

Guten Tag,

Mit der vierten Ausgabe von **media aktuell** erhalten Sie wieder Informationen und Hintergrundwissen aus der Welt der Medien und selbstverständlich auch über **markus slaby media**.

Dies ist die letzte Ausgabe für das Jahr 2007 und so darf ich mich bei Ihnen für die gute Zusammenarbeit, Ihr Entgegenkommen und Ihre Unterstützung bei meiner Unternehmensgründung bedanken. Ich wünsche Ihnen, Ihrer Familie und Ihren Mitarbeitern eine möglichst ruhige Adventszeit, frohe und erholsame Festtage und einen guten Rutsch ins Jahr 2008.

Ihr

Ihr direkter Draht



Tel.: 06261 136379

Fax: 01212 520614782

E-Mail:

info@markus-slaby-media.de

Internet:

www.markus-slaby-media.de

Kundengespräch

Verständliche Bedienungsanleitungen

Einen deutlichen Mehrwert bietet Jesinghaus Maschinenbau GmbH & Co. aus Nüstenbach seinen Kunden. Gemeinsam mit **markus slaby media** wurde ein einheitliches Konzept für alle Betriebsanleitungen erarbeitet - dass sich nicht nur optisch auswirkt. Das erste Handbuch konnte nun umgestellt werden.

Betriebsanleitungen, Serviceunterlagen und technische Dokumentationen stellen spezifische Anforderungen an Inhalt und Form: Übersichtlichkeit und eine klare Struktur sind eine Grundvoraussetzung für die Praxistauglichkeit. Informationen müssen schnell gefunden werden um den Betriebsablauf nicht unnötig zu verzögern. Die Inhalte sind klar, eindeutig und einfach aufzubereiten - unter Zeitdruck, in beengten Verhältnissen oder bei schlechtem Licht muss ein Monteur, ein Handwerker oder ein Facharbeiter die Informationen möglichst einfach aufnehmen können - Anforderungen denen wohl nur die wenigsten Betriebsanleitungen gerecht werden. Denken Sie doch nur an „Drücken Sie Taste A bis Leuchte D blinkt. Betätigen Sie danach dreimal



Leichtverständlich, übersichtlich und einheitlich - so präsentieren sich die neuen Betriebsanleitungen der Jesinghaus Maschinenbau GmbH aus Nüstenbach.

F bis D dauerhaft leuchte und G erloschen ist“.

Einfach und Einheitlich

Jedes Betriebsanleitungsbuch wird gleich aufgebaut - die Kapitel sind gleich und stehen immer in der gleichen Reihenfolge. Neben der Wartungs- und Betriebsanleitung finden sich im Handbuch ebenso Sicherheitshinweise, Ersatzteillisten und die technischen Daten. Jedes Kapitel hat ein eigenes Signet bekommen, eine optische Orientierungshilfe, die die Arbeit bei umfangreichen Dokumentationen erleichtert.

Auch sprachlich hat sich einiges verändert. Das „Beamtendeutsch“ hat schon länger ausgedient - kurz, knapp und direkt formuliert kann selbst ein Betriebs-

anleitungsbuch zu einer spannenden und kurzweiligen Lektüre werden. Aufzählungen, kurze Absätze und treffende Überschriften erleichtern die Arbeit mit dieser Dokumentation.

Positives Kundenecho

Schon auf die ersten ausgelieferten Exemplare des neuen Betriebsanleitungsbuches folgten positive Kundenreaktionen. Manfred Schmid, Geschäftsführer von Jesinghaus Maschinenbau GmbH & Co. ist sich sicher, dass sich diese Investition auszahlt: „Das ist echter Service am Kunden - ein Faktor der mehr und mehr über Erfolg oder Niederlage entscheidet!“ Weitere Betriebsanleitungsbücher sind bereits in der Planung und werden nach dem gleichen System umgesetzt.

Lehrauftrag



Markus Slaby, Geschäftsführer von **markus slaby media**, lehrt seit dem Wintersemester 2007/08 an der Hochschule Offenburg. Zukünftige Mechanismen und Protokolle im Internet wie IPv6, Multicast und Quality of Service sind der Kern seiner Vorlesung „Next Generation Internet“.

Der bevorstehende Wechsel des Internet Protokolls von der aktuellen Version 4 auf die folgende Version 6 (IPv6) ist dringend notwendig wenn das Internet vor dem Kollaps bewahrt werden soll. Nicht nur die Adressknappheit bereitet Probleme - auch die Unterstützung neuer Dienste sind ein zentraler Vorteil des neuen Internet-Protokolls. Telefonie, Video-Konferenzen und Internet-Fernsehen sollen so besser unterstützt werden.

Web-Tipp



Ob Englisch, Französisch oder Spanisch. LEO bietet für alle diese Sprachen einen kostenlosen Übersetzungsservice im Internet. Neben der reinen Übersetzung liefert LEO auch Redewendungen und zusammengesetzte Begriffe zum gesuchten Wort.

Ein praktischer Online-Service für den sich ein Eintrag unter den Favoriten auf jeden Fall lohnt!

<http://dict.leo.org>

Aus der Fachwelt:

Alles nur noch Corporate?

Ohne Corporate Identity geht in der heutigen Unternehmenswelt nichts mehr. Richtig? Sicherlich nein! Dennoch kann, gerade für Kleinunternehmen und den Mittelstand die Festigung einer Unternehmensidentität in den verschiedensten Ausprägungen ein Wettbewerbsvorteil darstellen. **markus slaby media** zeigt Ihnen worauf es wirklich ankommt und klärt die vielen Begriffe und stellt sie in einen durchschaubaren Kontext zu einander.

Schon Mitte der 90er des vergangenen Jahrhunderts schwappte die Corporate-Welle über uns. Ohne eine Corporate Identity schien der Unternehmenserfolg nicht mehr möglich zu sein. Dazu natürlich noch ein Corporate Design - schließlich muss man ja auf der Höhe der Zeit sein. Oder ist das etwa das gleiche?



Das Schlagwort Corporate darf nicht mehr fehlen: Doch was steckt wirklich hinter all diesen Begriffen?

Corporate kommt aus dem Englischen und bedeutet zunächst nur „gemeinsam, kollektiv“. Im diesem Zusammenhang versteht man darunter aber auch oft „einheitlich“ oder auch „verbindlich“ und „festgelegt“.

Corporate Identity

Im Gegensatz zu heute standen früher fast ausschließlich Personen hinter Unternehmen. Der Gründer oder Eigentümer prägte sein Unternehmen. Seine Vorstellungen von einem

Unternehmen, seine Philosophie waren zugleich die Philosophie des Unternehmens - die oberste Leitlinie für alle Beschäftigten.

In den Zeiten weltumfassender Konzerne, von Kapitalgesellschaften und auch von Familienbetrieben in dritter und vierter Hand ist diese Situation weniger anzutreffen.

Die Corporate Identity (CI) - zu deutsch also die „gemeinsame Identität“ - soll

Vision der BASF:

- Wir sind „The Chemical Company“ und arbeiten erfolgreich auf allen wichtigen Märkten.
- Wir sind der bevorzugte Partner der Kunden.
- Wir sind mit unseren innovativen Produkten, intelligenten Problemlösungen und Dienstleistungen weltweit der leistungsfähigste Anbieter in der chemischen Industrie.
- Wir erwirtschaften eine hohe Rendite auf das eingesetzte Kapital.
- Wir treten für nachhaltige Entwicklung ein.
- Wir nutzen den Wandel als Chance.
- Wir, die BASF-Mitarbeiter, schaffen gemeinsam den Erfolg.

Quelle: www.basf.com

diese Gründerphilosophie ersetzen. Somit ist die Corporate Identity in aller erster Linie eine Einstellungssache aller am Unternehmen Beteiligten. Umgesetzt wird die Corporate Identity zuerst in einem Handbuch - den CI-Guidelines oder CI-Handbuch. Darin findet sich an erster Stelle die Philosophie. Sei definiert die übergeordneten Ziele, das Selbstverständnis des Unternehmens. Darauf aufbauend werden Leitlinien formuliert, die für alle Mitarbeiter - vom Tellerwäscher bis zum Aufsichtsratsvorsitzenden - die Richtschnur für ihr Handeln bilden sollen.

Dieses Leitbild eines Unternehmens soll nun auch in allen Facetten eines Unternehmens - angefangen vom Erscheinungsbild bis hin zum Verhalten der Mitarbeiter - nach außen hin sichtbar werden:

Erscheinungsbild

Am weitverbreitetsten und bekanntesten aus der Corporate-Family dürfte das Erscheinungsbild - neudeutsch: Corporate Design (CD) - sein. Es ist die Richtschnur für das gesamte Erscheinungsbildes eines Unternehmens. Es definiert die Grundkonstanten Bild- und Wortmarke, Farben, Typografie, Gestaltungselemente und gibt ein Raster für die Anordnung von Texten und Bildern vor.

Darauf bauen die Umsetzungen von der Visitenkarte, über Briefpapier, Auftragsformulare, Broschüren, Präsentationen bis hin zur Website auf.

Die Vorteile für das Unternehmen liegen klar auf der



Ein einheitlicher Auftritt entsprechend des Corporate Designs wirkt professionell und überzeugend.

Hand: Durch die Einheitlichkeit wird der Wiedererkennungswert des Unternehmens gesteigert - die „Marke“ wird gefestigt. Werden die Vorlagen aus dem CD genutzt, liefert jeder optisch saubere Arbeit ab - ohne Zeit aufzuwenden und sich zu überlegen wie welche Absätze formatiert werden und wo die Adresse auf dem Briefbogen stehen muss. Die Kosten für Werbemittel können gesenkt werden, da das Corporate Design einen sehr engen Rahmen für die Gestaltung vorgibt - es fällt weniger Arbeit für die Werbeagenturen an.

- **Corporate Sound:**
Akustisches Erkennungsbild z.B. durch Jingle.
- **Corporate Citizenship:**
Richtlinie für Soziales-Engagement
- **Corporate Clothing:**
Richtlinie für einheitliche Unternehmenskleidung.
- **Corporate Architecture:**
Richtlinie für den Bau und die Einrichtung von Gebäude

Kommunikation

Das Kommunikationshandbuch erfüllt das Design mit Leben. Es legt die Art und Weise der Kommunikation fest. Wie wird auf E-Mail Anfragen reagiert. Wie werden Briefe und Broschüren formuliert?

Das Kommunikationshandbuch ist die Richtschnur - das Unternehmen kommuniziert ‚wie aus einem Munde‘.

Verhaltenscodex

Was die Corporate Identity als groben Rahmen vorgibt wird im Corporate Behavior - dem Verhaltenskodex konkretisiert. Dabei wird das Verhalten nach außen ebenso beleuchtet wie das Verhalten innerhalb des Unternehmens.

Wichtiger Bestandteil eines Corporate Behaviors sind Beschwerdewege, das innerbetriebliche Vorschlagswesen und der Umgang mit Reklamationen. Aber auch das Verhalten gegenüber Behörden, staatlichen Stellen und potentiellen Auftraggebern kann dort festgelegt werden.

Werbeanrufe

Werbeanrufe im geschäftlichen Bereiche sind nur zulässig, wenn aufgrund konkreter Umstände ein sachliches Interesse des Anzurufenden daran zu vermuten ist. So entschied der Bundesgerichtshof mit Urteil vom 20. September 2007 (AZ.: I ZR 88/05[2]).

Für Privatpersonen gilt nach § 7 UWG weiterhin ein generelles Verbot von Werbeanrufen. Es sei denn die Person hat hierzu ausdrücklich seine konkrete Einwilligung erteilt.

Quelle: www.heise.de/newsticker/meldung/96346

Kundenbeziehung immer wichtiger

Die Bedeutung des Customer Relationship Managements (CRM), dem Kundenbeziehungsmanagement nimmt nach einer neusten Studie der Gartner-Group weiter zu.

Mit Kundenbeziehungsmanagement wird die Kundenbindung gefestigt, neue Kunden systematisch ins Unternehmen geholt unrentable Kunden frühzeitig erkannt.

Jedoch ist CRM mehr als eine geeignete Software aufzuspielen - CRM ist eine Unternehmensphilosophie die in allen Teilbereichen des Unternehmens gelebt werden muss. Doch der Aufwand lohnt sich. **Sprechen Sie mich an, ich berate Sie gerne zur Umsetzung.**

Quelle: www.heise.de/newsticker/meldung/96351

Kein Streß mit der Weihnachtspost!



bedeutet Weihnachten für Sie auch erst mal jede Menge Streß und Hektik bevor die Feiertage kommen?

Raubt Ihnen die Weihnachtspost zuviel Zeit und beinahe den letzten Nerv?

markus slaby media erstellt für Sie individuelle Weihnachtskarten, unterstützt Sie beim Texten und übernimmt auch gerne die Produktion und den Versand für Sie und Ihr Unternehmen.

Rufen Sie jetzt an und sichern Sie sich etwas mehr Entspannung und weniger Streß in der Vorweihnachtszeit. Der Rund-um-Service von markus slaby media wird Sie begeistern. Auftragsannahme bis 12. Dezember 2007.

Impressum:



Siebenbürgenstr. 10
74821 Mosbach

Tel.: 06261 136379
Fax: 01212 520614782

E-Mail:
info@markus-slaby-media.de
Internet:
www.markus-slaby-media.de

V.i.S.d.P.:
Dipl.-Ing. (FH) Medien
Markus Slaby

Praxis-Tipp:

Webbisch für Anfänger

Ein kleiner Streifzug durch die neue Sprache im Internet

Herzlich willkommen im Internet! Sie haben es geschafft - Sie sind jetzt „on“. Online ist quasi veraltet, bedeutet aber das gleiche: einen Zugang zum Internet zu besitzen. Dann kann es ja losgehen: Möchten Sie browsen, surfen, chatten oder gleich voipen?

Sie verstehen mich nicht? Dann werde ich Sie erstmal updaten (sprich: abdaidn) - auf den aktuellsten Stand bringen. Im Internet macht man das normalerweise mit Software (Programmen), Servern und auch mit Datenbanken und Websites. Aber zurück zu den Begriffen: Browsen (sprich: brausn) bedeutet verschiedene Websites anzusehen, genauso wie surfen (sprich: sörfn). Das Programm das man hierzu verwendet nennt sich übrigens Browser (sprich: Brauser) - sie verwenden vermutlich den Internet Explorer oder Mozilla Firefox. Suchen Sie eine bestimmte Website benutzen Sie hierfür meist eine Suchmaschine wie Google - sie googeln (sprich: guugeln) danach.

Chatten (sprich: dschätten) ist das plaudern im Internet: Es findet in Chats oder auch Chaträumen statt. Manche nutzen hierfür auch spezielle Programme wie ICQ und sprechen dann von icqen (sprich: ei-sie-kju-en).

Plaudern im Internet
Gerade in Chats, Newsgroups, Foren und bei

E-Mails hat sich eine eigene Sprache und Schreibweise etabliert. Diese Abkürzungen und scheinbar wirren Folgen von Interpunktionen bereichern und unterstützen die Kommunikation über das Internet erheblich. Sie erlauben es, Gefühle, Ausdruck und Bedeutungen - die wir hören aber nicht lesen können - mit zu transportieren. Am bekanntesten sind die sogenannten Emoticons (siehe Kasten unten): Das Kunstwort setzt sich aus Emotion (dt.: Gefühl) und Icon (dt.: Symbol) zusammen. Es besteht aus einer Folge von Interpunktionen inwischen auch durch einzeln Buchstaben erweitert. Das bekannteste ist der Smiley :-) - schaut man ihn von rechts an, erhält man den Eindruck eines lachenden Gesichtes.

Eine weitere Möglichkeit Metabotschaften zu übermitteln ist diese in Sternchen zu setzen. *freu* ist der Ausdruck von Freude

ebenso wie *müde* belegt, dass der Autor müde ist. Diese Schreibweise wird auch verwendet um dem Leser Dinge mitzuteilen die er nicht sehen kann *Kaffee trinken* oder ähnliches. Wörter in Großbuchstaben gelten als betont - häufen Sie sich empfindet der Leser das häufig als schreien.

Aus den Newsgroups - den ältesten Diskussionsbrettern im Internet haben sich viele Abkürzungen etabliert die inzwischen auch Einzug in E-Mails, Foren und Chats gefunden haben: LOL steht für „Laughing out loud“; zu deutsch lautes lachen. Gesteigert wird dies durch ROTFL - sich kugeln vor lachen (Rolling on the floor laughing; wörtlich auf dem Boden Rollen vor lachen) CU (sprich Seeee-Juuu) ist die Abkürzung für das amerikanische see you und ist eine lockere Verabschiedungsformel ähnlich dem deutschen „Wir seh'n uns“.

markus slaby media · Siebenbürgenstr. 10 · 74821 Mosbach

Emoticons: Gefühle ausdrücken!

:-)	Freude, Spaß
;-)	mit einem Augenzwinkern, ironisch
-(traurig, ärger
:O	erstauntes Gesicht, Überraschung
O_o	große Augen machen