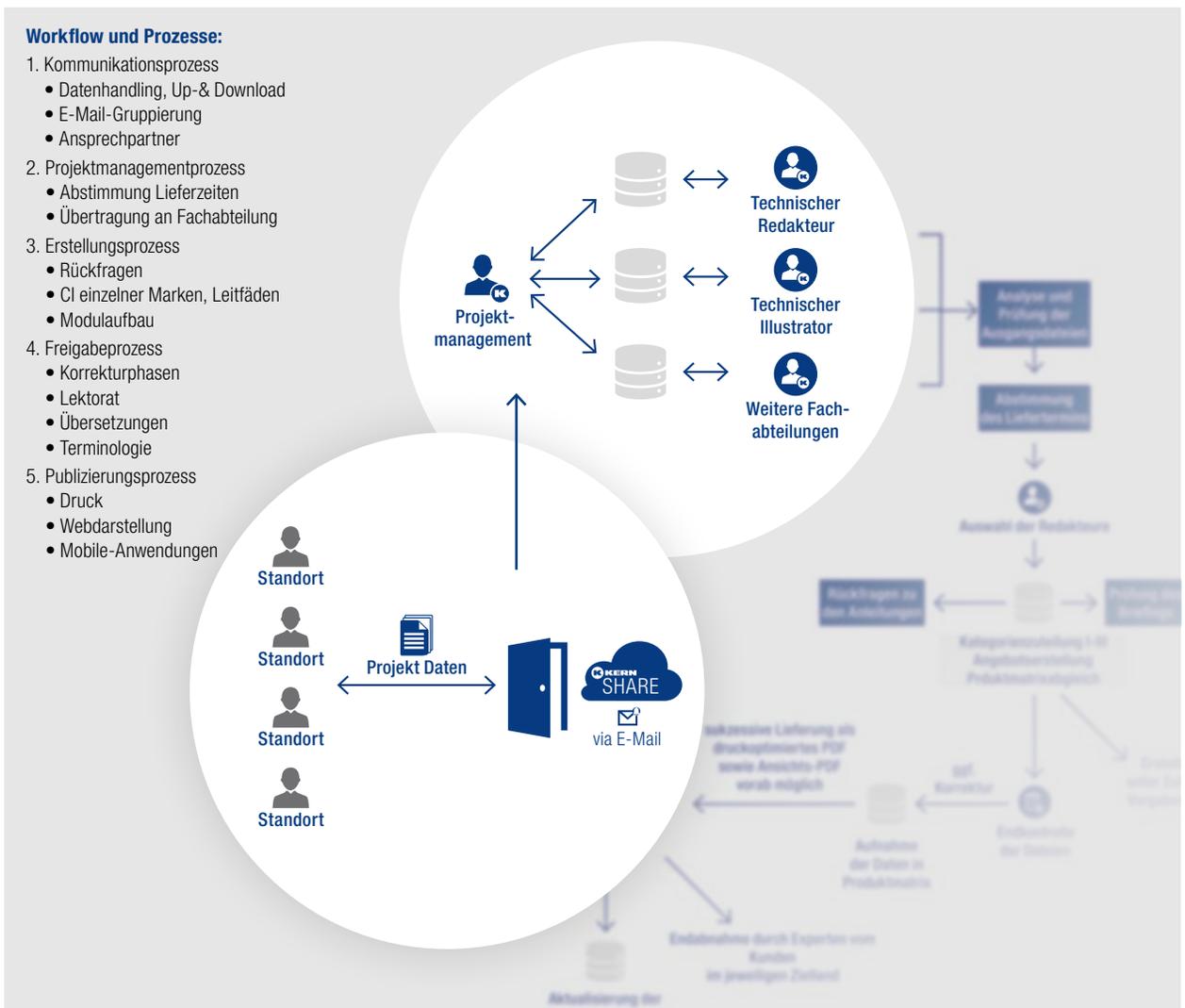
organisiert, wenn die Fertigung von Produkten in einem Kontinent und deren Weiterverarbeitung andernorts stattfindet?

Die im Rahmen dieses Auftrags große Bedeutung des Workflows führte zu einer minutiösen Planung von Seiten der KERN AG, die eine Anpassung der ersten Vorschläge in enger Zusammenarbeit mit dem Auftraggeber und Schulung aller Projektbeteiligten (Einkäufer, Merchandiser, Produkt- und Projektmanager, Konstrukteure u.v.m.) mit einschloss. Damit sollten Risiken minimiert werden, schließlich ist besonders der Handel ein zeitkritisches Tagesgeschäft, bei dem die Geschwindigkeit und Effizienz für erfolgreichen Wettbewerb maßgeblich sind.

Die unten stehende Grafik verdeutlicht die zahlreichen, ineinandergreifenden Prozesse und damit die Notwendigkeit vollständig involvierter Ansprechpartner, um einen reibungslosen Ablauf des Großprojektes zu gewährleisten.

Mit einem so harmonisierten Arbeitsablauf konnte die technische Dokumentation über Kontinente hinweg erfolgreich umgesetzt werden: Die technische Redaktion der KERN AG erstellte die Bedienungs- und Betriebsanleitungen sowie die Datenblätter gemäß vorgegebenem Corporate Design der jeweiligen Tochterunternehmen zur vollsten Kundenzufriedenheit. Die komplette Projektumsetzung blieb außerdem Sache der Unternehmensdivisionen, die sich auf die eigenen Produkte und damit das eigene Spezialgebiet konzentrieren konnten, ohne Ressourcen des Hauptkonzerns zu belasten.

Die KERN AG beweist damit die Fachkompetenz Kundenwünsche sowohl national als auch international vollständig und professionell umsetzen zu können.



E-COMMERCE⁺

Anforderungen an Übersetzungen von Onlineshops

Der Vertrieb von Waren über das Internet hat sich seit 2010 rasant weiterentwickelt: Branchenabhängige Wachstumsraten von bis zu 60 Prozent zeigen eine klare Tendenz weg vom stationären Handel und hin zum E-Commerce bzw. Mobile Commerce. Um sich auf diesem Wachstumsmarkt gegen bestehende und neue Konkurrenz durchzusetzen, bedarf es umfassender Strategien und eines Partners, der die Chancen im digitalen Wandel zu nutzen weiß.

Gute Nachrichten für Betreiber von Onlineshops: Wer glaubt, der digitale Fortschritt hat sein Wachstumspotenzial nahezu erschöpft, irrt gewaltig. Auch in 2016 ist die Anzahl der Internetnutzer allein in Deutschland um vier Prozentpunkte im Vergleich zum Vorjahr gestiegen. Bis 2019 rechnen Experten – trotz einer bereits bestehenden Internetnutzung von 84 Prozent der deutschsprachigen Bevölkerung ab 14 Jahren – mit durchschnittlichen Wachstumsraten in der Internetwirtschaft von 13 Prozent pro Jahr. Besonders deutlich wird möglicher Onlineumsatz mit Blick auf die Entwicklungen im Mobile Commerce: Dieser wuchs allein von 2015 bis 2016 in Deutschland und den USA um etwa 45 und in anderen Ländern um mehr als 80 Prozent!

Um von den sich bietenden Chancen profitieren zu können, müssen Anbieter jedoch diverse Herausforderungen bewältigen – allen voran die umfassende Übersetzung des Onlineshops in andere Sprachen, um auf heimatfremden Zielmärkten Fuß zu fassen sowie die Optimierung des E-Commerce-Angebots hinsichtlich SEO, Keywords und mobiler Nutzung. Dabei ist die sprachliche Anpassung als erster Schritt von besonderer Relevanz: Rund 75 Prozent der Internetnutzer weltweit erwägen den Onlinekauf

von Produkten nur dann, wenn Informationen in ihrer eigenen Sprache verfügbar sind. In diesem Zusammenhang müssen Übersetzungen als ein Teil komplexer Lokalisierungsvorhaben verstanden werden, da Onlineshops nicht nur sprachlich an Zielmärkte anzupassen sind. Vielmehr sind auch kulturelle Gegebenheiten, Symbolik, Bilder, typische Farben und kulturnormative emotionale Verknüpfungen zu berücksichtigen, damit eine ganzheitliche multilinguale Lösung für den perfekten internationalen Netzauftritt geschaffen wird und der Endnutzer keinen Unterschied mehr zwischen im eigenen Land entwickelten oder internationalen E-Commerce-Angeboten erkennen kann.

Im Rahmen einer effektiven Lokalisierung sollte die Shopübersetzung auch suchmaschinengerecht umgesetzt werden, was deutlich komplexer ist als bei anderen Websitetypen: Sowohl das Keyword- als auch das Content Management ist aufgrund hunderter einzelner Produkte deutlich anfälliger für Duplicate Content, der von Suchmaschinen konsequent mit niedrigem Ranking bestraft wird. Die den Produkten zugehörigen Metainformationen im Hintergrund des im Frontend angezeigten Contents sowie die SEO-Keywords schaffen schnell eine

Komplexität, die erfahrene Dienstleister notwendig macht, um eine gute Auffindbarkeit im Netz zu erreichen. Ein vollumfänglicher Webshop Relaunch sollte außerdem die maximale Kompatibilität mit mobilen Endgeräten als Ziel haben. Von der Seitennavigation bis zur Zahlungsabwicklung unter Berücksichtigung üblicher Verfahren im Zielmarkt – für den Kunden muss sich die mobile Nutzung des Angebots genauso intuitiv anfühlen, wie die ursprüngliche Nutzung am Computer.

Die getrennte Umsetzung aller Teilprozesse durch mehrere Dienstleister erhöht die Fehleranfälligkeit, weswegen sich die Wahl eines professionellen Full-Service-Anbieters wie der KERN AG, Sprachendienste empfiehlt. Dies verringert auch den Arbeitsaufwand auf Kundenseite, da statt mehrerer nur ein Ansprechpartner benötigt wird. So kann durch die vollständige Projektumsetzung durch die KERN AG bei maximaler Transparenz aller Teilprozesse eine optimale Durchführung der Internationalisierung Ihres Onlineshops garantiert werden, was vielfältige Wachstumschancen ermöglicht und Ihr Unternehmen perfekt auf den E-Commerce im 21. Jahrhundert einstellt.



CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY⁺

EcoVadis bestätigt Silber-Rating der KERN Group

Als Familienunternehmen und Full-Service-Dienstleister im globalen Sprachenmanagement sind wir davon überzeugt, dass Nachhaltigkeit ein essenzieller Bestandteil unternehmerischer Verantwortung in Zeiten knapper werdender Ressourcen ist. Eine kontinuierliche kritische Betrachtung unserer eigenen Geschäftspraktiken hinsichtlich Umwelt und sozialen Belangen spielt daher für uns eine tragende Rolle.

Mit der nun erneut erworbenen Silber-Bewertung der unabhängigen Ratingplattform EcoVadis wurde der KERN Group ein weiteres Mal ein ausgezeichnetes Corporate Social Responsibility Management bescheinigt. Damit gehören wir – wie auch schon 2015 – zu den 30 Prozent der Top-Performer.

Mit dieser Bewertung und der Mitgliedschaft im United Nations Global Compact können Geschäftspartner und Kunden auf transparente, faire und nachhaltige Geschäftspraktiken sowie auf unseren Einsatz für eine soziale und ökologische Globalisierung vertrauen.



KONTAKT⁺

Treffen Sie uns auf der tekomp-Jahrestagung 2017

Vom 24. bis 26. Oktober findet in Stuttgart die tekomp-Jahrestagung statt. Austragungsort ist wie schon im Vorjahr das Internationale Congresscenter Stuttgart (ICS).

Begleitet wird die derzeit größte internationale Veranstaltung für technische Kommunikation von der tekomp-Messe sowie der englischsprachigen „tcworld conference“, ein Besuch lohnt sich daher nicht nur doppelt, sondern gleich dreifach.

Besucher können sich auf ein Top-Event der technischen Kommunikation freuen: Namhafte internationale Referenten, Fachvorträge und Tutorials, Best-Practice-Beispiele und praxisbezogene Workshops sind nur einige der zahlreichen Programmhilights. Für Fach- und Führungspersonal, das im Bereich der technischen Dokumentation beschäftigt ist, bietet die tekomp-Jahrestagung die ideale Gelegenheit zum fachlichen Austausch.

In Halle C2 am Stand D02 leisten wir unseren Beitrag zu einer erlebnisreichen und informativen Jahrestagung. Wir freuen uns, Sie bei uns am Stand begrüßen und für unser Dienstleistungsportfolio begeistern zu dürfen.



SAVE THE DATE:



24. – 26.10.2017
Messe Stuttgart
Stand D02/Halle C2

IMPRESSUM⁺

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:

Marco Fanta
Lena Leichtfuß
René Pfuhl

Grafik/Gestaltung:

Birgit Krüger

Auflage:

31.000 Exemplare

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