

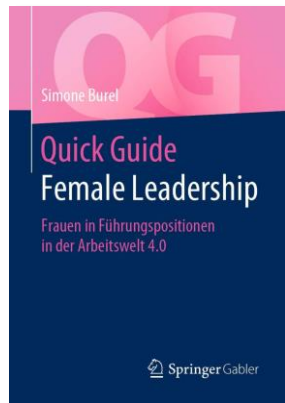


# Content Controlling Konsistenter Tone of Voice

# „Sprache ist eine Entäußerung des Denkens“ Dr. Simone Burel, 2020

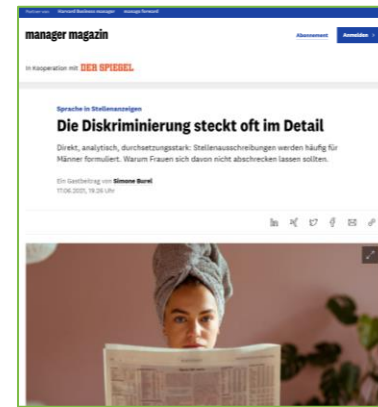
## Wissenschaftliche Expertise

Als forschungsstarkes Spin-Off der Universität Heidelberg bringt LUB stets die aktuellsten Erkenntnisse in Beratungsprojekte ein.



## Aktuelle LUB Presse

LUB ist geübt darin, Expertise zu Sprache für verschiedene Zielgruppen aufzubereiten und ist breit in den deutschen Leitmedien vertreten.



Handelsblatt

DER SPIEGEL

Süddeutsche Zeitung

ARD

Frankfurter Allgemeine

DIE ZEIT

SWR

# LUB-Kund:innen aus Finance & Insurance.



*„Ich bin der Meinung, dass LUB einen Beratungsansatz anbietet, der die aktuelle Entwicklung trifft und bedient. Denn auch wir bei der Sparkasse wissen, dass nicht nur das ‚ob‘, sondern auch das ‚wie‘ in der Kommunikation entscheidend ist.“*

**Helmut Augustin, Vorstand Sparkasse Rhein-Neckar-Nord**



# Übersicht: Tone of Voice optimieren und vereinheitlichen.

## Situation

- Content-Erstellung findet zunehmend in dezentralen Teams und in sozialen Medien teilweise ad-hoc statt.
- Unternehmen fällt es dabei schwer, einen konsistenten und einheitlichen Markenauftritt sicherzustellen, z.B. gegenüber Kund:innen oder Bewerber:innen.
- Digitale Sichtbarkeit, optimiert durch gezieltes SEO/SEA, gewinnt an Bedeutung zur Kundengewinnung und -betreuung.
- Die späte Prüfung von fertigen Assets erzeugt hohe Änderungsaufwände und lange Prüfschleifen.

## LUB-Lösung

- Wir schaffen systematisch **Awareness** für die Bedeutung einheitlicher Kommunikation.
- Wir **empowern** Ihr Team, um mit dem richtigen Tone of Voice die gewünschten Zielgruppen anzusprechen.
- Nachhaltiger **Change**: Unterstützt durch KI-Software erhalten Sie für Ihre Texte in Echtzeit konkrete Verbesserungsvorschläge direkt während der Content-Erstellung und gewährleisten damit auch in dezentralen Organisationen eine hohe Einheitlichkeit.

## Erfolgreich



SEO- & SEA-Optimierung



Textstil & Markenkonsistenz

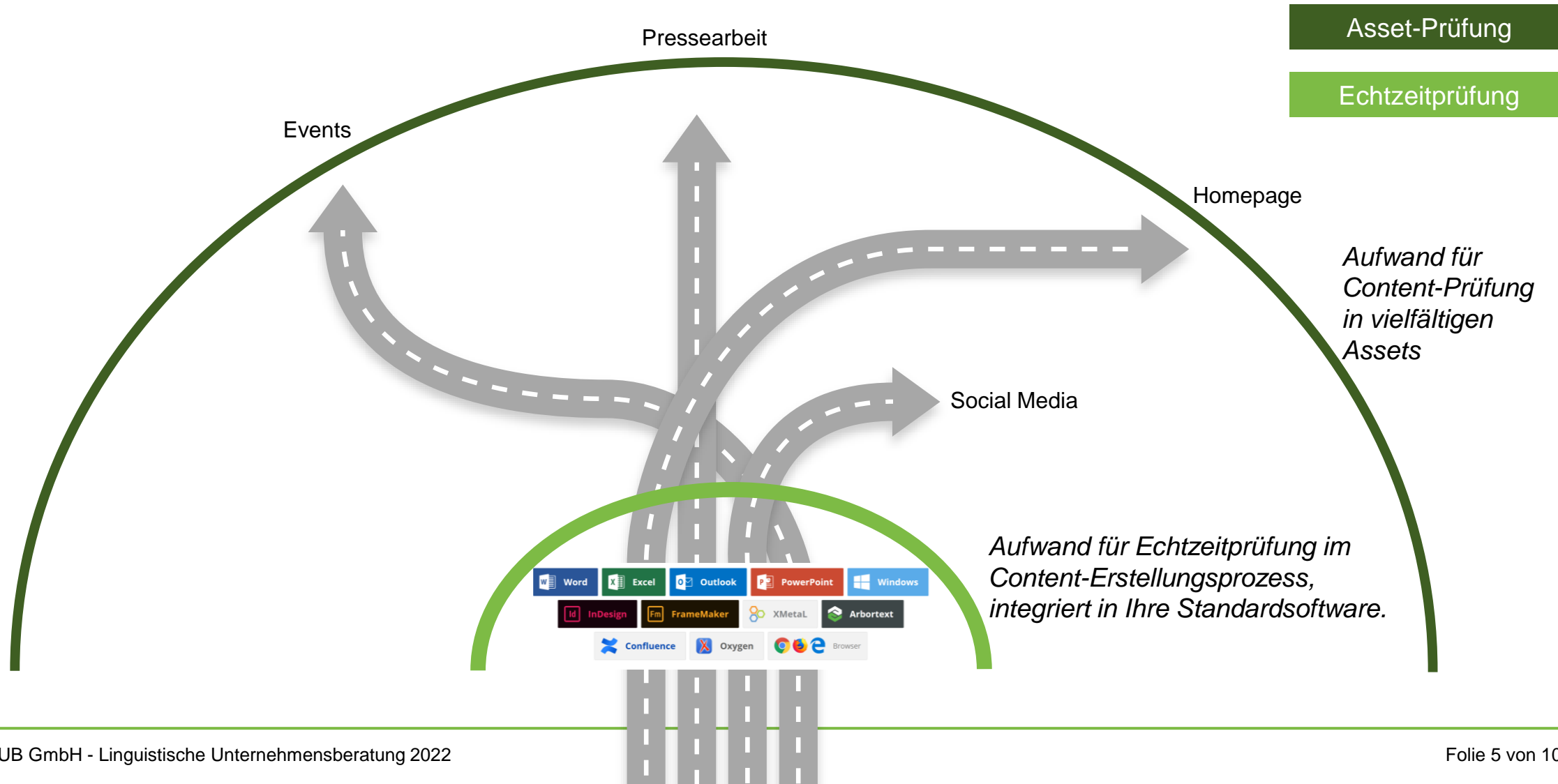


Barrierefreiheit & Readability



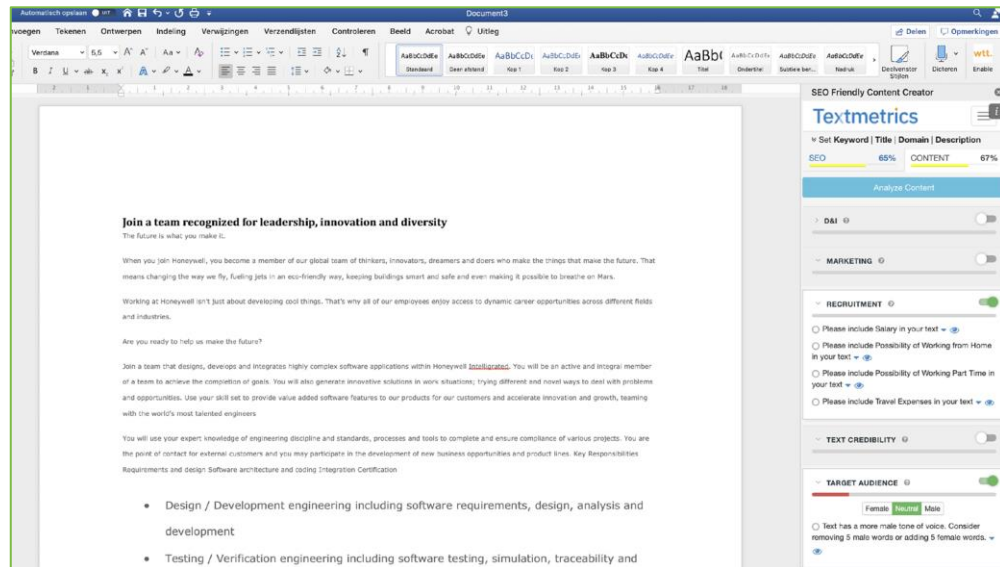
Diversity & Inclusion

# Situation: Hoher Aufwand durch späte Prüfung von Assets.



# LUB-Lösung: Content Controlling prüft Konsistenz & Qualität.

## Dezentrale Echtzeitprüfung



LUB analysiert einzelne URLs und Dokumente auf markenkonsistente Kommunikation, SEO-Werte und linguistische Merkmale wie z.B. Verständlichkeit, Diversity & Inclusion oder Sentiment.

Direkt während der Content-Erstellung werden Verbesserungs- und Konsistenzhinweise gegeben, integriert in Ihre Standardsoftware.

## Management-Bericht



LUB untersucht regelmäßig und automatisiert die gesamte digitale Kommunikation und erstellt einen Management-Bericht. Damit werden Abweichungen von den Zielwerten schnell erkannt und korrigiert.

Fehler lassen sich auf einzelne Assets zurückverfolgen, um diese zu optimieren.

# Erfolgreich: Sprache erzielt Business Impact im Alltag.

Linguistische-Software integriert sich in Ihre Alltagssysteme und ermöglicht eine Echtzeitprüfung.

## Beispiel: gendergerechte Stellenanzeigen

22 %

mehr weibliche Bewerbungen

14 %

mehr Conversions

30 %

Zeitersparnis

## Beispiel: verständliche Sprache



Kostensparnis von  
über 2 Mio. EUR / Jahr  
durch weniger Nachfragen  
im Call-Center

Mit LUB erhalten Sie die Softwarekompetenz unseres gesamten Ökosystems mit über 100 Mitarbeitenden und ausgewiesener Gender-Expertise.



# Best Practice: Content Controlling @ ING.



## LUB unterstützte ING u.a. mit:

- ✓ Training von über 350 Customer Journey Experts
- ✓ Content-Controlling für
  - Über 4.000 Seiten
  - Über 20 Mio. Aufrufe pro Monat
  - Über 100 Optimierungen pro Tag
- ✓ Content-Controlling nach
  - SEO
  - Textqualität
  - Barrierefreiheit
- ✓ Qualitätsprüfung in Echtzeit während der Texterstellung ermöglicht sofortige Korrekturen
- ✓ Automatisierte Berichte stärken Managementperspektive



**Ingmar Duynisveld** • 3.+  
Interim | Online marketing | SEO | CX | CRO | Strategy-execu...  
4 Monate •

Today we released a new version of our Content Quality Tool, powered by Textmetrics. In addition to all SEO insights, ING customer journey experts can now easily optimize their web pages based on readability and mobile proof metrics. Very happy to realize this with a wonderful team. Let's improve customer experience!

Many thanks to all contributing: [Textmetrics](#), [Mansour Abdurachmanov](#), [Olivier Colla](#), [Carole Dombier](#), [Sharon Denness](#), [Mariska Koops-Swart](#), [Liesbeth Berns](#), [Joke Bunnens](#), [Matthieu van den Biggelaar](#), [Maxence van Mastrigt](#) & [Esther Middeljans](#)

[#content](#) [#contentmarketing](#) [#seo](#) [#searchengineoptimization](#) [#customerexperience](#)

Übersetzung anzeigen

**Good afternoon,**  
Welcome to the Content Quality Tool. Let's start optimizing!

"Be a yardstick of quality. Some people aren't used to an environment where excellence is expected."  
- Steve Jobs -

[Country view](#) [Title view](#) [Squad view](#) [Pages overview](#)

**Readability makes your content easy to consume**  
The smoother your text is, the easier it is consumed. Our new metrics 'Too long sentences' and 'Use of active words' will help you improving this.  
[> More about Readability](#)

**Have your content ready for Mobile**  
On mobile device the copy rules are even more tight. Writing 'scrollable' content easily tells the story.  
[> More about Mobile Proof metrics](#)



# Best Practice: Psycholinguistische Tone of Voice Analyse @ Merck.



LUB unterstützte Merck u.a. mit:

- ✓ Analyse von LinkedIn-Profilen, Homepages und Unternehmensberichten
- ✓ Erstellung eines psychologischen Zielprofils für den Merck Tone of Voice
- ✓ KI-basierte Verbesserungsvorschläge für Texte
- ✓ Erstellung von unternehmensspezifischem Glossar



## Psycholinguistisches Profil und Triggerwörter

The screenshot displays a software interface for psycholinguistic analysis. On the left, a profile card for a 'KI based' entity shows a 'Performer' status, 'Risikobereit' (Risk-tolerant) personality, and a 'Der Text wirkt frei heraus' (The text feels spontaneous) perception. Below this, a brain graphic is overlaid with four colored boxes representing dominant and secondary motives: 'Dominantes Leistungsmotiv' (Dominant achievement motive), 'Gering - mittleres Machtmotiv' (Low - medium power motive), 'Gering - mittleres Beziehungsmotiv' (Low - medium relationship motive), and 'Risikobereit' (Risk-tolerant). The main area on the right shows a text editor with 'Textgenre' set to 'Websitetext'. The text being analyzed is: 'We are [redacted], a vibrant science and technology company. Science is at the heart of everything we do. It drives the discoveries we make and the technologies we create. We make a positive difference to millions of people's lives every day. Our constant curiosity and specialist approach drive our partnerships and bring new ideas to life. From advancing gene editing technologies and discovering unique ways to treat the most challenging diseases to enabling the intelligence of devices - [redacted] is everywhere. We trust in the talent and passion of our curious minds; that's why we're creating an environment where they can unleash their potential and meet their individual needs. We foster a culture where everyone feels welcome. Our work is fueled by our belief in science as a force for good. We work to enhance the human experience and create more joyful and sustainable ways to live. We are here for people at every step, helping to create, improve and prolong life. We deliver personalized treatments for serious diseases and enable people to achieve their dream of becoming parents. We empower the scientific community. Our tools, services and digital platform make research simpler, more exact, and help to deliver breakthroughs more quickly. Our solutions accelerate access to health by assuring tests are accurate and the medicine we take can be trusted. We are the company behind the companies advancing digital living. Our science sits inside technologies that are changing the way we access, store, process, and display information. Our innovations are unlocking the power and potential of data to open new possibilities to transform life on Earth as we know it.' The text is annotated with colored boxes highlighting specific words and phrases, such as 'vibrant', 'positive', 'constant curiosity', 'specialist approach', 'bring new ideas', 'enabling the intelligence', 'talent and passion', 'where they can', 'meet their individual needs', 'foster a culture', 'where everyone feels welcome', 'force for good', 'enhance the human experience', 'create more joyful', 'sustainable', 'here for people', 'helping to create, improve and prolong life', 'enable people to achieve', 'empower the scientific community', 'simpler, more exact, and help', 'breakthroughs more quickly', 'solutions accelerate access to health', 'assuring tests are accurate', 'medicine we take can be trusted', 'company behind the companies', 'advancing digital living', 'sits inside technologies', 'changing the way we access, store, process, and display information', 'innovations are unlocking the power and potential', 'open new possibilities', and 'transform life on Earth as we know it'. A blue 'Analysieren' button is at the bottom right.

# Wir freuen uns, auch Sie beraten zu dürfen.



Dr. Simone Burel, CEO



0176 // 622 829 53

[burel@lub-mannheim.de](mailto:burel@lub-mannheim.de)



Noah Fleischer, COO



0176 // 82 11 90 71

[fleischer@lub-mannheim.de](mailto:fleischer@lub-mannheim.de)