

TEXT-BAUSTEINE OPTIMIEREN: VERSTÄNDLICH UND MODERN KOMMUNIZIEREN

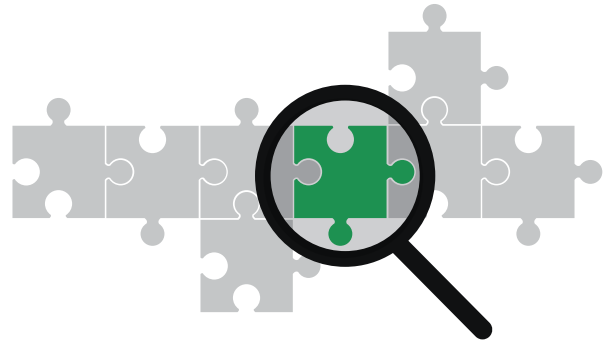
Projekt HDI Lebensversicherung AG »Optimierung Schriftgut«

HINTERGRUND

- Die HDI Lebensversicherung AG möchte ihre Kunden in den Mittelpunkt stellen und auf Augenhöhe kommunizieren. Hierfür ist auch eine transparente, freundliche und moderne Sprache entscheidend.
- Wenn die Kommunikation **nicht** gelingt, steigen schriftliche und telefonische Rückfragen im Service-Center.
- Eine gelungene Kommunikation dagegen kann Vertrauen, Wertschätzung, Ansehen und Reputation steigern. Diese immateriellen Werte sind in Bezug auf Image und die Marke entscheidend für den Erfolg.
- Um eine kundenfreundliche Sprache zu erreichen, sollten im ersten Schritt existierende Text-Bausteine für Briefe unter die Lupe genommen und systematisch optimiert werden.

PROJEKT-ZIELE

- Ermittlung objektiver, messbarer Kennzahlen.
- Festlegung von Regeln (Sprach-Leitfaden).
- Systematische Behebung von Schwachstellen.
- Standardisierung (Terminologie, Corporate Wording, Marken-Sprache, Best-Practice-Beispiele).
- Schulung von Mitarbeitern (z.B. Schreib-Workshops).
- Bereitstellung notwendiger Werkzeuge (Sprach-Software TextLab).
- Einführung einer Qualitätsprüfung (u.a. über Benchmarks).
- Vermeidung von Geschäftsvorfällen (Schrift, Telefonie).
- Transparenz (Textmenge, Prozess, Monitoring).
- Marktdifferenzierung durch ausgeprägte Kundenorientierung (Wertschätzung).



HERAUSFORDERUNGEN

- Das Korrespondenz-System von HDI basiert auf Text-Bausteinen und Regeln. Text-Bausteine werden in verschiedenen Briefen eingesetzt. Auf Basis der Regeln werden Briefe für Vorgänge und Verträge erstellt. Etwa 15.000 Text-Bausteine und 8.000 Regeln sind in den Korrespondenz-Systemen hinterlegt.
- Prozessuale Barrieren: Texte werden dezentral erstellt, dies wirkt sich unter anderem auch auf die Konsistenz der Sprache aus. So ergeben sich beispielsweise immer wieder abweichende Schreibweisen von feststehenden Begriffen.
- Technische Faktoren: Viele Text-Bausteine sind redundant. Solche Datenbanken für Text-Bausteine erfolgreich zu managen, ist sehr aufwändig. Das beginnt bei der Extraktion der Texte aus dem System. Texte müssen aber nicht nur in einer bearbeitbaren Form extrahiert werden. Es muss auch sichergestellt sein, dass die überarbeiteten Texte wieder korrekt ins System übernommen werden können. Weiter muss technisch geklärt werden, wie mit gestrichenen Bausteinen umgegangen wird. Damit ist das Projekt nicht nur ein Sprach-Projekt, sondern auch ein IT-Projekt.
- Experten-Laien-Kommunikation: Versicherungsprodukte sind abstrakt und komplex. Auch im Interesse der Kunden steht die Rechtssicherheit dabei an erster Stelle. Dies geht aber oft auf Kosten der Verständlichkeit.
- Wie kann eine gezielte Steuerung der Prozesse die Verständlichkeit der Kommunikation von HDI verbessern?



DAS PROJEKT

- Für die Umsetzung des Projekts „Klartext“ ist ein interdisziplinäres Kern-Team zuständig, das aus verschiedenen Experten besteht. Die Team-Mitglieder kommen aus den Bereichen Schriftgut, Kunden-Service bAV (betriebliche Altersversorgung), Kunden-Service Privat und Marketing/Marken-Management. Außerdem erweiterte HDI das Team um die Sprach- und Corporate-Language-Spezialisten des Communication Lab. Dazu kamen die Dialog-Experten von Arts & Others, einer Partneragentur des Communication Lab.
- Bei der Auswahl der zu überarbeitenden Dokumente waren die Geschäftsvorfälle, die am häufigsten genutzt werden sowie die Relevanz aus Sicht der Kunden und der Vertriebspartner entscheidend. Die Korrespondenz zu diesen ausgewählten Geschäftsvorfällen diente als repräsentatives Sample und entsprach im Umfang etwa 20% aller Schreiben.
- Diese Dokumente prüfte das Communication Lab in einer umfassenden formalen Analyse mit TextLab, um den Ist-Zustand der Kommunikation festzuhalten. Bei der Software-Analyse werden bis zu 40 formale Parameter und Kennzahlen zur Verständlichkeit und Qualität der Sprache erfasst. So hat das Communication Lab eine Reihe von Kennzahlen erhoben, um die Stärken und Schwächen der Kommunikation zu identifizieren. Eine zusammenfassende Bewertung wichtiger formaler Kriterien lieferte der Hohenheimer Verständlichkeits-Index, der als Schlüsselindikator für die Text-Qualität diente. So konnten die Sprach-Experten während des gesamten Projekt-Verlaufs wertvolle Daten und Informationen zur Sprache von HDI gewinnen.
- In einer anschließenden Experten-Analyse untersuchte das Communication Lab die Texte detailliert auf „weiche“ Sprach-Faktoren. Dazu bewerteten die Sprach-Experten vor allem qualitative Aspekte der Verständlichkeit: Sprach-Stil, Tonalität, Transparenz und Text-Aufbau. Durch genaue Hinweise können bei der späteren Optimierung gezielt Barrieren für die Verständlichkeit abgebaut werden. Zusätzlich konnte das Communication Lab daraus übergreifende Regeln für eine einheitliche und verständliche Schrift-Kommunikation im Unternehmen ableiten. Diese Regeln hinterlegte das Communication Lab langfristig in TextLab, um die Wiederholung von Fehlern später systematisch zu vermeiden.
- Basierend auf den Ergebnissen der Software- und Experten-Analyse wurden die Dokumente in der operativen Projekt-Arbeit optimiert. Dies gelang durch eine enge Abstimmung zwischen Sprach- und Fachexperten. Hinter diesem Vorgang steht ein aufwändiger Prozess: Alle Briefe wurden auf Basis der Text-Bausteine entsprechend der Priorisierung nach und nach überarbeitet. Dabei wurden auch die Sprach-Regeln und Standards weiter verfeinert.
- Alle entwickelten Standards hinterlegten die Sprach-Experten laufend in TextLab. Damit konnten sie das Auffinden und Beheben von Barrieren mit jedem Text-Baustein noch weiter optimieren. Verstöße, die in einem überarbeiteten Text-Baustein identifiziert und dann in TextLab hinterlegt wurden, konnten so ganz einfach auf Knopfdruck in jedem weiteren Dokument identifiziert werden. Dadurch erzielte das Communication Lab eine maximale Konsistenz in der Qualität der optimierten Text-Bausteine.



TYPISCHE BARRIEREN

- **Fach- und Fremdwörter**
- **Lange, komplexe Sätze**
- **Unklare Zusammenhänge und unstrukturierter Aufbau**
- **Unpersönliche Kunden-Ansprache und unfreundliche Tonalität**
- **Uneinheitliche Terminologie und fehlende Standard-Formulierungen**
- **Nicht relevante Informationen**
- **Fehlen einer klaren Struktur**

PROZESS

- 1 Identifizierung der wichtigsten Geschäftsvorfälle
- 2 Extraktion der Text-Bausteine aus den Systemen und Aufbereitung für die Überarbeitung
- 3 Erste formale Analyse mit der Sprach-Software TextLab
- 4 Kommentierung der Texte durch Sprach-Spezialisten
- 5 Optimierung der Texte durch Dialog-Experten
- 6 Optimierung der Texte durch Sprach-Experten
- 7 Rücksprache und Abstimmung mit den Experten bei HDI
- 8 Festlegung von Terminologie und Zielwerten in der Sprach-Software TextLab
- 9 Freigabe der optimierten Text-Bausteine durch HDI
- 10 Test und Optimierung des Zusammenwirkens der Text-Bausteine auf Basis von Muster-Briefen
- 11 Entwicklung eines Corporate Wordings
- 12 Festlegen des Corporate Wordings in einem Leitfaden und Speicherung in TextLab



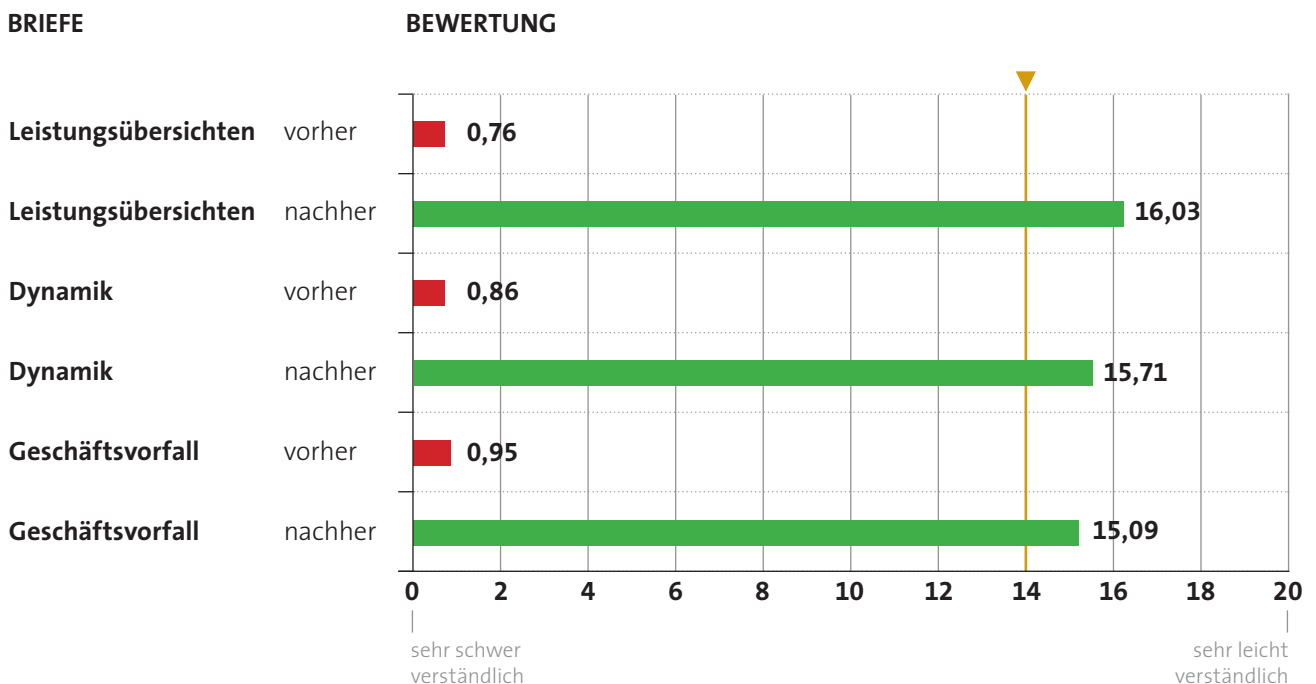


VORHER-NACHHER: DIE TEXTE IM VERGLEICH

- Der Vorher-Nachher-Vergleich der optimierten Briefe zeigt besonders deutlich: Die Texthandbücher von HDI erreichen in der Abschluss-Messung insgesamt sehr gute Werte. Es konnte eine signifikante Verbesserung der Verständlichkeit in allen Kategorien nachgewiesen werden.
- Eine zusammenfassende Bewertung wichtiger formaler Text-Kriterien lieferte der Hohenheimer Verständlichkeits-Index (HIX), der als Schlüsselindikator für die Text-Qualität diente. Der HIX bewertet die Verständlichkeit von Texten auf einer Skala von 0 (sehr schwer verständlich) bis 20 (sehr leicht verständlich). Die Zielvorgabe für Briefe liegt bei 14 Punkten.

- Die Ergebnisse aus der Null-Messung zeigten, dass bei den HIX-Ergebnissen nur 8 der 101 untersuchten Dokumente im „grünen Bereich“ lagen. Der Anteil der Texthandbücher mit einem HIX-Wert unterhalb des Zielwerts von 14 Punkten überwog deutlich. Im Optimierungsprozess konnten die Werte deutlich verbessert werden: von durchschnittlich 7,06 auf 16,59 Punkte. Damit erreichen die Dokumente insgesamt einen Wert beim Hohenheimer Verständlichkeits-Index, der sogar über der Zielvorgabe liegt.
- Die HDI-Briefe können somit insgesamt als leicht verständlich eingestuft werden.

HIX (HOHENHEIMER VERSTÄNDLICHKEITS-INDEX): VORHER-NACHHER-VERGLEICH VON 3 BRIEFEN





BEISPIELE FÜR VORHER-NACHHER-FORMULIERUNGEN:

LANGER SATZ / SCHACHELSTZ:

original

Hierbei ist zu beachten, dass bei der Gewinnform R die einmal erreichte Rentenhöhe auch für die Zukunft garantiert ist, wohingegen bei den Gewinnformen S und H die jeweils erreichte Rentenhöhe nur für ein Versicherungsjahr garantiert ist (Rentengewinnanteil) und somit in den Folgejahren bis auf die Höhe der garantierten Rente gekürzt werden kann.

optimiert

Bitte beachten Sie: Bei Gewinnform R garantieren wir die einmal erreichte Höhe der Rente für die Zukunft. Bei den Gewinnformen S und H garantieren wir die Höhe nur für ein Versicherungsjahr (Anteil am Gewinn der Rente). In folgenden Jahren kann die Rente auf Höhe der garantierten Rente sinken.

TONALITÄT

original

Damit wir Ihr Anliegen rasch bearbeiten können, senden Sie uns bitte die in der Anlage aufgeführten Unterlagen zu.

optimiert

Wir möchten Ihnen gerne schnell weiterhelfen. Dafür benötigen wir noch einige Dokumente. Schicken Sie uns diese bitte zu. Eine genaue Liste haben wir für Sie beigelegt.

LESER-ANSPRACHE / AKTIV STATT PASSIV

original

Ferner werden folgende weitere Unterlagen in Kopie benötigt

Hierfür anfallende Kosten werden von uns übernommen.

optimiert

Senden Sie uns bitte eine Kopie dieser Unterlagen:

Das ist für Sie kostenlos.

EINZELNE BEGRIFFE / FACHBEGRIFFE

original

geben wir zu bedenken

tarifplangemäß

geschäftsgemäß

unterbreiten

Ausschüttung

Bezugsrecht

optimiert

bitte bedenken Sie

Entsprechend des Tarifs | entsprechend Ihres gewählten Tarifs

geschäftlich | nach unseren Geschäftsbedingungen | nach unserem Vertrag

anbieten | vorschlagen | ein Angebot machen

Sie erhalten xxx Euro (Ausschüttung)

Empfänger der Leistung | Wer erhält die Leistung?



ERFOLG

- Innerhalb von 6 Monaten wurden etwa 6.250 Text-Bausteine systematisch optimiert. Das entspricht in etwa 20 % aller Text-Bausteine.
- Durch das systematisierte Vorgehen konnte das Communication Lab erstmals Kennzahlen, Schwellenwerte und Standards für die Unternehmenskommunikation von HDI ermitteln.
- Die im Prozess ermittelten objektiven Kriterien und die individuellen Besonderheiten wurden in TextLab hinterlegt. Dadurch stehen die für HDI ermittelten Standards zur Qualitätssicherung und Optimierung jedem Mitarbeiter auch nach Projektende auf Knopfdruck zur Verfügung.
- Neben der Qualitätssicherung auf Basis objektiver Kennzahlen ermöglichte der softwaregestützte Ansatz eine konsistente Bearbeitung von sehr großen Mengen an Schriftgut. Und dies mit deutlich weniger Aufwand als bei herkömmlichen rein manuellen Verfahren.
- Mit der Analyse und Optimierung der Briefe und Formulare hat HDI einen großen Schritt in Richtung Verständlichkeit und einheitliche Unternehmenssprache gemacht. Das macht auch der objektive Vorher-Nachher-Vergleich der Texte deutlich.

ANBIETER

Als Institut für Verständlichkeit ist das Communication Lab auf die Analyse, Steuerung und Optimierung der Kommunikation von Unternehmen und Behörden spezialisiert.

H&H Communication Lab GmbH
Institut für Verständlichkeit
Hindenburggring 31
D-89077 Ulm

Telefon: +49(0)731/93 284 – 15
Telefax: +49(0)731/93 284 – 21
E-Mail: info@comlab-ulm.de
Internet: www.comlab-ulm.de