



Case Study:

Übersetzungsmanagement

Wie man Übersetzungsmanagement effektiv und effizient aufbaut, zeigt unsere OMICRON Fallstudie: In enger Abstimmung zwischen Kunden und Übersetzungsagentur entstand ein maßgeschneiderter Übersetzungsmanagement-Prozess, der keine Wünsche offen lässt.

„In puncto Übersetzungen habe ich mein Traumziel erreicht“, schwärmt Dr. Pavel Hasan. Er ist bei der OMICRON electronics GmbH für das Übersetzungsmanagement verantwortlich. Vor drei Jahren stand Dr. Hasan am Beginn einer spannenden Reise. Er war auf der Suche nach dem richtigen Partner, der nicht nur für die nötigen Übersetzungen

sorgt, sondern auch in der Lage ist, den gesamten Übersetzungsprozess mitzugestalten und zu managen. Die Wahl des Reisegefährten fiel auf die führende Übersetzungsagentur Österreichs, eurocom Translation Services.

Klarer Entwicklungspfad

Nachdem eurocom die ersten Tests mit Bravour gemeistert hatte, ging es rasch an die gemeinsame Planung der Route. In der ersten Etappe sollte ein Übersetzungsmanagement-Prozess auf Basis der neuen SDL TeamWorks-Software etabliert werden.

Der Review-Prozess wurde hier zunächst bewusst weggelassen, um sich

voll auf die neue Software und die frische Zusammenarbeit konzentrieren zu können. Die zweite Etappe beinhaltete „mit der Integration des Review in das Übersetzungsmanagement eine der wichtigsten und schwierigsten Aufgaben“, verdeutlicht Dr. Hasan die Herausforderung. Der Review-Prozess wurde dabei mittels der Kaleidoscope-Lösung globalReview in den TeamWorks-Ablauf integriert – und läuft nun genauso problemlos wie erwünscht.

Perfekter Ablauf

Steht nun ein Übersetzungsprojekt an, definieren Dr. Hasan und die zuständige Projektmanagerin bei eurocom alle Eckdaten genau. Dabei werden auch die Reviewer bestimmt, bei denen es sich meist um Sales-Partner für die jeweiligen Sprachen in den Zielländern handelt.

Sie sind fachlich und sprachlich sehr versiert und müssen sich bei Beginn des Projekts verpflichten, die Übersetzung innerhalb eines definierten Zeitfensters zu prüfen. Dann schickt Dr. Hasan die Dateien über TeamWorks an eurocom. Von dort gehen sie an die jeweiligen Übersetzer.

Nach erfolgter Übersetzung lädt eurocom die Dateien direkt für die designierten Reviewer auf das globalReview Portal hoch. Etwaige Fragen und Unklarheiten werden zwischen den Reviewern und Übersetzern direkt geklärt.



Übersetzungen für Kunden in über 140 Ländern setzten klar definierte Abläufe voraus.
©OMICRON electronics

Fortsetzung Seite 2 unten



Kommentar von Arnold Zimmermann

Globalisierung & Marketing

So schnell kann es gehen. Gestern noch der „Mega-Hype“, sind „Social Media“ heute schon wieder ein alter Hut. „Globales Marketing“ heißt der neue Trend. Oder auch „Multilingual Branding“. Allein die Fülle der neuen Schlagwörter zeigt, dass es sich hier um ein neues, weitgehend un bearbeitetes Themenfeld handelt. Da und dort gibt es zwar den einen oder anderen Feldversuch. Ganzheitliche Ansätze, wie man dieses brisante Thema erfolgreich meistern kann, fehlen aber noch völlig.

Hausaufgaben machen

Weiter als in der Marketingabteilung sind da die Kollegen der Produktdokumentation. Hier gibt es schon erfahrene „Lokalisierer“, die gewohnt sind, Inhalte an die jeweiligen, regional oft beträchtlich unterschiedlichen Bedürfnisse anzupassen.

Erste Versuche, diese bestehende Infrastruktur für das „Globale Marketing“ zu nutzen, waren vielversprechend. Generell lässt sich diese neue Herausforderung nur lösen, wenn die Hausaufgaben gemacht werden. Es geht also darum,

- 1) strategisch zu planen,
- 2) alle Maßnahmen zu integrieren,
- 3) messbare Ziele zu setzen und zu überprüfen,
- 4) erfolgreiche Lokalisierungsprozesse mit funktionierendem Workflow, bewährter Software, konsistenter Terminologie, Translation Memories und In-Country-Reviews zu übernehmen,
- 5) ein Basispaket mit einem Subset an Terminologie, Claims, Slogans, Brands und wichtigen Botschaften für jeden Markteintritt zu definieren,
- 5) die richtigen Übersetzer zu finden.

Die Wahl des Übersetzungspartners ist von entscheidender Bedeutung. Schließ-

lich geht es bei der notwendigen Lokalisierung um weit mehr als „nur“ eine Übersetzung.

Erfolg oder Stückwerk

Richtig ausgeführt trägt dieser Prozess, wie man die wichtigsten „globalen“ Botschaften auf die jeweiligen „lokalen“ Gegebenheiten adaptiert, ganz wesentlich zum Gelingen von „Global Marketing“ bei. Falsch gemacht bleibt – im besten Fall – alles nur Stückwerk. Im schlechtesten Fall sind Facebook, Twitter, Badoo, Orkut, Hi5, Renren, Cyworld und wie die ebenfalls oft lokal dominanten Social Media-Möglichkeiten alle heißen, voll davon. Dann wird der Globus schnell zum Dorf und ein Mega-Flop droht.

P.S. Wenn Sie mehr zu diesem Thema wissen wollen: eurocom und Kaleidoscope planen für den Spätherbst eine Veranstaltung zu diesem Thema. Kontaktieren Sie uns einfach unter info@kaleidoscope.at. Wir halten Sie auf dem Laufenden.

Fortsetzung Case Study

Übersetzungsmanagement bei OMICRON

Dank globalReview läuft dabei der Review-Prozess voll digital und auch die Projektmanagerin ist immer auf dem aktuellen Stand.

Änderungen: online und in Echtzeit

Der Reviewer nimmt notwendige Änderungen online und in Echtzeit vor, unter Einbeziehung von Terminologie und Matchwerten. Danach erfolgt eine Gegenprüfung durch die Übersetzer, wiederum direkt im Online-Portal. Erst wenn dieser Prozess vollkommen abgeschlossen ist, übernimmt Dr. Hasan die Dateien zurück und importiert sie in sein System. Auf diese Art und Weise ist bereits eine große Anzahl von Übersetzungsprojekten zur vollsten Zufriedenheit vollendet worden.

„Ich muss nur für die Rahmenbedingungen sorgen“, erklärt OMICRONs Über-

setzungsmanager seine Aufgabe. „Das dauert eine halbe Stunde, dann läuft alles sehr effizient und in bester Qualität.“ Damit hat Dr. Hasan für OMICRON sein Traumziel erreicht, das er sich mit eurocom zu Beginn der Zusammenarbeit gesteckt hat.

Verwendete Software

- SDL TeamWorks
- Kaleidoscope-Lösung: globalReview

Mehr Informationen zu dieser Software finden Sie unter: www.kaleidoscope.at

OMICRON electronics ist...

... ein weltweit tätiges Unternehmen, das innovative Prüf- und Diagnoselösungen für die elektrische Energieversorgung entwickelt und vertreibt.

Kunden in mehr als 140 Ländern profitieren von der Fähigkeit des Unternehmens, neueste Technologien in Produkte mit überragender Qualität umzusetzen. Niederlassungen in Europa, Nordamerika, Südostasien,

Australien und im Nahen Osten, ein weltumspannendes Netz von Vertriebspartnern sowie etablierte Plattformen für den internationalen Erfahrungsaustausch stellen sicher, dass das breite und tiefe Anwendungswissen und der erstklassige Kundenservice allen Anwendern zur Verfügung steht.

Mehr unter www.omicron.at

Qualität ist kein Zufall

eurocom geht auf Nummer sicher

Wie vielfältig das Thema Qualitätssicherung in der Übersetzungsbranche ist, zeigt ein Blick auf das umfassende Maßnahmenpaket bei eurocom Translation Services. Von der Zertifizierung nach EN 15038 über die Projektvorbereitung bis hin zu Anleitungen für die Übersetzer bei einem Softwarewechsel reicht da die Bandbreite. Alle Maßnahmen, wie z. B. Webinare, Checklisten und Schulungen, werden dabei zentral gesteuert.

„Generell unterscheiden wir bei eurocom hinsichtlich der Qualität der Übersetzung selbst und der Qualität der Prozesse“, erklärt Anita Wilson, Head of Operations. Daher werden die Übersetzer – eurocom arbeitet ausschließlich mit Fachübersetzern – sorgfältig ausgewählt und auf ihre Aufgaben vorbereitet.

Webinare, Checkliste, ...

Da gehören einfache Checklisten für Übersetzer oder Korrekturleser genauso dazu wie detailliertere Versionen, die auf die spezifischen Anforderungen des jeweiligen Kunden eingehen

bzw. auf Projekt- und Formatbesonderheiten.

Translators' Little Helpers

Die Qualität der Übersetzung wird selbstverständlich auch von den verwendeten Software-Tools beeinflusst. SDL Trados QA-Checker, Terminology Verifier, Tag Verifier und all die anderen kleinen und großen Helferleins spielen hier eine wichtige Rolle. Dabei steht eine Übersetzungsagentur immer wieder vor der schwierigen Aufgabe, neue Übersetzer auf das gleiche Niveau wie bereits versierte Kollegen zu bringen. Und manchmal stellt sich auch die Herausforderung, allen Übersetzern eine neue Software bzw. eine aktuelle Version näherzubringen, weil z. B. ein Kunde ausschließlich mit dieser Version arbeiten will oder muss. „Für diesen Zweck konzipieren wir spezifische Webinare, mit denen wir unsere Übersetzer weltweit intensiv schulen“, lässt Claudia Kröber, QA-Verantwortliche bei eurocom, hinter die Kulissen blicken. Zusätzlich erhalten die Übersetzer ausführliche Leitfäden, die sie beim Umgang mit einer neu-

Sie wollen mehr wissen und uns persönlich kennenlernen?
Besuchen Sie unseren Partnerstand auf der tekom Jahrestagung:
Stand 451

en Software unterstützen. Ein Probeprojekt verfestigt dann das Gelernte, damit im Ernstfall alles problemlos klappt und die Übersetzung fristgerecht in der gewohnt hohen Qualität geliefert werden kann.

Prozesse, Prozesse

„Genauso wichtig wie die besten Übersetzer sind aber die richtigen Prozesse“, vertieft Wilson. Nicht zuletzt deshalb ist eurocom seit 2007 nach EN 15038 zertifiziert und legt auf ein ausgereiftes Query Management (siehe eurocom Newsletter März 2011) großen Wert. Denn hier schließt sich für Wilson auch der Kreis: „Die Qualität des Quelltextes und die Intensität, mit der sich ein Übersetzer mit diesem Text befasst und Rückfragen dazu stellt, beeinflusst maßgeblich die Qualität der Übersetzung!“

Tolle Mitarbeiter machen es möglich:

eurocom unter Top 20 LSPs

Als erste österreichische Agentur schafft eurocom Translation Services den Sprung unter die „Top 20 Language Service Providers in Western Europe“. Diese Rangliste erstellt das Common Sense Advisory in seiner Studie „The Language Services Market: 2011“.

„Für eurocom ist das eine große Auszeichnung,“ erklären Klaus Fleischmann, Geschäftsführer und Anita Wilson, Head of Operations, stolz. „Es wird dadurch nicht nur die höchst professionelle Arbeit und das großartige Engagement unserer Mitarbeiter gewürdigt. Wir sehen uns damit auch

in unserem Weg bestätigt, die Qualität unserer Arbeit durch innovative Softwarelösungen unserer Schwesterfirma Kaleidoscope ständig weiter zu steigern.“

Weitere Infos unter:
www.commonsenseadvisory.com



quickTerm mit neuer Automatisierungserweiterung

Einfach und mehrsprachig mit Terminologie arbeiten

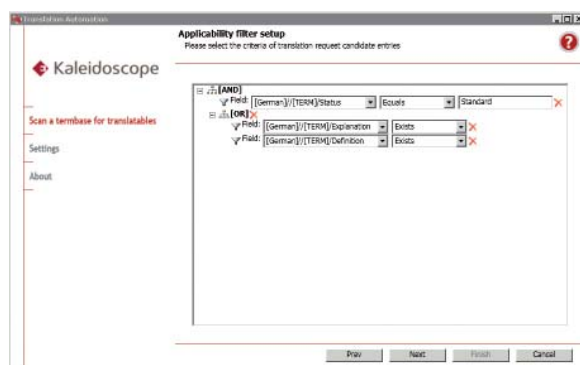
Terminologiearbeit ist selbst für fortgeschrittene Anwender oft sehr komplex und aufwändig. Nicht zuletzt wird dabei die unbedingt notwendige Abstimmung zwischen Auftraggeber und Übersetzungsagentur oft vernachlässigt. Dabei lassen sich bestimmte Arbeitsschritte ganz einfach automatisieren - vorausgesetzt man verwendet das richtige Tool.

„Terminologie ist gerade in der täglichen Übersetzungsarbeit ein wichtiger Faktor“, betont Anita Wilson, Head of Operations bei eurocom. Erst eine einheitliche Terminologie ermöglicht eindeutige Kommunikation und stärkt damit nicht nur die Corporate Identity, sondern minimiert gleichzeitig auch den Support-Aufwand. „Viele unserer Kunden leben diese Einstellung bereits und führen die Terminologiearbeit in enger Abstimmung mit uns durch“, so Wilson. „Nur durch eine sorgfältig angelegte Termbank lässt sich mit der Terminologieprüfung echte Übersetzungsqualität sichern“, fügt Claudia Kröber, Head of Project Management, hinzu.

Automatisierung bei Paradekunden

Die enge Zusammenarbeit mit den eurocom-Kunden reicht von der gemeinsamen Erstellung von Leitfäden für die Terminologiearbeit bis hin zu regelmäßigen Abstimmungsmeetings. Und manchmal entstehen durch diesen intensiven Kontakt Ideen für neue Lösungen. Wie im Fall eines Paradekunden, der technologisch mit SDL MultiTerm und den Kaleidoscope-Lösungen Excelling MultiTerm

sowie quickTerm bereits bestens ausgestattet ist. „Gemeinsam entstand die Idee, die Terminologieübersetzung zu automatisieren“, erklärt Anita Wilson. Damit war wieder einmal die Schwesterfirma Kaleidoscope



Mittels graphischer Oberfläche lässt sich alles bequem definieren

gefragt. „Wir haben für unsere Terminologielösung quickTerm eine Erweiterung entwickelt, die genau diese Automatisierung erfüllt“, beschreibt Kaleidoscope-Geschäftsführer Klaus Fleischmann das Resultat.

Frei definierbare Kriterien

Die Automatisierung ist dabei frei definierbar. Die Kriterien, ab wann ein Übersetzungsauftrag gestartet wird, legt der Terminologe fest. So kann etwa eingestellt werden, dass mit dem beantragten Term eine Definition und Erklärung mitgeliefert werden muss. „In unserem Fall werden jeweils 25 Termeinträge pro Zielsprache gesammelt und dem Übersetzer automatisch übergeben, sofern die Einträge mindestens eine freigegebene deutsche Benennung und mindestens eine Erklärung oder eine Definition enthalten“, so Klaus Fleischmann.

Gewohnter Workflow

Die Definitionen kann der Anwender bequem über eine graphische Oberfläche (siehe Screenshot) erledigen. Der Check selbst läuft dann vollautomatisch nach einem definierten Zeitplan. Damit gelangen laufend neue Einträge in allen benötigten Fremdsprachen an die Übersetzer, die in quickTerm entsprechend Vorschläge abgeben können. Den Workflow mit Check, Review und Freigabe übernimmt wie gewohnt quickTerm, das den Projektmanager bei eurocom mit entsprechenden Protokollen und Übersichten stets auf dem Laufenden hält.

Wichtige Synchronisation

Um bei eurocom und dem Kunden die Termbanken immer einheitlich zu halten, werden auf beiden Seiten die MultiTerm- und quickTerm-Server täglich automatisch synchronisiert. Zum Einsatz kommt hier eine weitere Kaleidoscope Lösung: Synching Language, mit dem mehrere Translation Memories und Termbanken zwischen verschiedenen SDL Servern und/oder Clients vollautomatisch synchron gehalten werden.

Nähere Informationen zu dieser Lösung gibt es auf der tekomp, Stand 451, unter info@kaleidoscope.at oder www.kaleidoscope.at.

Impressum:

eurocom Translation Services GmbH
Erdbergstrasse 52-60/3/20, A 1030 Wien
T +43 [0]1 585 36 44 | Mail info@eurocom.at
Design: ©2011 by www.foxandraven.com
Druck: Druckerei Schmidt-Römhild