

KERN GLOBAL+

WIR SIND AUSSTELLER DER
tekom
MESSE 18
 STUTTGART, 13.-15. NOVEMBER

INHALT

- GESCHWINDIGKEIT⁺** Zeitkritische Übersetzungen für das Luxusautomobilsegment
- KOMPLETTSERVICE⁺** Case Study: Vom Dokumentencheck zum Full Service
- UNTERSTÜTZUNG⁺** Lokale Herzensangelegenheit
- WEITERBILDUNG⁺** Business- und Kommunikationstraining für Ihr Personal

INSIDE⁺

Vorsprung ... durch Information!



Liebe Leserinnen und Leser,

die Bezeichnung „Sprachdienstleister“ impliziert es bereits – wir legen ganz besonderen Wert auf regelmäßige und klare Kommunikation mit unseren Geschäftspartnern. Die Vorteile dieses Ansatzes lassen sich an unseren zwei neuesten Projekten wieder einmal klar erkennen: Lesen Sie in dieser Ausgabe, wie die enge Zusammenarbeit mit dem Kunden in einem zeitkritischen Projekt zum Erfolgskonzept wurde und wie ein einfacher Auftrag im Bereich der technischen Redaktion durch detaillierte Optimierungsvorschläge zu einer deutlich intensiveren Partnerschaft führte.

Lesen Sie ebenso, weshalb gute Kommunikation auch für Sie ein Erfolgsfaktor sein kann und wie wir Sie in diesem Bereich mit der KERN AG Training unterstützen können. Außerdem möchten wir gerne ein paar Worte über ein soziales Herzensprojekt an Sie richten.

Herzlichst
 Ihr Dr. Thomas Kern
 Mitglied des Vorstandes

GESCHWINDIGKEIT⁺

Zeitkritische Übersetzungen für das Luxusautomobilsegment

Käufer von Luxusautomobilen erwarten mehr als nur ein schnelles Fahrzeug: Perfektion in allen Bereichen rund um das Auto ist zwingend notwendig, um eine hochanspruchsvolle Käufergruppe zufriedenzustellen. Für einen weltweit führenden Automobilhersteller hat die KERN AG die Herausforderung der Übersetzung und Gestaltung verschiedenster Unterlagen angenommen und ein erstes, zeitkritisches Projekt realisiert – mit überraschender Lernkurve für alle Beteiligten.

In der heutigen Multiple-Choice-Gesellschaft wird der Autokauf von unzähligen Faktoren beeinflusst: Der technische Entwicklungsstand des Gefährts ist nur einer unter vielen Kaufgründen, Marken generieren ein spezifisches Image und verkörpern ein bestimmtes Lebensgefühl. In jedem Fall ist klar: Informationelles Begleitmaterial jedweder Art muss aus Servicegründen in der Landessprache des Käufers vorliegen und darf unter keinen Umständen qualitative Mängel aufweisen. Unelegante Sprache, grammatikalische

Unschärfen oder schlichtweg Fehler – kurzum schlechte Übersetzungen – schrecken ein besonders anspruchsvolles Klientel auf Dauer ab und schädigen damit mittelfristig das Markenimage, das heute für die Kundenbindung wichtiger ist denn je.

Da sich der Automobilhersteller dieser Situation bewusst ist, entschloss er sich dazu, auf die Erfahrung der KERN AG zu vertrauen und uns mit der Übersetzung sämtlicher „Aftersales“-Infor-



mationsmaterialien zum neuesten Modell zu beauftragen. Darunter fallen Unterlagen wie das Nutzerhandbuch, Sicherheitsbroschüren, Pflegehinweise, aber auch technische Begleithefte, Kurzanleitungen und einiges mehr.

In einem ersten Projekt der neuen Zusammenarbeit galt es, umfangreiches Informationsmaterial, das direkt an die Käufer der Luxusfahrzeuge ausgehändigt wird, in 22 Sprachen zu übersetzen. Dazu wurde das komplette Desktop-Publishing von der KERN AG gefordert, sodass am Ende ein vollständig druckfertiges Ergebnis als Ziel für dieses Projekt vordefiniert war. Die besondere Herausforderung bestand hier im zeitlichen Spielraum: Ab dem Beginn der Übersetzungen standen dem Spezialisten für fremdsprachliche Kommunikation nur sieben Wochen zur Verfügung, um den Auftrag erfolgreich abzuschließen. Für den Auftraggeber stand mit dieser Frist viel auf dem Spiel, denn die Auslieferung der Luxuswagen ohne Handbücher war ausgeschlossen und somit eine

rechtzeitige Fertigstellung der Übersetzungen von essenzieller Bedeutung.

Da sich Marken auch über eine spezifische Sprache von der Konkurrenz abheben und Terminologie damit eine tragende Rolle spielt, entschied man sich auf Kundenseite für die Arbeit mit dem Redaktionssystem SCHEMA ST4. Dies hatte mehrere Vorteile: Der Kunde hatte damit die Möglichkeit, verwendete Terminologie des vorherigen Dienstleisters zu extrahieren und der KERN AG zeiteffizient zur Verfügung zu stellen. Außerdem konnte die KERN AG als Schema-zertifiziertes Unternehmen den kompletten Export bis hin zur druckfertigen PDF-Datei schlussendlich über eine Plattform durchführen, die der Kunde selbst verwendet und damit genug Zeit für notwendige Korrekturschleifen schaffen. Die Umlaufzeiten aller Dokumente und insbesondere des für die Auslieferung essenziellen Handbuchs wurden damit stark beschleunigt, ohne Qualitätsmängel zu riskieren.

Der ganz besondere Mehrwert dieses Projekts waren die Erkenntnisse, die sowohl der Kunde als auch die KERN AG gewinnen konnten. Die besonders enge Zusammenarbeit ermöglichte dem Auftraggeber einen intensiven Einblick in die Abläufe und Arbeitsschritte professioneller Übersetzungsdienstleister, z. B. wie Terminologie effektiv genutzt werden kann oder wie sichergestellt werden kann, dass die Formatierung von auf Displays gezeigten Texten durch den Übersetzungsprozess nicht verändert wird und dem Original entspricht. Auch für uns war dieses Projekt im Hinblick auf die Verwendung verschiedener Schnittstellen in zeitkritischen Situationen spannend. Von den so gewonnenen Erkenntnissen werden alle unsere Kunden profitieren.



KOMPLETTSERVICE⁺

Case Study: Vom Dokumentencheck zum Full Service

Eigentlich wollte ein weltweit tätiger Hersteller für Spezialausrüstung im Rahmen eines Dokumentenchecks bei der KERN AG lediglich die Normen- und Rechtssicherheit seiner Anleitungen überprüfen lassen. Die ausgiebige Analyse offenbarte immenses Verbesserungspotenzial und war damit Startschuss für eine deutlich intensivere Zusammenarbeit.



Seit jeher legte der Kunde – ein weltweit tätiger Dienstleister im Bereich Baugrundverbesserung und Hersteller sowie Entwickler von patentierten Großgeräten für die Bauindustrie – Wert auf hohe Qualität. Im Rahmen der Entwicklung eines neuen Produktes sollte daher auch die technische Dokumentation geprüft und gegebenenfalls aktualisiert werden.

Detailreicher Dokumentencheck zeigt Optimierungsbedarf

Die intensive Prüfung der Unterlagen durch die KERN AG bestätigte die bereits bestehende hohe Qualität der informationellen Produktbegleitung hinsichtlich Systematik, Struktur und Vollständigkeit sowie die Einhaltung von Gesetzen, produktspezifischen Normen und Richtlinien. Als ausgewiesene Spezialisten in der Prüfung und Erstellung technischer Produktinformationen konnten die erfahrenen Redakteure des Full-Service-Dienstleisters jedoch zahlreiche Möglichkeiten zur Verbesserung aufzeigen: Ein optimiertes Design würde es ermöglichen, Inhalte moderner und klarer zu präsentieren, während ein effizienterer Aufbau Platz und damit Druckkosten sparen würde. In einem unverbindlichen Angebot schlug die KERN AG dem Kunden vor, neben der Ausbesserung der bestehenden Unzulänglichkeiten die Modernisierung der Unterlagen vorzunehmen.

Erster Schritt – sauber planen

Der Kunde entschloss sich anhand der vorgelegten Ergebnisse des Dokumentenchecks, die Zusammenarbeit mit der KERN AG um den vorgeschlagenen Aufgabenbereich zu erweitern. Ziel war neben der Korrektur und einer völlig neuen technischen Illustration nun auch die Übersetzung in sechs Sprachen. Mit dem neuen Auftrag, der hinsichtlich Komplexität und Aufwand um ein Vielfaches über den ursprünglichen Auftrag hinausging, war die erste Aufgabe, einen gemeinsamen Zeitplan zu entwickeln. In enger Zusammenarbeit mit dem Kunden entwarf das Projektmanagement der KERN AG daher einen individuellen Ablaufplan, der neben allen durchzuführenden Arbeitsschritten die eingesetzte Personalmenge festlegte und Meilensteine schriftlich fixierte, um die nun längerfristige Arbeit professionell monitoren und evaluieren zu können.

Kleines Team, große Wirkung

Die enge Abstimmung mit dem Kunden und die präzise Planung durch das Projektmanagement der KERN AG ermöglichte die Arbeit mit einem kleinen, aber hoch spezialisierten Team. In einem Acht-Wochen-Zyklus fand zudem eine regelmäßige Bewertung des laufenden Arbeitsprozesses zusammen mit dem Kunden statt, sodass gegebenenfalls erforderliche Anpassungen

zeitnah und transparent durchführbar waren. Dank flacher Hierarchien, kurzer Entscheidungs- und Kommunikationswege sowie eines schnellen Datenaustauschs über bestehende Redaktionssysteme war eine Erhöhung des Personaleinsatzes und damit der Kosten nie erforderlich.

Das Ergebnis

Die finale technische Dokumentation war nicht nur hinsichtlich der Inhalte optimiert und fehlerfrei, sondern setzte im Hinblick auf Illustration und Grafik für den Kunden neue Maßstäbe: Einfache Fotoaufnahmen wichen professionellen Strich- und Montagezeichnungen und komplexe Sachverhalte wurden durch 3D-Visualisierungen professionell bebildert. In einem letzten Schritt profitierte der Kunde von dem umfassenden Full Service der KERN AG, die als Übersetzungsspezialist die Übertragung in die sechs gewünschten Sprachen dank hoch entwickelter Translation-Memory-Systeme zeit- und kosteneffizient erledigte. Die eingesetzten Übersetzer – allesamt Spezialisten im entsprechenden technischen Fachgebiet – konnten darüber hinaus für den Kunden Unternehmensterminologie vereinheitlichen und einen Standard für Konsistenz setzen, von dem zukünftige Übersetzungen profitieren werden und der dabei helfen kann, zukünftige Herausforderungen im Bereich der multilingualen Informationsbereitstellung zu meistern.

UNTERSTÜTZUNG⁺

Lokale Herzensangelegenheit

Als weltweitem Dienstleister im globalen Sprachenmanagement fällt es uns nicht immer leicht, lokal zu denken. Dennoch haben wir unsere Wurzeln als Familienunternehmen nicht vergessen und versuchen, im Rahmen unserer CSR-Bemühungen auch an unseren Standorten aktiv für so-

ziale Aktionen und Wirtschaftsförderung einzutreten. In den letzten Jahren entwickelte sich in diesem Rahmen die Unterstützung des Frankfurter Clementine Kinderhospitals zu einer Herzensangelegenheit. Bereits seit sieben Jahren unterstützen wir das Traditionskrankenhaus und sind stolz

auf das, was durch unseren Beitrag bewegt werden konnte. Die Bedürfnisse anderer stehen für uns im Rahmen dieser Unterstützung an erster Stelle – ein Mindset, das wir gegenüber unseren Geschäftspartnern und Kunden auch im Arbeitsalltag leben wollen.



WEITERBILDUNG⁺

Business- und Kommunikationstraining für Ihr Personal

In modernen Gesellschaften verschieben sich Beschäftigung und Wertschöpfung zunehmend vom Produktions- in den Dienstleistungssektor und verändern damit wirtschaftliche Erfolgsfaktoren. Verschiedene Forschungsergebnisse weisen nun darauf hin, dass durch gestiegene Kundenansprüche ein fortschrittliches Customer-Relationship-Management immer mehr an Bedeutung für ökonomischen Fortschritt gewinnt. Doch wie erwirbt man möglichst schnell die dafür erforderlichen Kompetenzen?

Mit der KERN AG Training bieten wir zahlreiche Möglichkeiten, Ihre Mitarbeiter fit für moderne Geschäfts- und Kundenkommunikation zu machen und damit den Zeitgeist Ihrer Geschäftspartner genau zu treffen. Unser Business- und Kommunikationstraining vermittelt auf Ihr Unternehmen zugeschnittene Schlüsselkompetenzen für Mitarbeiter an der Basis oder für die Führungsebenen. Und das Beste daran: Mit uns als Spezialist für Mehrsprachigkeit steht einer Internationalisierung der Trainingsinhalte und der Durchführung in jeder von Ihnen gewünschten Zielsprache nichts im Wege. Sprechen Sie uns an.

Persönlichkeit
und
Selbstmanagement



Gesprächsführung



Soziale
Kompetenz



Vertrieb und
Kundenmanagement



Internationale
Arbeit



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.:

Dr. Thomas Kern

Mitarbeit:

Marco Fanta

Undine Peters

René Pfuhl

Grafik/Layout:

Birgit Krüger

Auflage:

31.000 Exemplare

© 2018, KERN AG, Sprachendienste, Frankfurt am Main. Alle Rechte vorbehalten.