

**01** Query Management:  
Das Potenzial von Rückfragen  
systematisch erfassen  
und nutzen

**02** 20 Jahre eurocom:  
Rauschendes Fest auf Wolke 21

**03** expertTools:  
Jeder IT-Herausforderung  
ihre Lösung

**04** Qualitätssicherung:  
Mit cleveren Tools  
und hochqualifizierten  
Beteiligten zum Ziel

... und Ihr Produkt spricht alle Sprachen!

## Übersetzer-Rückfragen: Lehrreicher Mehrwert

Übersetzer mit ihrem ausgeprägten Sprachgefühl sind ausgezeichnete „Usability-Tester“ von Texten aller Art. Durch ihre Querys machen Übersetzer die Autoren auf Ambivalenzen im Ausgangstext aufmerksam. Andere Rückfragen wiederum sind terminologischer Natur. Zusammen stellen diese Querys einen hohen Mehrwert dar, den es zu nutzen gilt. Die eurocom hat dieses Potenzial erkannt und deshalb das Projekt „Query Management“ gestartet.

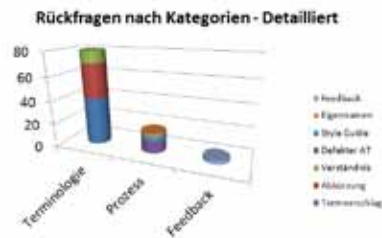
Durch ihre Rückfragen leisten Übersetzer sozusagen „nebenbei“ einen wichtigen Beitrag zur Optimierung der Ausgangstexte. Denn: Was ein Übersetzer nicht eindeutig versteht, ist mit hoher Wahrscheinlichkeit auch für die Zielgruppe nicht verständlich. Deshalb hat die eurocom den Arbeitskreis „Query Management“ eingeführt, dessen Ziel die systematische Erfassung aller Rückmeldungen zu Ausgangstexten und die Bereitstellung dieser Rückmeldungen an die Autoren ist.

Das zweite zentrale Ziel ist die Erfassung aller Termkandidaten, die auf Basis von Rückmeldungen der Übersetzer gesammelt wurden, in einer Termbank. Ein entscheidender Zwischenschritt ist dabei die terminologische Klärung mit dem Kunden. Münden wird das Projekt in der Entwicklung eines Online-Query-Tools zur noch effizienteren Nutzung des hohen „Lehrwerts“ der Rückfragen.

### Wissenschaftliche Begleitung des Projekts „Query Management“

Das Projekt „Query Management“ stützt sich auf die Vorarbeiten einer Diplomandin der Universität Wien, die als ersten Schritt die Rückfragen von zwei großen eurocom-Stammkunden über die letzten zwei Jahre erfasst, kategorisiert und ausgewertet hat. Es zeigte sich, dass die überwiegende Mehrheit der Rückfragen terminologischer Natur war. Die nichtterminologischen Rückfragen betrafen mehrheitlich die Ausgangstexte. Details zu dieser Auswertung finden Sie im Diagramm auf der nächsten Seite. Daraus ergab sich die Notwendigkeit, das neue Query-Tool eng an die Termbanken der Kunden zu koppeln, um die terminologischen Informationen möglichst nahtlos in die Termbank zu übernehmen. ➤

Ergebnisse  
der Query-  
Auswertung



- *Kunden als Informationsquelle:*  
Zur Bearbeitung der Querys hat der Kunde die Möglichkeit, Fragen je nach Bereich mit dem Tool an die zuständigen Spezialisten zu delegieren. Außerdem kann der Kunde offene Fragen stets projektspezifisch bearbeiten und sich eine Gesamtübersicht verschaffen.



### Aktuelle Projektphase: Workflows

Derzeit beschäftigen sich die Projektbeteiligten mit dem Query-Workflow. Zahlreiche Akteure sind darin eingebunden:

- *Übersetzer als Rückfragende:*  
Um diesen Schritt für die zahlreichen dezentralen Übersetzer so einfach wie möglich zu gestalten, wurden für das webbasierte Tool je nach Kategorie des gemeldeten Fehlers unterschiedliche Masken entwickelt.

- *Projektmanager als Steuerinstanz:*  
Die Projektmanager entscheiden darüber, welche Querys bereits bekannt und beantwortet sind, welche direkt von ihnen beantwortet werden können und welche an den Kunden eskaliert werden. Sie kümmern sich auch um die Deadlines, Vollständigkeit der Antworten und die finale Bearbeitung. Bei mehrsprachigen Projekten werden sprachunabhängige Rückfragen auch an das gesamte Übersetzer-team verteilt.

Das Query-Tool befindet sich derzeit in der Entwicklungsphase bei Kaleidoscope. In einer ersten Ausbauphase wird das neue Tool als eigenständige Web-Plattform bei der eurocom genutzt werden. Darüber hinaus ist für die künftige Nutzung und kommerzielle Verfügbarkeit bereits eine Integration in das Projektmanagement-System LTC Worx sowie auch in das von Kaleidoscope entwickelte quickTerm bzw. in SDL Studio angedacht.

Wenn Sie sich für dieses Projekt bzw. das System interessieren, Input dazu geben möchten oder neugierig geworden sind, wenden Sie sich bitte an [klaus.fleischmann@eurocom.at](mailto:klaus.fleischmann@eurocom.at) ■

Seit 20 Jahren in allen Sprachen zu Hause:

## Die eurocom feiert auf Wolke 21 den Start ins 21. Jahr

Mit einem rauschenden Fest auf der Wiener „Wolke 21“ startete die eurocom am 1. Juli 2010 als Österreichs größter und innovativster Übersetzungsdienstleister ins 21. Jahr ihres Bestehens. Unter den knapp 100 Gästen waren viele Kunden aus dem In- und Ausland, so etwa auch der Geschäftsführer der Deutschen Handelskammer in Österreich sowie Vertreter namhafter österreichischer Unternehmen wie Alpine Bau, Blum, Fronius, Kaba, Knapp, OMV, Pöttinger, Salomon Automation, Schachermayer, Siemens, Update.com etc.

Die Geschäftsführung nahm das Großevent auch zum Anlass, um personelle Veränderungen für das neue Geschäftsjahr bekannt zu geben: Gabriele Neumayr-Stof übergibt nach 20 Jahren das Unternehmen an ihren Nachfolger, Klaus

Fleischmann, der bereits seit 3 Jahren als zweiter Geschäftsführer bei der eurocom tätig ist. Anita Wilson, die bereits seit über einem Jahr als Head of Project Management die gesamte Projektkoordination leitet, wird Herrn Fleischmann dabei tatkräftig unterstützen. ■

v.l.n.r.: Thomas Gindele, Haupt-GF Deutsche Handelskammer Wien, Bernd Windmann, GF Druckhaus Haberbeck, Lage / Deutschland, Gabriele Neumayr-Stof, Klaus Fleischmann, beide GF eurocom.



Foto: Fotostudio Kittel

# IT-Herausforderungen clever gelöst: **Willkommen in der Welt der expertTools**



Da beim Übersetzen komplexe Software zum Einsatz kommt, treten immer wieder technische Herausforderungen auf, die es zu lösen gilt. Die eurocom sieht in solchen Herausforderungen eine Chance: Mit der Schwesterfirma Kaleidoscope hat sie eine kongeniale Partnerin, die knifflige Fälle mit innovativen Lösungen und neuen Tools clever löst.

## Termbanken: Pfiffige Lösung für zusätzliche Sprachen

Ein häufiges Szenario in der eurocom ist der Ausbau bestehender Termbank-Inhalte in neue Fremdsprachen. Die Herausforderungen waren bislang vielseitig: Einerseits ist die Eintragung der Fremdsprachen direkt in SDL MultiTerm aufwändig und die Qualitätssicherung durch den Kunden schwer zu realisieren. Andererseits ist es nahezu unmöglich, mit bestehenden Funktionen von SDL MultiTerm Termini zur Offline-Bearbeitung in ausreichender Übersichtlichkeit zur Verfügung zu stellen und nach der Bearbeitung wieder zu importieren.

Deshalb war hier ein neuer Lösungsansatz gefragt. In direkter Absprache mit der eurocom entwickelte die Kaleidoscope das Tool *Excelling MultiTerm*, mit dem gezielt selektierte Inhalte in eine MS Excel-Datei exportiert werden können. Terminologische Fallstricke wie Synonyme oder Homonyme stellen dabei keine Hindernisse dar. Die Excel-Dateien enthalten alle notwendigen Informationen, die die Übersetzer zur Recherche der fremdsprachigen Äquivalente benötigen. Nach einer optionalen Offline-Freigabe durch den Kunden wird die Datei über *Excelling MultiTerm* wieder zurück in SDL MultiTerm importiert. Außerdem können Termbanken mit *Excelling MultiTerm* auf klassische Probleme hin überprüft werden, etwa auf Duplikate in den Fremdsprachen, ungültige Feldinhalte, usw.

## TTX: Splitting für Profis

Ein weiteres expertTool wurde zur Lösung eines häufig auftretenden Stolpersteines entwickelt: *Splitting TTX* zum Splitten großer TTX-Dateien, die im TagEditor nicht performant bearbeitet werden können oder die auf mehrere Übersetzer aufgeteilt werden müssen.

Eine wenig zielführende Behelfslösung stellte bislang das Aufteilen der Ausgangsdateien dar, was aber oft mühsame Formatvereinignungen mit sich brachte.

Der Ansatz von *Splitting TTX* besteht darin, zuerst die TTX-Datei zu erstellen und sie erst danach zu splitten. Bei XML als Ausgangsformat können dafür auch die „Trennelemente“ genau definiert werden, um sinnvolle Einheiten für die Übersetzung zu erhalten. Nach der Übersetzung werden die einzelnen Teile wieder zu einer Gesamtdatei zusammengeführt.

## Verteilte Daten synchronisieren

Eine weitere IT-Herausforderung bestand darin, dass einige eurocom-Kunden zum Teil auch intern übersetzen. Um eine einheitliche Qualität zu gewährleisten, müssen Translation Memories (TMs) und Termbanken zwischen der eurocom und den Kunden abgeglichen werden. Manuell ist dieser Vorgang bei TMs mit einem großen Aufwand verbunden. Bei Termbanken ist dies schlichtweg unmöglich, da Einträge häufig an mehreren Stellen parallel bearbeitet werden. Eine komplexe Situation, für die Kaleidoscope ebenfalls ein expertTool entwickelt hat: *Synching Language* – ein Tool zur Synchronisierung von TMs und Termbanken.

Der Synchronisierungsprozess läuft nach der Einrichtung vollautomatisch: Dabei werden zwischen allen Beteiligten kompakte Datenpakete ausgetauscht. Das System „merkt“ sich für jeden Endpunkt, welche Pakete bereits eingespielt wurden. Dank der präzisen Protokollfunktion lassen sich Aktualisierungen genau nachvollziehen. Bei SDL MultiTerm kann bis auf die Feldebene definiert werden, welche Termbank im Falle der gleichzeitigen Bearbeitung desselben Feldes „gewinnt“.

Saubere Daten und aufgeräumte Termbanken sowie TMs sind eine wichtige Basis für qualitativ hochwertige Übersetzungen. Dafür wurden in *Synching Language* Zusatz-Funktionalitäten entwickelt, wie etwa eine Duplikatsprüfung im Translation Memory, die auch jene Duplikate ermittelt, bei denen sich Segmente nur durch unterschiedliche Formatierungen unterscheiden. Inkonsistente Übersetzungen können somit gezielt gefunden werden.

## Cleanup-Probleme wie weggefegt

Eine unangenehme Situation: Die Übersetzung ist fertig, Korrektur gelesen und der QA-Check abgeschlossen, aber SDL Trados scheitert im Cleanup an der Erstellung des Zieltextes. Dafür kann es zahlreiche Gründe geben: von fehlenden Absatzmarken vor Abschnittswechseln bis hin zu ungültigen Unicode-Zeichen.

Auch hier sah die eurocom unmittelbaren Handlungsbedarf. Ziel war es, Probleme solcher Art erst gar nicht entstehen zu lassen, indem die Ausgangsdateien bereits vor der Übersetzung von potentiellen Stolpersteinen befreit werden. Nicht zuletzt galt es, technisch bedingte Terminprobleme bei der Abgabe der Übersetzung ein für allemal zu beseitigen.

In Zusammenarbeit mit *localix.biz* entstand *secureTTX*, ein Tool zur Überprüfung unterschiedlicher Dokumenttypen auf zahlreiche bekannte (und unbekanntere) Probleme. *secureTTX* kann verschiedenste Dokumentarten, allen voran MS Word, aber auch MS Excel, Adobe InDesign etc. automatisiert auf Tücken und Probleme für die Übersetzung prüfen. Dazu gehören alle denkbaren Fehler von der Änderungsverfolgung oder fehlenden Absatzmarken vor Abschnittswechseln in Word, über eingebettete Objekte in Word oder Excel bis hin zu geklammerten Spalten oder Zeilen in Excel.

Nähere Informationen zu den expertTools unter [www.experttools.at](http://www.experttools.at) oder von [info@kaleidoscope.at](mailto:info@kaleidoscope.at)

## Viele Beteiligte, ein Ziel: **Qualitätssicherheit auf allen Ebenen**

Höchste translatorische Leistungen und ein solides Qualitätsmanagement sind bei der eurocom untrennbar miteinander verbunden. Eine Reihe von Maßnahmen vor, während und nach jedem Übersetzungsprojekt sorgt für gleichbleibende qualitative Spitzenleistungen.

Alle Fäden im Bereich Qualitätssicherung laufen bei der eurocom, Österreichs innovativster und größter Übersetzungsagentur, im eigens geschaffenen Kompetenzzentrum „Qualitätsmanagement“ zusammen. Das deklarierte Ziel geht über die Sicherstellung und Überprüfung des Qualitätsprozesses hinaus: Es werden aktiv neue Wege der Qualitätssicherung gesucht und gefunden, um damit den Anforderungen der Kunden gerecht zu werden. Es wird großer Wert sowohl auf die entsprechenden Qualifikationen von Übersetzern, Projektmanagern sowie auf den Einsatz technischer Hilfsmittel gelegt.

### Qualitätssicherung bei Übersetzern ...

Die Zusammenarbeit mit der eurocom setzt bei allen Übersetzern die Bereitschaft zur Durchführung exakt definierter Qualitätschecks anhand von QA-Checklisten voraus. Alle Übersetzer sind Muttersprachler und im Land der Zielsprache ansässig. Darüber hinaus erfüllen sie alle Anforderungen der Zertifizierung nach EN Norm

15038, unter anderem: übersetzerische Kompetenz, sprachliche und textliche Kompetenz in der Ausgangs- und Zielsprache, Recherchekompetenz, kulturelle sowie fachliche Kompetenz. Seit ihrer Gründung im Jahr 1990 hat die eurocom eine nun durch die Norm eingeführte Anforderung vorweggenommen: Alle Übersetzungen werden seit eh und je von einem zweiten qualifizierten Übersetzer Korrektur gelesen.

### ... und bei Projektmanagern

Eine Schlüsselfunktion bei der Einhaltung der eurocom-Qualitätssicherungsprozesse nehmen die Projektmanager ein. Auch an sie werden hohe Anforderungen gestellt: Ein Übersetzungs- oder sprachwissenschaftliches Studium, praktische Berufserfahrung im Bereich Projektmanagement sowie der kompetente Umgang mit Software-Tools sind ein Muss. Vor der Lieferung an den Kunden werden die Übersetzungen von den eurocom-Projektmanagerinnen eingehenden Qualitätschecks unterzogen. Überprüft werden die Übersetzungen mit QA Check-Tools beispielsweise auf Inkonsistenzen, fehlende Übersetzungen, Fehler in der Zeichensetzung, doppelte Leerzeichen, falsche Zahlen, fehlende Tags etc. Darüber hinaus werden auch spezielle, von der Firma Kaleidoscope entwickelte Tools zur Qualitätssicherung im Hinblick auf technische Herausforderungen eingesetzt (siehe dazu auch Artikel zu den expertTools auf Seite 03).

### Technische Hilfsmittel im Dienste der Qualität

Schon während des Übersetzungsprozesses selbst sichern technische Hilfsmittel die Qualität des Endproduktes. Besonders hilfreich ist die SDL Trados-Technologie, die bei technischen Übersetzungen oder Texten mit vielen Wiederholungen für konsistente Ergebnisse sorgt. Eine wichtige Rolle spielt hier auch konsequente Terminologiarbeit, wie etwa die Erstellung firmenspezifischer Terminologiedatenbanken auf Basis von SDL MultiTerm. So kann fachsprachliche Einheitlichkeit gewährleistet werden.

### Bewertung von Übersetzungen

Eine Frage, die im Übersetzeralltag immer wieder auftaucht, ist die Messbarkeit von Übersetzungsqualität. Besonders in Zusammenhang mit negativem Feedback durch Kunden ist eine weitestgehend objektive Bewertung sinnvoll und zielführend, zumal Kundenrückmeldungen ein wesentlicher Bestandteil für die ständige Verbesserung der Qualität und der damit verbundenen Prozesse sind. Nach eingehender Prüfung unterschiedlicher Messverfahren hat sich das Kompetenzzentrum „Qualitätsmanagement“ der eurocom für das Evaluierungsverfahren nach der SAE Recommended Practice J2450 entschieden.

Die SAE-Methode unterscheidet sieben Hauptfehlerkategorien, die jeweils in zwei Unterkategorien (schwerer oder leichter Fehler) unterteilt werden: falsche Benennung, Syntaxfehler, Auslassung, falsche Bedeutung, Rechtschreibfehler, Interpunktionsfehler und Diverses. Jede Kategorie hat eine numerische Gewichtung. Anhand der ermittelten Fehlersumme wird ein Wert errechnet, der über oder unter dem definierten Schwellenwert für eine noch den Anforderungen entsprechende Übersetzung liegen kann. Die Auswertungen nach SAE werden bei der eurocom auch für weiterführende Maßnahmen und Prozessänderungen eingesetzt und fließen z.B. in das interne Lieferantenbewertungskonzept ein. ■

Übers

Die **eurocom**, mit Sitz in Wien, ist bereits seit 20 Jahren erfolgreich im Übersetzungsmarkt tätig, zertifiziert nach EN 15038 und auf Dienstleistungen rund um die Mehrsprachigkeit fokussiert. Das Leistungspaket der **eurocom** umfasst neben der „klassischen Übersetzung“ auch vielfältige Angebote wie z. B. die Internationalisierung von Websites, Software-Lokalisierung, Fremdsprachenlayout, Terminologie-Management sowie innovative Freigabeprozesse. Der professionelle Einsatz von Sprachtechnologien ist für die **eurocom** ebenso selbstverständlich wie eine proaktive, zielorientierte, fachlich kompetente, kostenbewusste und partnerschaftliche Zusammenarbeit mit unseren Kunden.

Kontaktieren Sie uns unter [info@eurocom.at](mailto:info@eurocom.at) oder +43-1-5853644