

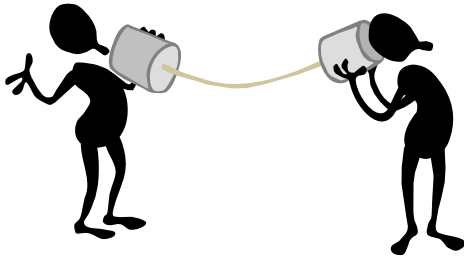
# Terminologie im Kommunikationsprozess eines Unternehmens



Mark D. Childress, SAP AG

Symposium des DTT e.V.  
Mannheim, 18-19 Apr 2008

**Ein Unternehmen muss die Kommunikation (die Kommunikationswege und –formen) *von* und *innerhalb* seiner Organisation beeinflussen, standardisieren und lenken, um seine Ziele erreichen zu können!**



Idealer Zustand:

- Mitarbeiter sind logische Wesen
- Zugang zur relevanten Information wird gewährleistet
- Klare Strukturen existieren im Unternehmen
- Verantwortungen sind klar definiert und werden wahrgenommen
- Offizielle Kommunikation ist am wichtigsten



Realität:

- Es wird oft unlogisch gehandelt!
- Zugang zur Information ist nicht garantiert!
- Undurchsichtige Strukturen existieren!
- Verantwortungen werden relativ bewertet!
- Inoffizielle Kommunikation ist oft wichtiger!

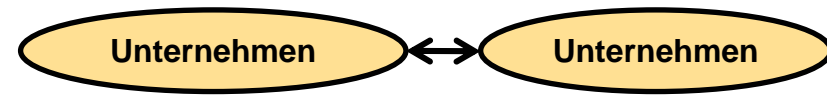
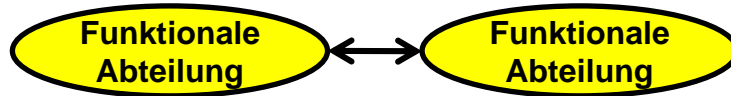
# Beispielkonstellationen der Kommunikation im Unternehmen



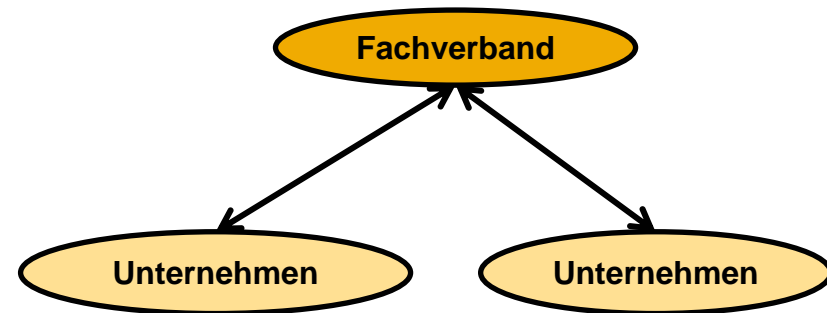
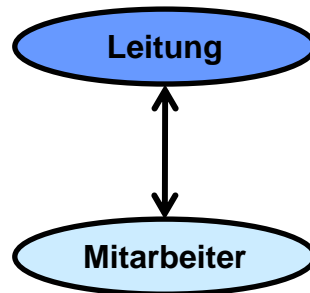
Intern

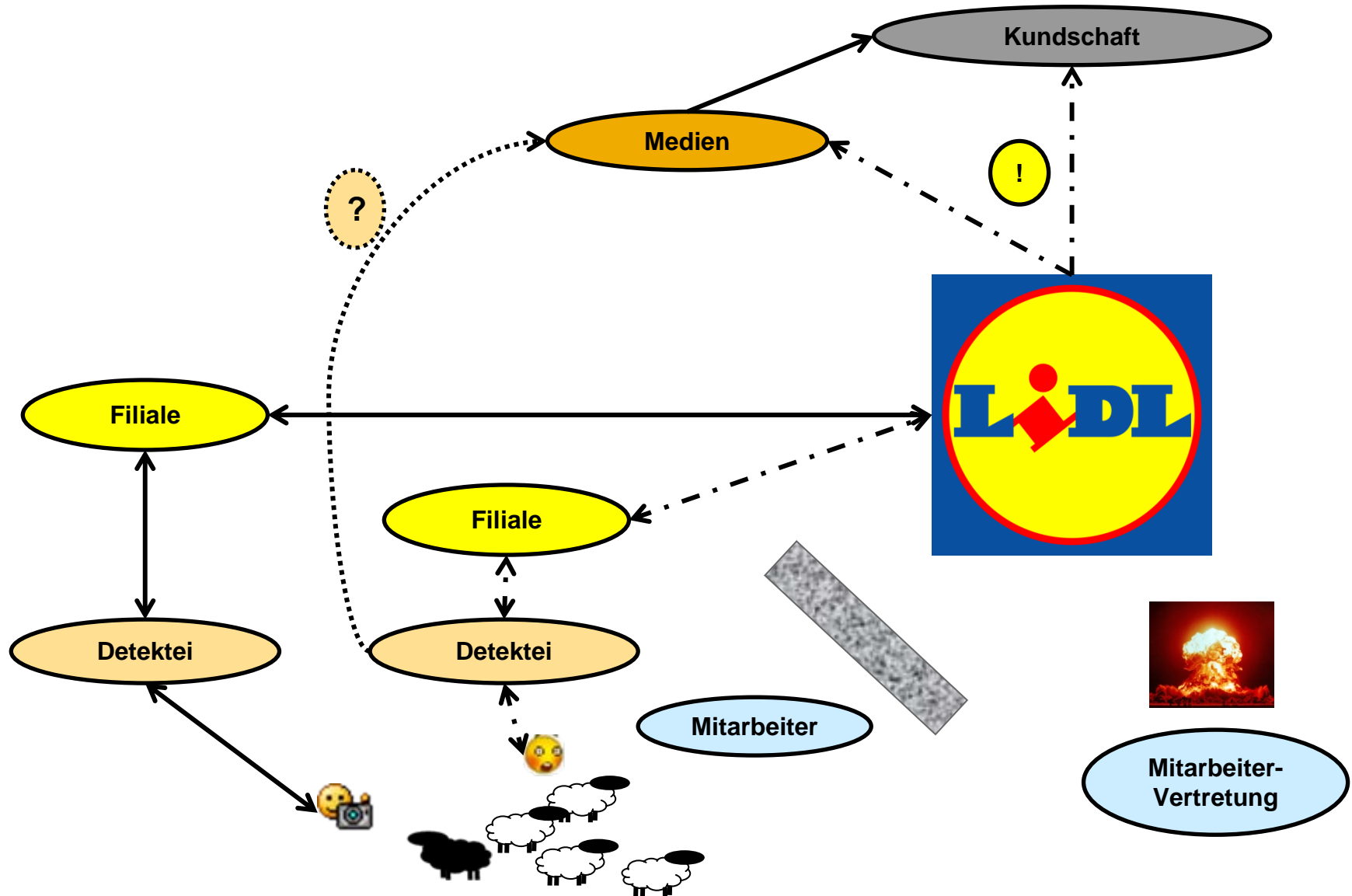
Extern

Horizontal



Vertikal





## Aussagen des Unternehmens\*:

- „Die Überwachung diene dazu, Warendieben auf die Spur zu kommen.“
- „Die Protokollierung persönlicher Informationen über Mitarbeiter ist so nicht gewollt gewesen.“
- „[Der neue Berater für Datenschutz] wird sicherstellen, dass den datenrechtlichen Vorschriften in vollem Umfang entsprochen wird.“

**Ziel:** Schadensbegrenzung



## Aussagen von Externen\*:

- „Eine solch verdeckte Überwachung stellt einen Verstoß gegen das Datenschutzgesetz dar.“
- „Detektive haben im Auftrag des Discounters in Filialen Mitarbeiter auspioniert.“
- „Der Vorfall macht deutlich, dass wir in Deutschland ein eigenes Arbeitnehmer-Datenschutzgesetz brauchen.“

**Ziel:** u.a. Unternehmen zur Verantwortung zu ziehen



## Konsistenz in der Kommunikation

Verweisen Sie Ihre Kunden an den *elektronischen Katalog* oder an den *E-Catalog* oder an den *eCatalog* oder an den *Online-Katalog* ...?

## Wiederholbarkeit in verschiedenen Bereichen

Produktentwicklung, Dokumentation,  
Kundenberatung, Marketing ...

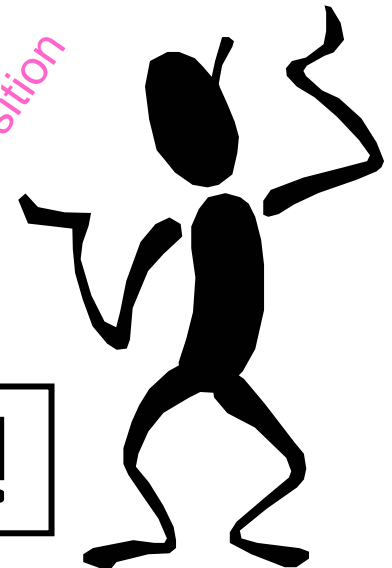
## Zuverlässigkeit über kontextuelle Grenzen hinweg

DE *Position*   EN *item*   ES *posición*

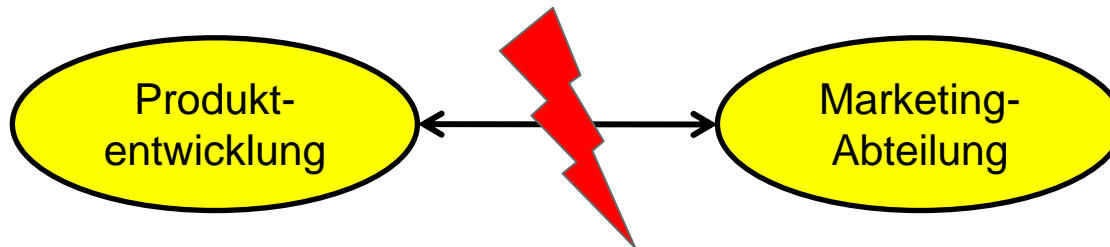
PL *pozycja*   FR *poste* ...

Buchungskreis  
account group  
material  
Belegart

Position



Mit einem Wort: **Qualität!**



## Technische Verantwortung

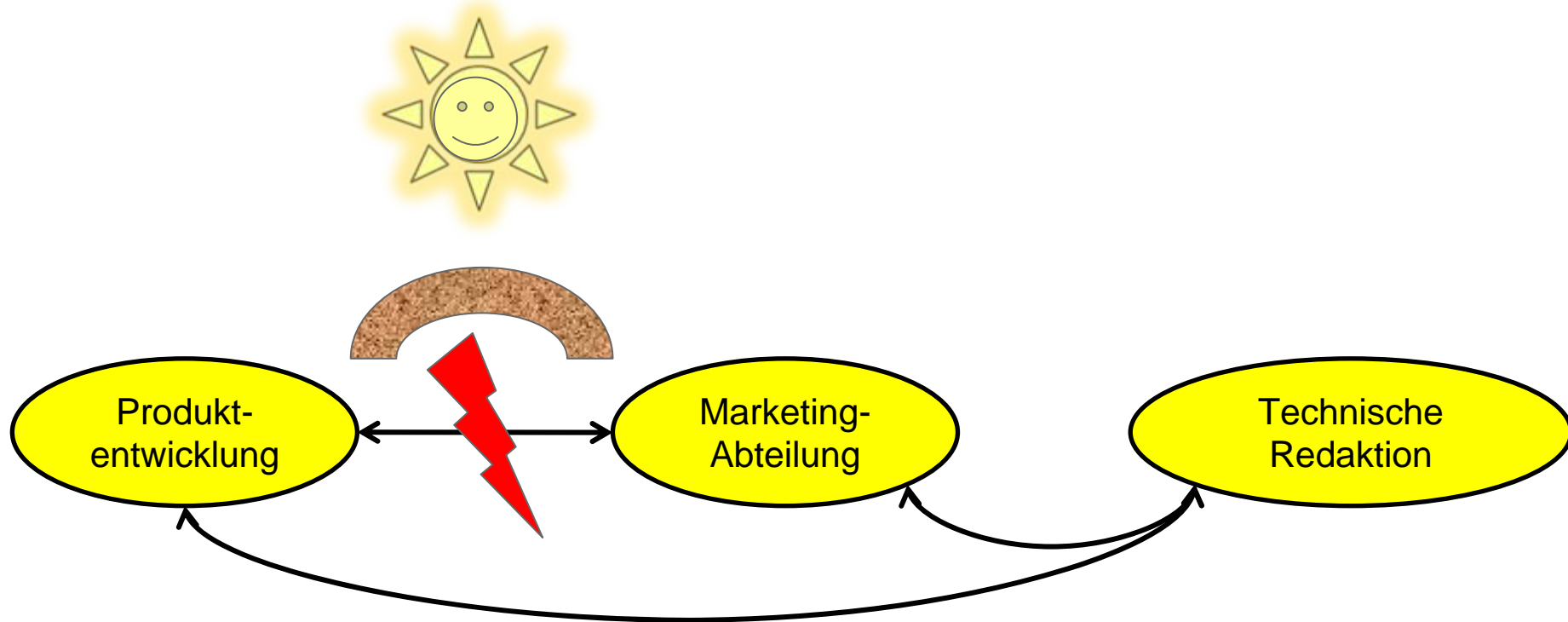
- Konzipierung der Software-Funktion
- Erarbeitung einer Lösung
- **Benennung als logische Bezeichnung eines virtuellen Objekts**

## Verantwortung für Vermarktung

- Software-Funktion als interessante Ergänzung des Produktes darstellen
- **Benennung als „erfrischende“ Bezeichnung einer „Ausstattung“**

## Verantwortung für die Terminologie

- Terminologie als „Besitz“
- Empfindung der jeweiligen anderen Abteilung als „Bedrohung“
- **Wichtige Herausforderungen, undefinierte Prozesse – wer darf entscheiden?**



## Lösung 1. Schritt:

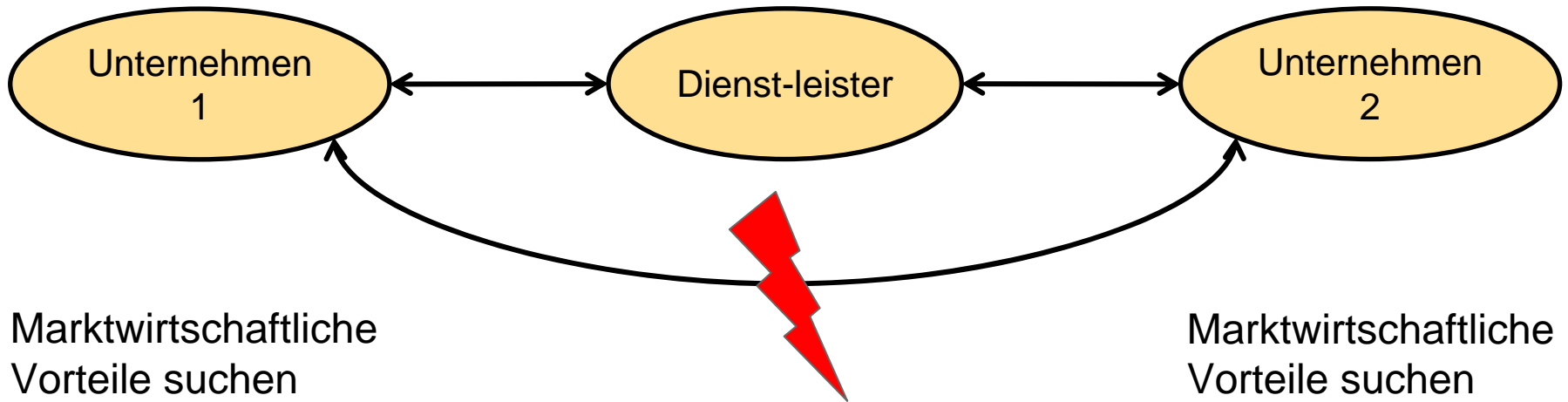
Schlichtungsgespräche moderiert von einer anderen Abteilung

- Sichtweise des Anderen verstehen
- Gemeinsame Lösungen finden

## Lösung 2. Schritt:

Gemeinsame Regeln für künftige Entscheidungen ausarbeiten

- Beteiligung anderer Abteilungen, um Erfahrungswerte zu sammeln
- Lösungen basierend auf Fallbeispielen



## Marktwirtschaftliche Vorteile suchen

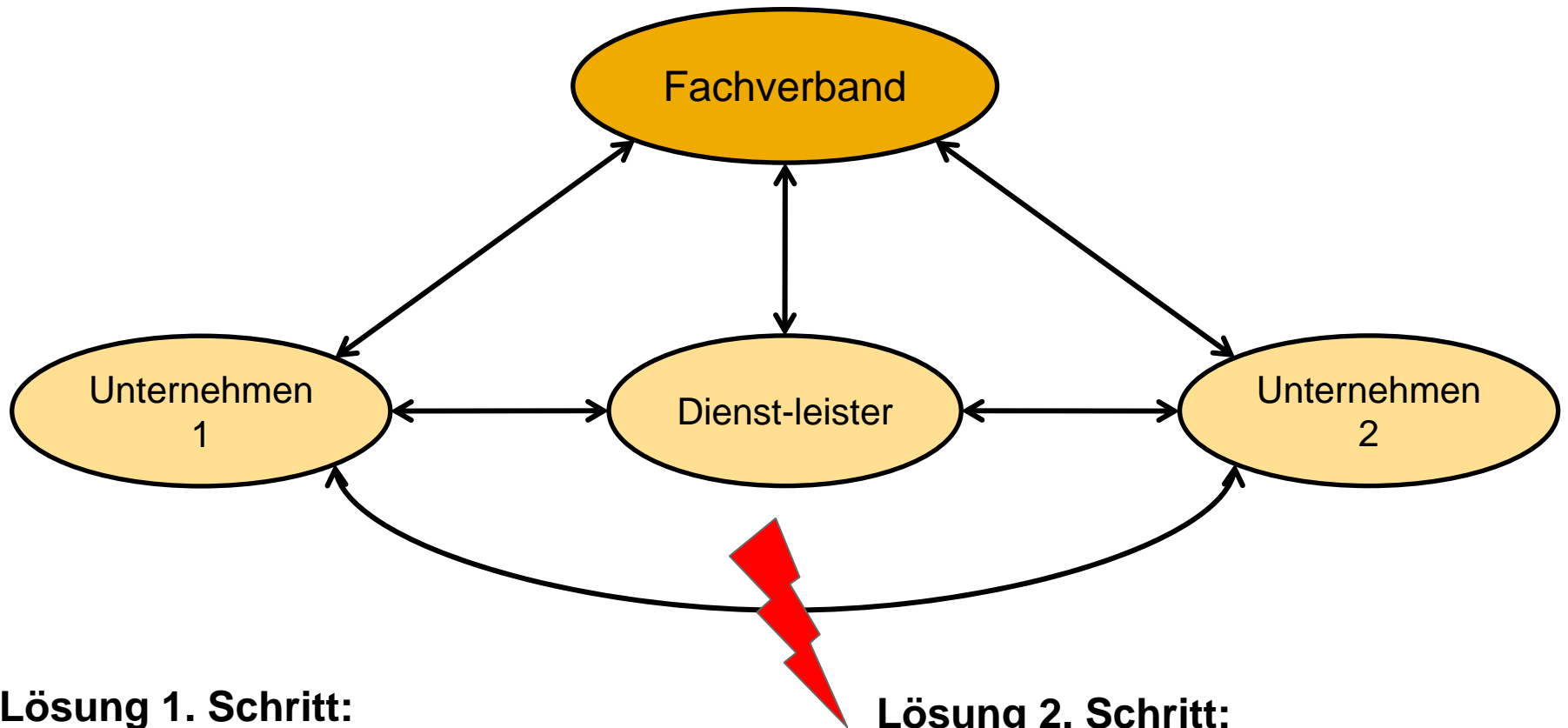
- Mit Dienstleister zusammenarbeiten
- Konkurrenz „ausschalten“
- **Terminologie als „Waffe“ einsetzen**

## Entwicklung neuer Dienstleistung

- Software-Lösung für alle potentielle Kunden interessant machen
- *Mit beiden Unternehmen zusammenarbeiten*
- **Terminologie als Standardisierungsmittel verwenden – wer entscheidet?**

## Marktwirtschaftliche Vorteile suchen

- Mit Dienstleister zusammenarbeiten
- Konkurrenz „fertigmachen“
- **Terminologie als „Waffe“ einsetzen**



## Lösung 1. Schritt:

Gemeinsamkeiten finden

- Gemeinsame standardisierte Terminologie eines neutralen Dritten finden
- Unternehmen arbeiten doch zusammen (auf gewisse Art und Weise)
- Alle haben großes Interesse an einer Lösung

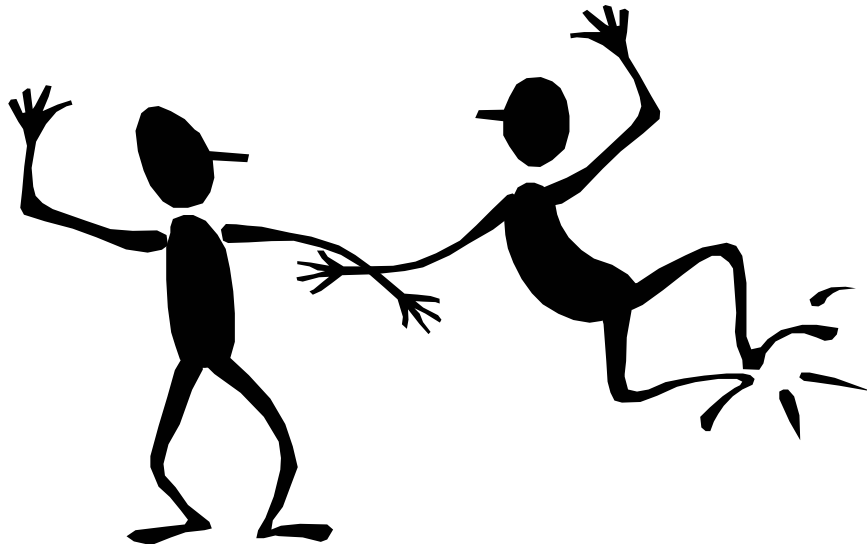
## Lösung 2. Schritt:

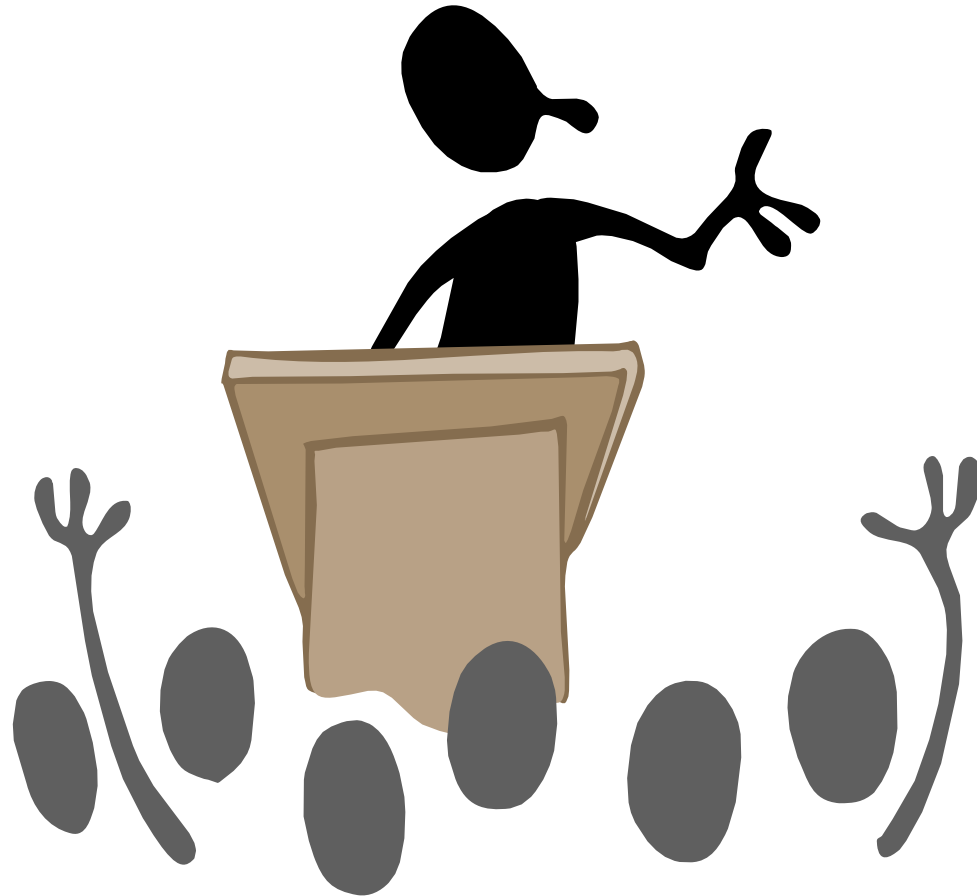
Standardisiertes Verfahren vorschreiben

- Bei der Terminologierecherche nach etablierter Fachterminologie suchen
- Unabhängige Berater, Fachverbände usw. zur Hilfe holen

## **Terminologiewerk und Terminologiemanagement tragen zum Mehrwert bei, indem Kommunikation im Unternehmen erleichtert wird und die Verständnisbarrieren abgebaut werden!**

- Analyse von Fallbeispielen und Austausch von Erfahrungen fördern die Entwicklung von gezielten, pragmatischen Lösungen:
  - Direkte Verbesserungen – innerhalb eines Unternehmens
  - Indirekte Verbesserungen – unternehmensübergreifend
  - Langfristige Verbesserungen – für die Professionalisierung der Berufe der Terminologen, technischen Redakteure und Übersetzer





Vielen Dank!



# Lunchtime ...

