



Internationalisierung im Transaktionsdruck Korrekte Ansprache

Markus Mayer, Geschäftsführer Docolution, zeigt wie Unternehmen ihre Wettbewerbsposition durch erfolgreiche Internationalisierung verbessern können, indem sie fremdsprachige Kunden im In- und Ausland korrekt und persönlich ansprechen.

Markus Mayer, Geschäftsführer der Docolution GmbH: „Eine echte Lösung bietet der Unicode-Standard. Mit Unicode gelingt es, sich der Herausforderung Sprachenvielfalt zu stellen und eine zukunftssichere Lösung aufzubauen.“

Internationalisierung ist eine notwendige Bedingung für die Ausdehnung der Geschäftsbeziehungen auf Menschen anderer Sprache. Das umfasst nicht nur das Bemühen um Kunden im Ausland. Selbst für regional agierende Firmen lohnt es sich, Kunden ausländischer Herkunft (Expats, Gastarbeiter, Touristen) mit korrekt geschriebenen Namen und in deren Sprache anzusprechen. Viele Unternehmen „internationalisieren“ sich selbst durch ausländische Tochterunternehmen und fremdsprachige Mitarbeiter auf allen Ebenen. Kurz: Internationalisierung

ist heute Fakt und Erfolgsfaktor. Techniker schreiben „Internationalisierung“ als „i18n“ und meinen damit die Anpassung von Software an mehrere Sprachen. Doch wie schaffen wir diese „i18n“? Noch immer konzentrieren sich die meisten von uns auf ihr jeweiliges Heimatland und arbeiten in Datenhaltung und Druck lediglich mit nationalen Zeichensätzen. Auf die geschäftliche Notwendigkeit, fremdsprachige Zielgruppen anzusprechen, reagiert man mit Umgehungs-lösungen. In der Praxis trifft man oft nach Sprachen getrennte Instanzen

einer Anwendung an, genauso wie gestückelten Text, Redefinition nicht verwendeter Zeichen oder die Einbettung von Sonderzeichen als Bilder. Solche Ansätze schaffen im akuten Notfall kurzfristig und billig Abhilfe. Längerfristig sind sie kritisch zu betrachten.

Eine echte Lösung bietet der Unicode-Standard. Mit Unicode gelingt es, sich der Herausforderung Sprachenvielfalt zu stellen und eine zukunftssichere Lösung aufzubauen. Dazu sind die Computer-Systeme heute weitestgehend in der Lage, im Bereich Dokumentenerstellung und Druck, ist das nicht anders. Markus Mayer erläutert, wie weit Unternehmen mit einer „kleinen“ Lösung kommen können, wann über eine Ablösung bestehender Systeme nachgedacht werden sollte und worauf bei der Einführung einer Unicode-Lösung zu achten ist. (www.docolution.com)

Vortrag: 22. Juni, 10.30 Uhr;
Doxnet-Fachkonferenz



Elektronischer Postversand Transparent und effizient

Die größte Herausforderung bei der Implementierung der elektronischen Post ist eine integrierte Gesamtlösung, wie Thomas Hantzko von S.E.T. erläutert.

Thomas Hantzko, S.E.T.: „Eine neue Herausforderung ist die Etablierung neuer Medien, wie z. B. ausfüllbare Formulare, Online-Beilagen, Online-Transaktionen und personalisierte Internet-Seiten.“

Die Anforderungen beginnen mit der Adressqualifizierung und gehen dann weiter mit der Abspaltung der Dokumente, die elektronisch versandt werden sollen. Es folgt die Aufbereitung der vorhandenen Dokumente (AFP, PCL etc.) in elektronische Dokumente (PDF/A-Konvertierung) und Bildung von Versand-Containern unter Einhaltung der vorgegebenen Kriterien wie z. B. Größenkonventionen. Wichtig ist auch die gegebenenfalls notwendige

verschlüsselte Übertragung der Dokumente zu einem Dienstleister. Ist der Versand erfolgt, müssen Versandbestätigungen oder mögliche Rückläufer verarbeitet werden. Dies führt unter Umständen zu einer erneuten Adressprüfung und Korrektur des Adressbestandes. Bei Rückläufern kann nun entschieden werden, ob ein erneuter elektronischer Versand oder ein Reprint auf Papier erfolgen soll. Wichtig ist es den gesamten Prozess (erstellendes System – Kon-

vertierung – Erstellung des Versandcontainers – Übertragung – Erfolgs- oder Fehlermeldungen – Reprint auf Papier) zu überwachen, um eine vollständige Transparenz zu erreichen. Eine neue Herausforderung ist die Etablierung neuer Medien, wie z. B. ausfüllbare Formulare, Online-Beilagen, Online-Transaktionen, personalisierte Internet-Seiten und personalisierte Werbemaßnahmen. Hierfür wird auch eine Internet-Infrastruktur benötigt (Anbindung an CRM und Online-Administration), wenn die Möglichkeiten des elektronischen Dokuments genutzt werden sollen und ein Dokument nicht nur 1:1 konvertiert elektronisch versandt werden soll. Erst dann entfalten sich die eigentlichen Möglichkeiten des elektronischen Postversands.

Vortrag: 21. Juni, 17.00 Uhr;
Doxnet-Fachkonferenz.