



INHALT

TECHNISCHE DOKUMENTATION⁺

Case Study: Kundenspezifische Dokumentation in der Praxis

TRANSKREATION IHRER WERBETEXTE⁺

Unterstützung bei der erfolgreichen Positionierung auf dem internationalen Markt

NACHGEWIESENE QUALITÄTSSTANDARDS⁺ ..

Rezertifizierung der KERN AG nach DIN EN ISO 9001:2015 und ISO 17100:2015

50-JÄHRIGES FIRMENJUBILÄUM⁺

Entwicklung des Leistungsportfolios und Geschichte des Familienunternehmens

INSIDE⁺

Vorsprung ... durch Information!



Liebe Leserinnen und Leser,

die Anforderungen an professionelle technische Dokumentationen steigen stetig. Besonders wichtig ist es in diesem Zusammenhang, sich an den aktuellen Bedürfnissen der jeweiligen Branche zu orientieren und mit Neuerungen Schritt zu halten. In diesem Newsletter berichten wir Ihnen von einer Zusammenarbeit in der technischen Dokumentation, die durch ein eigens entwickeltes Workflowdesign erfolgreich umgesetzt werden konnte.

Lesen Sie außerdem, worauf es bei einer erfolgreichen Positionierung auf dem internationalen Markt ankommt und welche Rolle Transkreationen dabei spielen und erfahren Sie, nach welchen internationalen Qualitätsstandards die KERN AG rezertifiziert wurde.

Zuletzt möchten wir die Gelegenheit nutzen, Ihnen einen kurzen Einblick in unsere Unternehmensgeschichte zu geben – denn wir feiern dieses Jahr unser 50-jähriges Jubiläum!

Herzlichst Ihr
Dr. Thomas Kern
Mitglied des Vorstandes

TECHNISCHE DOKUMENTATION⁺

Case Study: Kundenspezifische Dokumentation in der Praxis

Die Anforderungen an die technische Dokumentation könnten nicht höher sein: Bedienungsanleitungen und Datenblätter müssen umfassend und unter Einhaltung der Normen und Richtlinien dokumentiert werden. Hierfür bedarf es eines professionellen Anbieters, der die genauen Anforderungen kennt und passgenaue Dokumentationsunterlagen liefern kann. 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. Dabei stellen die Dokumente allerdings weit mehr als nur die schlichte Beschreibung der Produktnutzung dar. Sie sind ein wesentliches Marketinginstrument und tragen entscheidend zum Image des Produkts und des Unternehmens bei. Deshalb ist eine stilistisch ausgereifte, möglichst intuitive technische Dokumentation ein hervorragendes Aushängeschild für jedes Unternehmen.

Im 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 sowie die Rechts- und Normenkonformität in den jeweiligen Zielländern und die Übersetzung der Betriebsanleitungen in diverse Zielsprachen einschloss. Insgesamt betraf der Auftrag 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 gering hält und die Entscheidungswege durch einen direkten Kontakt zwischen der KERN AG und den jeweiligen Divisionen kürzt. 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: So mussten sie sich beispielsweise im Elektrogüter- und Maschinenbaubereich nicht nur mit der Anwendung

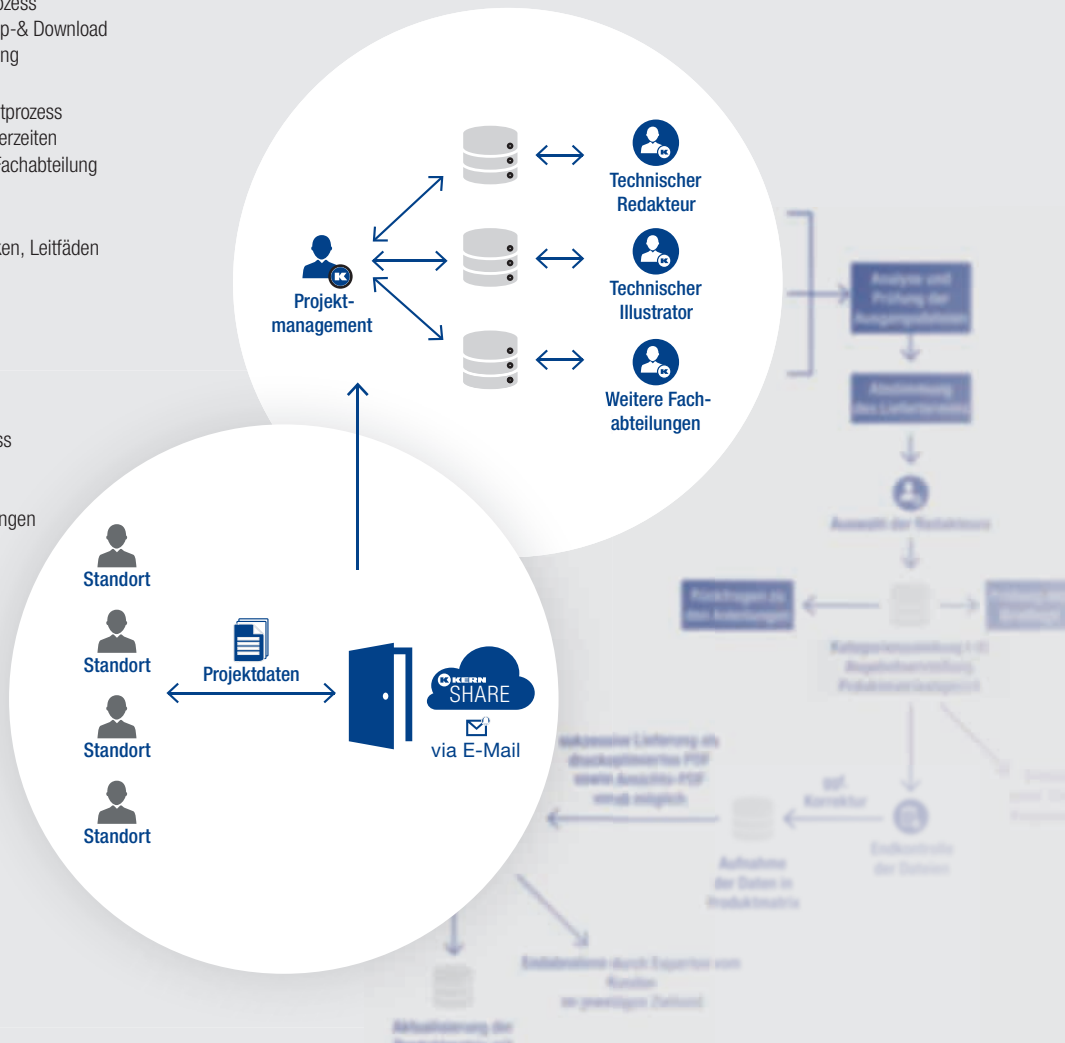
entsprechender Normen auskennen, sondern auch Daten und Berichte von ausländischen Prüfinstituten sowie Lieferanten korrekt umsetzen und einarbeiten. Zudem mussten logistische Fragestellungen geklärt werden: Wie wird die technische Dokumentation ausgewählter Produkte organisiert, wenn die Fertigung von Produkten in einem Kontinent und deren Weiterverarbeitung andernorts stattfindet?

Die im Rahmen dieses Auftrags große Bedeutung des Workflows führte zu einer eingehenden Planung seitens 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.) 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 untenstehende Grafik verdeutlicht die zahlreichen, ineinandergreifenden Prozesse und 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.

Workflow und Prozesse:

1. Kommunikationsprozess
 - Datenhandling, Up-& Download
 - E-Mail-Gruppierung
 - Ansprechpartner
2. Projektmanagementprozess
 - Abstimmung Lieferzeiten
 - Übertragung an Fachabteilung
3. Erstellungsprozess
 - Rückfragen
 - CI einzelner Marken, Leitfäden
 - Modul Aufbau
4. Freigabeprozess
 - Korrekturphasen
 - Lektorat
 - Übersetzungen
 - Terminologie
5. Publizierungsprozess
 - Druck
 - Webdarstellung
 - Mobile-Anwendungen



TRANSKREATION IHRER WERBETEXTE⁺

Unterstützung bei der erfolgreichen Positionierung auf dem internationalen Markt

Um sich gegenüber der internationalen Konkurrenz im Wettbewerb durchsetzen zu können, ist eine umfassende Strategie notwendig. Das richtige Marketingmaterial, das der Zielgruppe entsprechend angepasst wird, spielt in diesem Kontext eine wichtige Rolle. Reine Übersetzungen sind hierfür nicht ausreichend. Vielmehr ist eine Transkreation der Marketingtexte notwendig, die verschiedene Aspekte berücksichtigt. Das Heranziehen eines professionellen Anbieters, der die Bedürfnisse des Zielmarktes kennt und über fundierte Erfahrung auf dem Gebiet der fremdsprachlichen Kommunikation verfügt, ist dafür von Vorteil.

Der Druck im internationalen Wettbewerb steigt. Längst genügt es nicht mehr, sich mit rein übersetzten Marketinginhalten auf dem internationalen Markt zu platzieren. Es muss im Detail ermittelt werden, welche Bedürfnisse die Zielgruppe im anderen Land hat und wie eine optimale Werbewirkung erzielt werden kann. Unternehmen mit Internationalisierungsabsichten müssen sich auf diese umfassenden Anforderungen in besonderem Maße einstellen, wenn sie ihre Produkte und Dienstleistungen erfolgreich im Ausland vermarkten und ein positives Image aufbauen möchten. Die KERN AG unterstützt Unternehmen bei diesen Herausforderungen und fördert damit eine langfristige und gelungene Etablierung auf dem globalen Markt.

Optimale Zielgruppen- und Marktanpassung

Bei der Transkreation werden die spezifischen kulturellen Bedingungen und Zusammenhänge des Zielmarktes berücksichtigt und die Texte an die Bedürfnisse, Erwartungen und Befindlichkeiten einer bestimmten Zielgruppe, eines Marktsegments oder einer Kundengruppe angepasst. Zudem werden sie an den jeweiligen Kulturraum angepasst, damit sie den kulturellen Gepflogenheiten des Landes entsprechen und kulturell bedingte Missverständnisse vermieden werden. Die ursprüngliche Aussage des Werbetextes bleibt bei der Transkreation erhalten.

Speziell ausgebildete Copywriter fertigen Transkreationen an

Man könnte zunächst denken, dass Transkreationen von Übersetzern angefertigt werden, da diese über die notwendigen sprachlichen Kompetenzen verfügen. Bei der Transkreation – die sich aus **Translation** und **Kreation** zusammensetzt – sind neben den Fremdsprachenkenntnissen auch textliches Können und Kreativität gefragt. Daher werden in diesem Bereich speziell ausgebildete Copywriter eingesetzt, die auf die Erstellung von Werbetexten spezialisiert sind. Zudem verfügen sie über interkulturelle Kompetenzen und länderspezifisches



Wissen – Kenntnisse, die für die Platzierung von Werbetexten im Ausland von großer Bedeutung sind.

Die speziell ausgebildeten Copywriter der KERN AG fertigen die Transkreationen unter Berücksichtigung der individuellen Kundenwünsche und in enger Abstimmung mit den Unternehmen an. Mit ihrer langjährigen Expertise bei der Erstellung von Werbetexten und ihrem interkulturellen Know-how kann so ein zufriedenstellendes Ergebnis gewährleistet werden.

Suchmaschinenoptimierte Marketingtexte

Geht es um die Sichtbarkeit der Marketingtexte im Internet, ist die Definition qualitativ hochwertiger Keywords unabdingbar. Damit können genau die Nutzer erreicht werden, die das größte Interesse am Angebot haben. Mit einer auf den Zielmarkt und die Zielgruppe ausgerichteten Keyword-Liste kann die Leistung der Anzeigen so optimiert werden, dass die Angebote durch die gängigen Suchmaschinen im Zielmarkt gefunden werden.

Die Experten der KERN AG recherchieren die Keywords anhand der gewünschten Kriterien und nutzen dafür Tools, wie beispielsweise den Google Keyword Planner oder Sistrich, um die Werbetexte möglichst suchmaschinenoptimiert zu erstellen. Bei Bedarf können WDF*IDF-Optimierungen erfolgen, bei denen die Keywords im Verhältnis zu anderen Websites angepasst werden.

Die Verwendung der zuvor recherchierten Keywords kann mithilfe von Terminologiedatenbanken erfolgen, um sicherzustellen, dass die produkt- und unternehmensspezifische Terminologie verwendet wird.

Transkreatiionsprozess

Um die Marketingtexte optimal an die Zielgruppe und den gewünschten Markt anzupassen, nimmt die KERN AG verschiedene Schritte innerhalb des Transkreatiionsprozesses vor:

- Im Kreativbriefing vermitteln uns die Unternehmen ihre Vorstellungen sowie Werte und Tonalität, geben uns Informationen zu ihren Produkten, ihrer Marke und ihren Zielgruppen an die Hand.
- Auf Grundlage des Kreativbriefings erfolgt eine fundierte Analyse der Ausgangstexte.
- Im Anschluss daran erfolgt die Recherche der Keywords sowie die Transkreation in die gewünschten Zielsprachen.
- Die produkt- und unternehmensspezifische Terminologie wird stets berücksichtigt.
- Zeitnah werden die Zieltexte und – wenn gewünscht – eine Rückübersetzung geliefert.

Durch die enge Abstimmung mit dem Kunden und das interkulturelle Know-how der Spezialisten der KERN AG kann eine zielgruppengerechte Transkreation garantiert werden, die die Unternehmen umfassend dabei unterstützt, ihre Produkte und Dienstleistungen im Ausland erfolgreich sichtbar zu machen und zielführend zu bewerben.

NACHGEWIESENE QUALITÄTSSTANDARDS⁺

Rezertifizierung der KERN AG nach DIN EN ISO 9001:2015 und ISO 17100:2015

Große Unternehmen müssen sich nach bestimmten Qualitätsstandards richten, wenn sie langfristige Kundenzufriedenheit sowie -bindung erreichen möchten. Als einer der global führenden Sprachdienstleister arbeitet die KERN AG, Sprachendienste fortwährend an ihren Qualitätsprozessen, um für ihre Kunden hochwertige und zufriedenstellende Leistungen zu erbringen. Dafür unterzog sich der Full-Service-Dienstleister erneut der Prüfung der TÜV PROFICERT-Zertifizierungsstelle.

Ende 2018 wurde die KERN AG nach aktuellen internationalen Qualitätsstandards rezertifiziert. Mit erfolgreichem Bestehen der Prüfung gemäß DIN EN ISO 9001:2015 und ISO 17100:2015 bescheinigt der TÜV Hessen der KERN AG erneut ein hervorragendes Qualitätsmanagement. Das Gute ist: durch die bereits bestehenden internen Prozesse und das Qualitätsmanagement war die Erfüllung der Norm unproblematisch.

Das Qualitätsmanagement der KERN AG umfasst neben den Inhalten der ISO 17100 – wie dem Muttersprachenprinzip, einer Revision gemäß dem 4-Augen-Prinzip und Kundenfeedback – auch die Erarbeitung von Kundenleitfäden, Style Guides, Rückfragekonzepten und das Zusammenstellen von Stammübersetzerteams sowie weiteren Experten wie Korrekturlesern oder Technischen Redakteuren. Darüber hinaus ist die durchgängige

Arbeit mit Translation-Memory-Systemen, der Aufbau kunden- und fachbezogener Terminologiedatenbanken sowie der Einsatz von QA-Tools für die KERN AG selbstverständlich: In enger Zusammenarbeit mit den Kunden wird ein konkretes QA-Modell zur Sicherung der Qualität sowie zur Abfrage gewisser Vorgehensweisen (u. a. Leerinhaltskontrollen und Tag-Fehler) entwickelt. Zusätzlich kann im Rahmen einer komplexen Terminologieprüfung sichergestellt werden, dass die Übersetzer die zuvor in einer Terminologiedatenbank festgelegten kundenspezifischen Termini korrekt übersetzt haben.

Ebenso bietet die KERN AG, Sprachendienste im Sinne der Prozesssicherheit an, den gesamten Workflow über die eigens entwickelte Online-Portallösung **portal4client™ Advanced** abzuwickeln; als Terminologielösung bietet die KERN AG mit

term4client™ abteilungs- und länderübergreifenden Zugang zur firmeneigenen Terminologie an. Dabei bieten sich die Online-Lösungen besonders an, wenn eine Einbindung der Auslandsgesellschaften im Rahmen eines In-Country-Lektorats gewünscht ist.

Mit den ISO-Zertifizierungen können die Kunden der KERN AG stets auf ein Höchstmaß an professionellen Dienstleistungen sowie eine leistungsstarke Organisationsstruktur vertrauen, die von unabhängiger Stelle nachgewiesen ist.



50-JÄHRIGES FIRMENJUBILÄUM DER KERN GROUP⁺

Entwicklung des Leistungsportfolios und Geschichte des Familienunternehmens

In diesem Jahr feiert die KERN Group ihr 50-jähriges Firmenbestehen. Mit der Gründung im Jahre 1969 reagierten Manfred und Ruthild Birte Kern auf die Herausforderungen der zunehmenden Internationalisierung. Die anfängliche Vision bestand darin, Unternehmen beim internationalen Vertrieb ihrer Produkte bzw. Dienstleistungen zu unterstützen. Seit mittlerweile 50 Jahren vertrauen die Kunden der KERN Group auf die langjährige Expertise des Sprachdienstleisters, der sein anfängliches Produktportfolio, das aus Übersetzungen und fremdsprachlichen Printprodukten bestand, mittlerweile um zahlreiche weitere sprachliche Dienstleistungen erweitert hat.

Die stete Optimierung der Leistungen steht dabei seit jeher im Vordergrund. Hierfür werden die Prozesse ständig weiterentwickelt und automatisiert: So konnte im Laufe der letzten Jahre mit eigens entwickelten Online-Portal- und Terminologielösungen die zentrale Steuerung von Übersetzungs-

projekten ermöglicht sowie die Berücksichtigung kundenspezifischer Terminologie noch weiter optimiert werden. Durch die Nutzung verschiedener moderner Tools kann die KERN AG dem Kunden stets fortschrittliche Lösungen bieten, die optimal an die individuellen Kundenbedürfnisse angepasst werden können.

Mittlerweile ist die KERN Group an über 60 Filialen in Deutschland, Großbritannien, Frankreich, Polen, Österreich, den Niederlanden, China und den USA vertreten. Durch die enge Zusammenarbeit der einzelnen Filialen können Kunden global und vollumfänglich betreut und kurzfristige Aufträge – über Landesgrenzen hinweg – jederzeit schnell bearbeitet werden.

Wir freuen uns auf viele weitere erfolgreiche Jahre und eine weiterhin intensive und partnerschaftliche Zusammenarbeit mit unseren Kunden!

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:

Jessica Tosstorff
Lena Breidenbach
René Pfuhl
Stefanie Knoll

Grafik/Layout:

Christian Fanta

© 2019, KERN AG, Sprachendienste,
Frankfurt am Main. Alle Rechte vorbehalten.