



Fallstudie

Kunde: Cortal Consors

- Finanzkommunikation gilt generell als schwer verständlich und komplex. Dabei können gerade Finanzdienstleister durch verständliche Sprache Vertrauen zu Ihren Kunden aufbauen und sich vom Wettbewerb abheben.
- Cortal Consors hat es sich zur Aufgabe gemacht, eine konsistente, kundenfreundliche und verständliche Sprache umzusetzen.
- Dies gelingt nur, wenn Sprachprozesse im Unternehmen gesteuert werden können. Dazu bedarf es Kennzahlen und Werkzeuge, die an verschiedenen Stufen der Arbeitsprozesse eingesetzt werden.
- Mit einer detaillierten und objektiven Sprachanalyse (Null-Messung) wurde zunächst untersucht, wie verständlich die eigenen Kundenunterlagen sind.
- Ziel der Analyse war es, Stärken und Schwächen der Kommunikation zu identifizieren. Wo gibt es Barrieren in der Kommunikation? Was sind typische Eigenschaften der Sprache? Welche Stärken sollen zum Standard werden?
- Auf Grundlage der Ergebnisse wurde in einem weiteren Schritt eine langfristige Strategie entwickelt. Wie entstehen Barrieren? Welche Lösungsmöglichkeiten bieten sich an? Welche Kontrollmechanismen können eingebunden werden?
- Dieser Vorgang ist als Prozess zu verstehen. Es werden nach und nach verschiedene Bereiche der Unternehmenskommunikation untersucht. Am Ende steht eine einheitliche und konsistente Sprachqualität: Corporate Language.
- In dieser Fallstudie wird der Prozess der Kommunikationsmessung dargestellt. Hierbei wird das Vorgehen am Beispiel der Webseitentexte vorgestellt.

Projektziele

- Messung der Kommunikation und Standortbestimmung
- Evaluierung des Potentials für Optimierungen
- Umsetzung der Optimierungen
- Erneute vergleichende Messung (Messung der Verbesserung)
- Langfristig:
Bessere Kommunikation

TextLab-Verfahren





Der Prozess

Stufe 1: Nullmessung

- Im ersten Schritt wurden alle Texte der Webseite aus dem Bereich Produkte und Beratung analysiert, sowie E-Mail-Bausteine, die in der Kundenkommunikation eingesetzt werden.
- Die Null-Messung dient der Festlegung eines Ist-Zustands der Kommunikation. Wie verständlich ist die Kommunikation des Unternehmens? Welche Barrieren bestehen? Welche Werte erreicht das Unternehmen bei verschiedenen Kennzahlen und wie ist dies im Vergleich zu Wettbewerbern zu sehen?
- Für die Nullmessung wurden die Texte mit der Software TextLab analysiert. TextLab berechnet bis zu 60 Sprachparameter und erfasst Kennzahlen zur Verständlichkeit und Qualität der verwendeten Sprache.
- Mit dem TextLab-Verfahren konnten somit eine Reihe von Kennzahlen erfasst werden, die für eine Analyse des Ist-Standes wertvolle Daten liefern.

Ergebnisse

- Es wurden deutliche Unterschiede in der Sprachqualität der einzelnen Texte zu vergleichbaren Themen identifiziert. So variierten Webtexte auf dem Hohenheimer Verständlichkeits-Index (siehe Kasten) zwischen 7 und 17 Punkten. Diese hohe Spannweite ist als kritisch einzustufen.
- Eine Vielzahl der Dokumente wies einen hohen Anteil an Fachsprache und Fachbegriffen auf.
- Etliche Verstöße werden durch die meisten Dokumente hinweg wiederholt (z.B. unpersönliche Ansprache, Fachbegriffe, „Beamtendeutsch“ etc.).

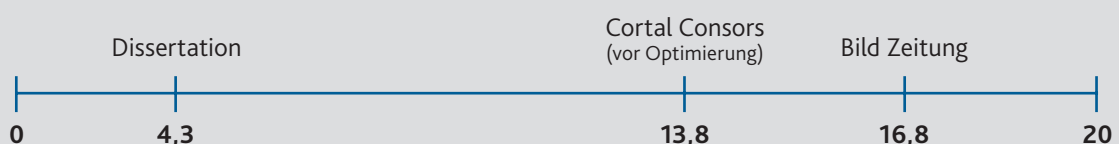
Hohenheimer Index

Der Hohenheimer Index bewertet die Verständlichkeit von Texten auf einer Skala von: 0 Punkte (sehr schwierig) bis 20 Punkte (sehr einfach)

Dieser Index fasst mehrere statistische Textkriterien zu einem Gesamtwert zusammen (Lesbarkeitsformeln, Satzlängen, Wortlängen, Schachtelsätze, Anteil abstrakter Substantive).

Hohenheim Index im Vergleich:

- Dissertationen erreichen durchschnittlich 4,3 Punkte.
- Politik- und Wirtschaftsbeiträge der Bild-Zeitung erreichen 16,8 Punkte.
- Cortal Consors erreichte im Schnitt 13,8 Punkte (Zielwert 15 Punkte).

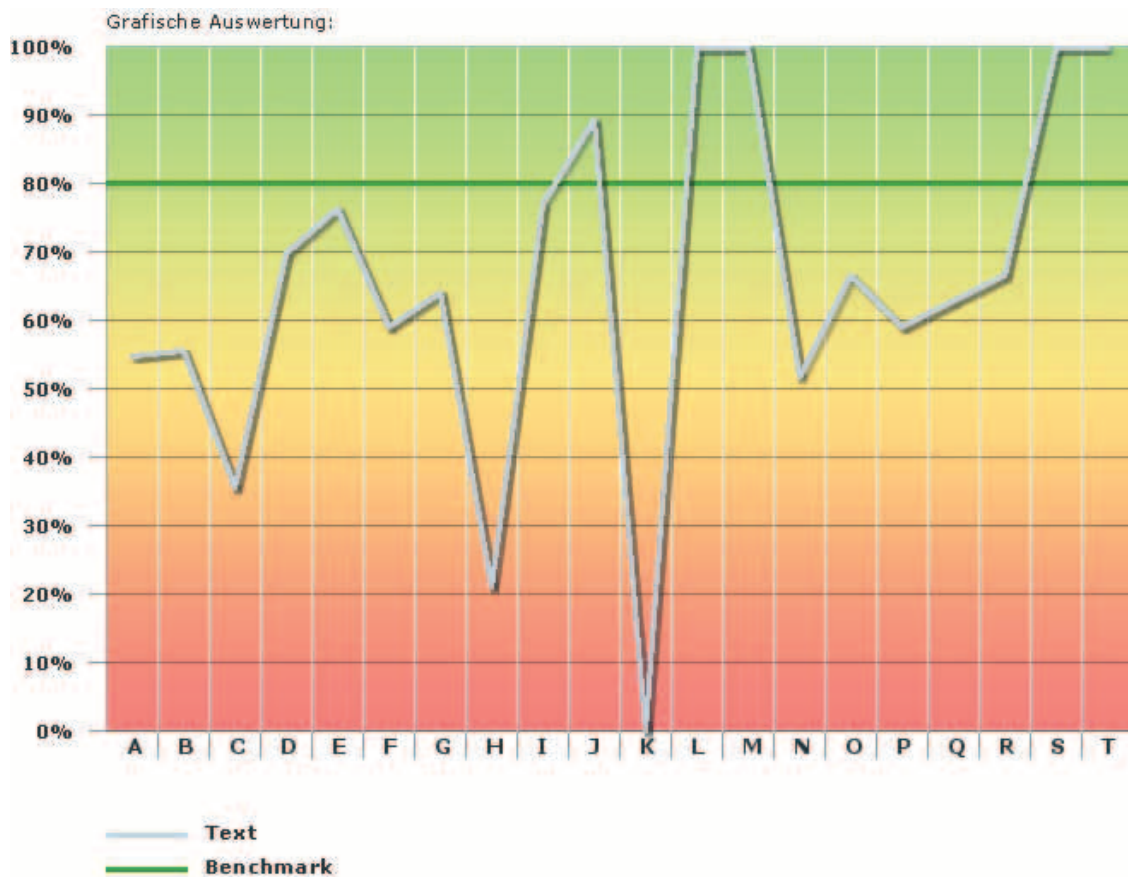




Abbildungen zur Nullmessung

Verständlichkeits-Diagramm

Hier sehen Sie eine typische Auswertung aus der Software-Analyse. Die grüne Linie (80%) zeigt die Zielwerte für die einzelnen Kriterien an. Die Kurve zeigt, welche Werte tatsächlich erzielt wurden.



A: Vierte Wiener Sachtextformel
B: Amstad
C: Lix
D: Wortlänge (in Buchstaben)
E: Satzlänge (in Wörtern)
F: Wörter mit mehr als 12 Buchstaben
G: G-Smog neu
H: Dickses/Steiner
I: Sätze mit mehr als 20 Wörtern
J: Sätze mit mehr als 2 Satzteilen

K: Abstrakte Substantive
L: Satzteilänge
M: Sätze im Passiv
N: Abstrakte Adjektive
O: Füllwörter
P: Sätze mit mehr als 2 Informationseinheiten
Q: Hohenheimer Index
R: Anglizismen
S: Schwierige Wörter
T: Fremdwörter



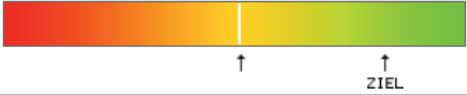




Abbildungen zur Nullmessung

Ergebnisse Lesbarkeitsformeln

Hier sehen Sie die TextLab-Ergebnisse zur Textbewertung mit Hilfe von Lesbarkeitsformeln.

Lesbarkeitsformeln sind Berechnungen, mit denen die Verständlichkeit von Texten bewertet wird. Grundlage der Bewertungen sind Texteingenschaften wie Satzlängen, Wortlängen oder Silben pro Wort.

FORMEL	Benchmark-Bewertung	Ergebnisse
G-Smog neu		10 Details »
Vierte Wiener Sachtextformel		11.22 Details »
Amstad		35 Details »
Lix		50.4 Details »
Dickes/Steiwer (Grundlage: Wortformen)		18 Details »



Stufe 2: Expertenanalyse

- In der Expertenanalyse wurden die Texte von Sprachexperten mittels eines Leitfadens (Kriterienkatalog) untersucht. Hierbei wurden vor allem qualitative Aspekte der Textqualität und Textverständlichkeit bewertet. Hierzu zählen z.B. Sprachstil, Transparenz, Kundenansprache, Gliederung oder Internettauglichkeit. Dabei wurden die einzelnen Verstöße sowohl im Text markiert als auch kommentiert (siehe Abbildung).
- Durch genaue Hinweise können bei der Optimierung gezielt Barrieren gegen die Verständlichkeit abgebaut werden. Zusätzlich konnten wiederkehrende Verstöße identifiziert werden, um daraus Regeln für die Kommunikation von Cortal Consors abzuleiten. Diese Regeln werden langfristig in TextLab hinterlegt, um eine spätere Vermeidung zu ermöglichen (siehe Stufe 5).

Ergebnisse

- Die qualitative Expertenanalyse bestätigte die Ergebnisse der formal-objektiven Verständlichkeitsanalyse. Insbesondere die Faktoren Fachsprache, Satzbau und Satzlänge sowie Kundenansprache wurden als Verstöße identifiziert.
- Bei der Transparenz und kommunikativen Funktion wurden immer wieder Verstöße identifiziert. Dies lag vor allem an der Experten-Laien-Kommunikation. Es ist für Experten, die Texte verfassen, oft nicht ersichtlich, dass Laien an bestimmten Stellen weitergehende Informationen benötigen, um fachliche und komplexe Zusammenhänge vollständig zu verstehen.
- Die Tonalität war an vielen Stellen eher distanziert und unpersönlich. Auch hier wurde ein hohes Potential für eine noch effektivere Kundenansprache identifiziert.

Markierter Text nach Expertenanalyse

Eröffnung

Das Cortal Consors Tagesgeldkonto – inklusive des dazugehörigen Verrechnungskontos mit kostenlosem Wertpapierdepot – ist das Produkt für alle Privatkunden. Aufgrund der besonderen Vorteile, die dieses Konto bietet, ist eine Kombination mit oder ein nachträglicher Wechsel zu anderen Cortal Consors Konten oder Angeboten nicht möglich. Von der Verzinsung profitieren Sie mit vollständiger Eröffnung des Kontos, insbesondere mit vollständiger Legitimation für jeden auf das Konto überwiesenen Betrag.

Hohe Zinsen

Das Cortal Consors Tagesgeldkonto bietet Ihnen hervorragende Zinsen ohne verrechnungstechnische Tricks: und zwar schon ab dem ersten Euro!

Der Zinssatz des Tagesgeldkontos liegt bei 1,3% Zinsen p.a. (gültig ab 16.07.2010). Das Guthaben auf Ihrem Tagesgeldkonto ist täglich fällig, d.h., es wird taggenau verzinst. Die Zinsgutschrift erfolgt quartalsweise jeweils für das zurückliegende Quartal. Die Zinssätze sind variabel und können jeweils entsprechend den mit Ihnen getroffenen Vereinbarungen geändert werden.

- Kommentar [C21]:** Unnötiger Einschub
- Kommentar [C22]:** Wording
- Kommentar [C23]:** Wording
- Kommentar [C24]:** Satzlänge 25 Wörter
- Kommentar [C25]:** Wording/ kommunikative Funktion: was ist eine vollständige Eröffnung?
- Kommentar [C26]:** Wording
- Kommentar [C27]:** kommunikative Funktion: was bedeutet das?
- Kommentar [C28]:** Satzlänge 22 Wörter
- Kommentar [C29]:** Wording



Stufe 3: Optimierung

- Basierend auf den Ergebnissen der Experten- und Software-Analyse wurde der Text anschließend von Dialog-Experten optimiert.
- Dabei wurden sowohl Marketing-Aspekte als auch die identifizierten Barrieren gegen die Verständlichkeit berücksichtigt.
- Auch bei der Transparenz und kommunikativen Funktion wurden Optimierungen vorgenommen, um die Barrieren der Experten-Laien-Kommunikation abzubauen.
- Durch die Optimierung wurden Best-Practice-Beispiele erarbeitet und messbare Standards festgelegt.

Was wurde optimiert?

- Fach- und Fremdwörter wurden durch einfache Synonyme ersetzt oder erklärt.
- Zusammenhänge wurden erkenntlich gemacht.
- Lange und komplexe Sätze wurden gekürzt und vereinfacht.
- Zusätzliche Erklärungen wurden hinzugefügt.
- Einige Texte wurden ganz umgeschrieben, je nach Schwierigkeitsgrad.
- Die Kundenansprache und Tonalität wurden gezielt verbessert.

Beispiele

Vorher

Die Berater von Cortal Consors helfen Ihnen gerne dabei, Ihre Altersvorsorge mit Hilfe von staatlicher Förderung zu optimieren, und zeigen Ihnen entsprechend Ihrer Risikoneigung Produktalternativen.

BNP Paribas hat sich bei all ihren Aktivitäten das Ziel gesetzt, ein Maßstab im Bankensektor und ein Unternehmen zu sein, bei dem der Kunde stets im Zentrum des Interesses steht.

Die Dynamik kann jederzeit gelöscht oder geändert werden.

Nachher

Wir helfen Ihnen dabei, die staatliche Förderung bestmöglich zu nutzen. Sie entscheiden, welche Erträge Sie anstreben und welches Risiko Sie eingehen möchten.

BNP Paribas möchte für andere Banken ein Maßstab sein. Deshalb steht bei uns immer der Kunde im Mittelpunkt.

Sie können die dynamische Erhöhung jederzeit löschen oder ändern.

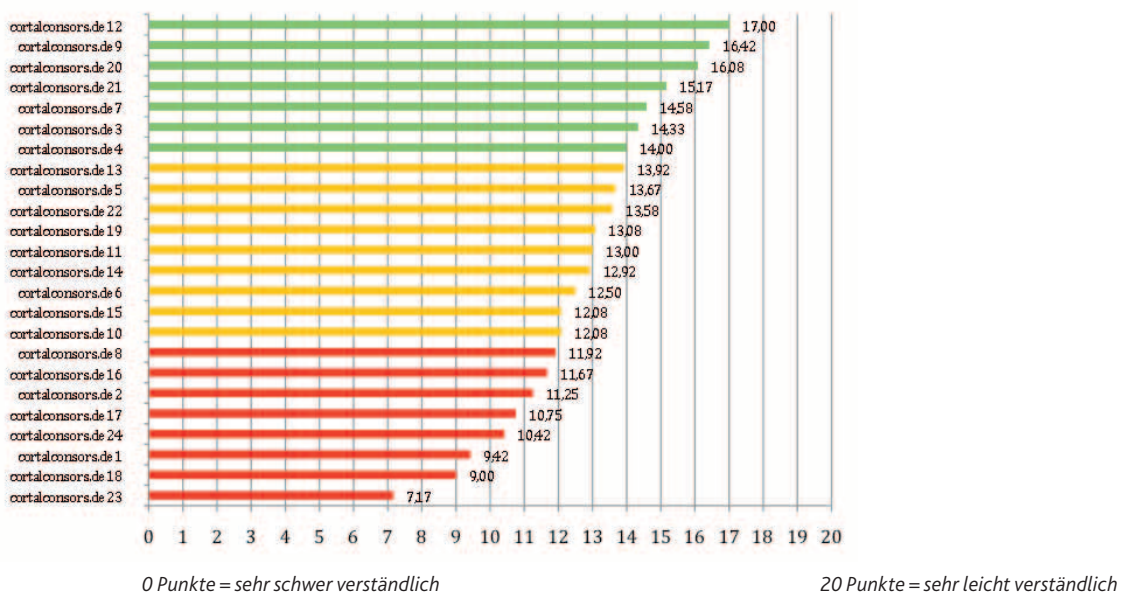


Stufe 4: Vorher-Nachher-Messung

- Häufig wird die Qualitätssicherung von Unternehmenssprache nach subjektiven Kriterien durchgeführt. Bisher fehlten objektive Prüfkriterien und effiziente Messinstrumente.
- Mit dem TextLab-Messverfahren steht eine innovative Möglichkeit zur Verfügung, um die Qualität von Unternehmenssprache anhand einer Vielzahl von objektiven Kennzahlen zu erfassen und zu sichern.
- Durch das Verfahren lässt sich auf Basis objektiver Daten ein Vorher-Nachher-Vergleich erstellen. Hierbei wird der Frage nachgegangen: Hat sich die Qualität der Dokumente durch die Optimierung wirklich verbessert oder handelt es sich nur um einen subjektiven Eindruck?
- Für die Messung der Verbesserungen wurden alle optimierten Texte erneut wie in Stufe 1 (Nullmessung) analysiert. Die ermittelten Werte werden anschließend mit den Werten aus der Nullmessung verglichen. Dadurch konnte festgestellt werden, wo es Veränderungen gab, in welche Richtung diese Veränderungen gingen (positiv oder negativ) und wie stark diese Veränderungen waren.
- Dadurch erhielt man sowohl einen Nachweis über Art, Richtung und Stärke der Verbesserung als auch eine erneute Standortbestimmung, die sowohl mit vergleichbaren Dokumenten als auch mit dem Standard der Konkurrenz vergleichbar ist.

Werte des Hohenheimer Index vor der Überarbeitung

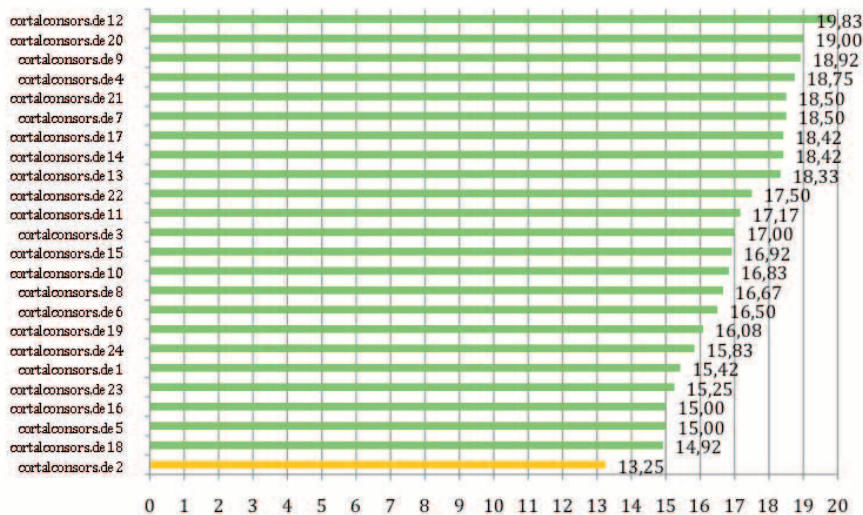
Hier sehen Sie die Bewertung einzelner Textbausteine (cortalconsors.de 1- 24) nach dem Hohenheimer Index.





Werte des Hohenheimer Index nach der Überarbeitung

Hier sehen Sie die Bewertung einzelner Textbausteine (cortalconsors.de 1- 24) nach dem Hohenheimer Index.

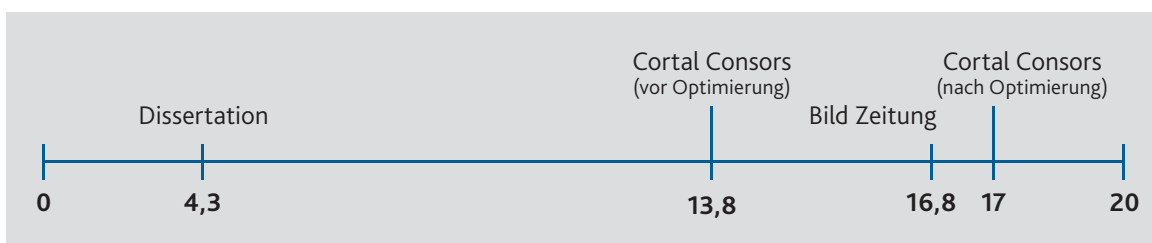


0 Punkte = sehr schwer verständlich

20 Punkte = sehr leicht verständlich

Ergebnisse

- Die Vorher-Nachher-Analyse zeigt deutlich, dass die Text- und Sprachqualität nach objektiven Gesichtspunkten verbessert wurde.
- Der Hohenheimer Index konnte signifikant von 13,8 Punkten im Durchschnitt auf 17 Punkte im Durchschnitt optimiert werden. Die Webseitentexte erreichen nach der Optimierung einen deutlich verbesserten Verständlichkeitswert.
- Auch andere wissenschaftliche Kriterien erbringen den Nachweis, dass die Verständlichkeit und Sprachqualität optimiert wurden. So wurden in der Nachher-Analyse kaum noch zu lange Sätze oder Schachtelsätze identifiziert.
- Mit den Ergebnissen der Nachher-Analyse steht ein realistisch zu erzielender Soll-Wert für die zukünftige Online-Kommunikation fest. Hieraus lassen sich in einem nächsten Schritt Regeln, Standards und Best-Practice-Beispiele ableiten. Diese müssen anschließend in die Arbeitsprozesse des Unternehmens integriert werden.



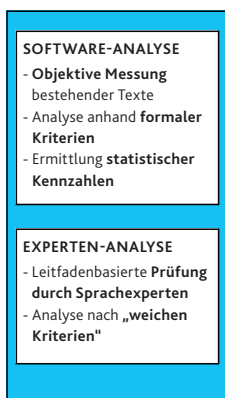


Stufe 5: Benchmarking

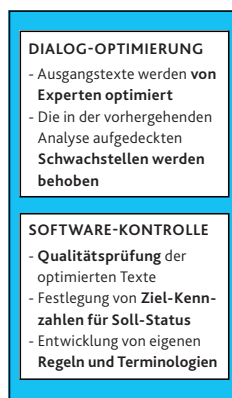
- Im letzten Schritt wurden die Ergebnisse aus der Studie in der Software TextLab hinterlegt. Da durch das mehrstufige Testverfahren eine ganze Reihe an Verstößen identifiziert werden konnten sowie exakte Messwerte für verständliche Kommunikation erhoben wurden, lag es nahe diese Werte als Benchmarks für die zukünftige Kommunikation zu verwenden.
- Ziel der Hinterlegung in die Software ist einerseits, bei zukünftigen Dokumenten auf Knopfdruck zu erkennen, ob das Dokument die firmenspezifischen Benchmarks erreicht. Andererseits soll sofort erkannt werden, wo die Schwachstellen liegen, wenn ein Benchmark nicht erreicht wird.
- Zusätzlich besteht auch die Möglichkeit, für typische Verstöße auf Wort- und Phrasenebene dem Redakteur gleich die richtigen Entsprechungen als Synonyme zur Verfügung zu stellen. Als Nebeneffekt können auch Glossare und firmeneigene Regeln digital für jeden Redakteur und die Controlling-Stellen zur Verfügung gestellt werden.

TextLab Prozess

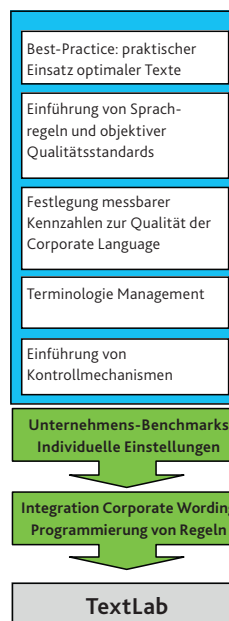
Ist-Status



Optimierung



Soll-Status



Praxis



Qualitätssicherung



Erfolg

- Cortal Consors führte eine detaillierte Analyse und Optimierung der Verständlichkeit der Texte des Internet-Auftritts und der E-Mail Bausteine für die Kundenkommunikation durch.
- Die formalen Kennzahlen aus der Analyse wurden in das Sprachprüfprogramm TextLab hinterlegt. Dadurch stehen speziell für Cortal Consors ermittelte Standards fest. Diese können zur Qualitätssicherung zukünftiger Texte eingesetzt werden.
- Für unterschiedliche Arten der Kommunikation – etwa werbliche oder juristische Texte – wurden Cortal Consors typische Benchmarks entwickelt. Diese wurden in TextLab hinterlegt.
- In einen umfassenden Dialogoptimierungsprozess wurden fast 400 Seiten Text einer detaillierten Expertenanalyse unterzogen. Diese wurden dann von Textspezialisten überarbeitet. Die Textqualität und Verständlichkeit hat sich damit deutlich verbessert. Ein detaillierter Vorher-Nachher-Vergleich mit über 60 Testkriterien belegte dies.
- Mit der Analyse und Optimierung der Webseitentexte und E-Mail Bausteine hat Cortal Consors einen großen Schritt in Richtung Kundenverständlichkeit gemacht. Zudem sind jetzt detaillierte Standards vorhanden und automatisiert überprüfbar. Langfristig können weitere Bereiche der Unternehmenssprache mit demselben Verfahren analysiert werden. So kann letztlich eine einheitliche und verständliche Sprache unternehmensweit und in der gesamten Außenkommunikation eingesetzt werden.



H&H Communication Lab GmbH
Hindenburgring 31
89077 Ulm

Ihr Ansprechpartner:
Oliver Haug
o.haug@comlab-ulm.de

Durchführung der Analysen
Entwicklung Messinstrument



Arts & Others Communication GmbH
Trion Haus · Schaberweg 23
61348 Bad Homburg v. d. Höhe

Ihr Ansprechpartner:
Hendrik Schunicht
h.schunicht@arts-others.de

Dialogoptimierung der Kundenkommunikation