



Übersetzung im Geschäftsprozess

Zur Automatisierung und Workflow-Unterstützung
des Übersetzungsprozesses

■ **Thematik des Vortrags**

Die folgenden Fragen werden thematisiert:

- **Welche Rolle spielt „Übersetzung“ im Geschäftsprozess?**
- **Wie beeinflussen Änderungen im Geschäftsprozess die Übersetzungsprozesse?**
- **Wie reagiert die Industrie auf Veränderungen?**
- **Welche Interessen haben die Beteiligten an dem Übersetzungs, bzw. Lokalisierungsprozess?**
- **Schlussfolgerungen und Empfehlungen**

■ Eingrenzung

- Jede Industrie wartet mit produktspezifische Eigenarten auf, die sich auf den Übersetzungsprozess auswirken:
 - Produkte werden erst nach Bestellung angefertigt (z.B. Anlagenbau, komplexe Industrielösungen)
 - Produkte mit massivem komplexem Dokumentationsbedarf (ERP Systeme)
 - Produkte mit ungewöhnlich langen Lebenszeiten (z.B. Flugzeugmotoren)
 - Produkte haben ungewöhnlich langen Genehmigungszeiten (z.B. Pharma)
 - Ungewöhnlich kurzlebige Produkte (z.B. Medieninhalte, High-Tech)
 - ...

Die folgenden Ausführungen abstrahieren von produkttypischen Beobachtungen, soweit dies möglich ist

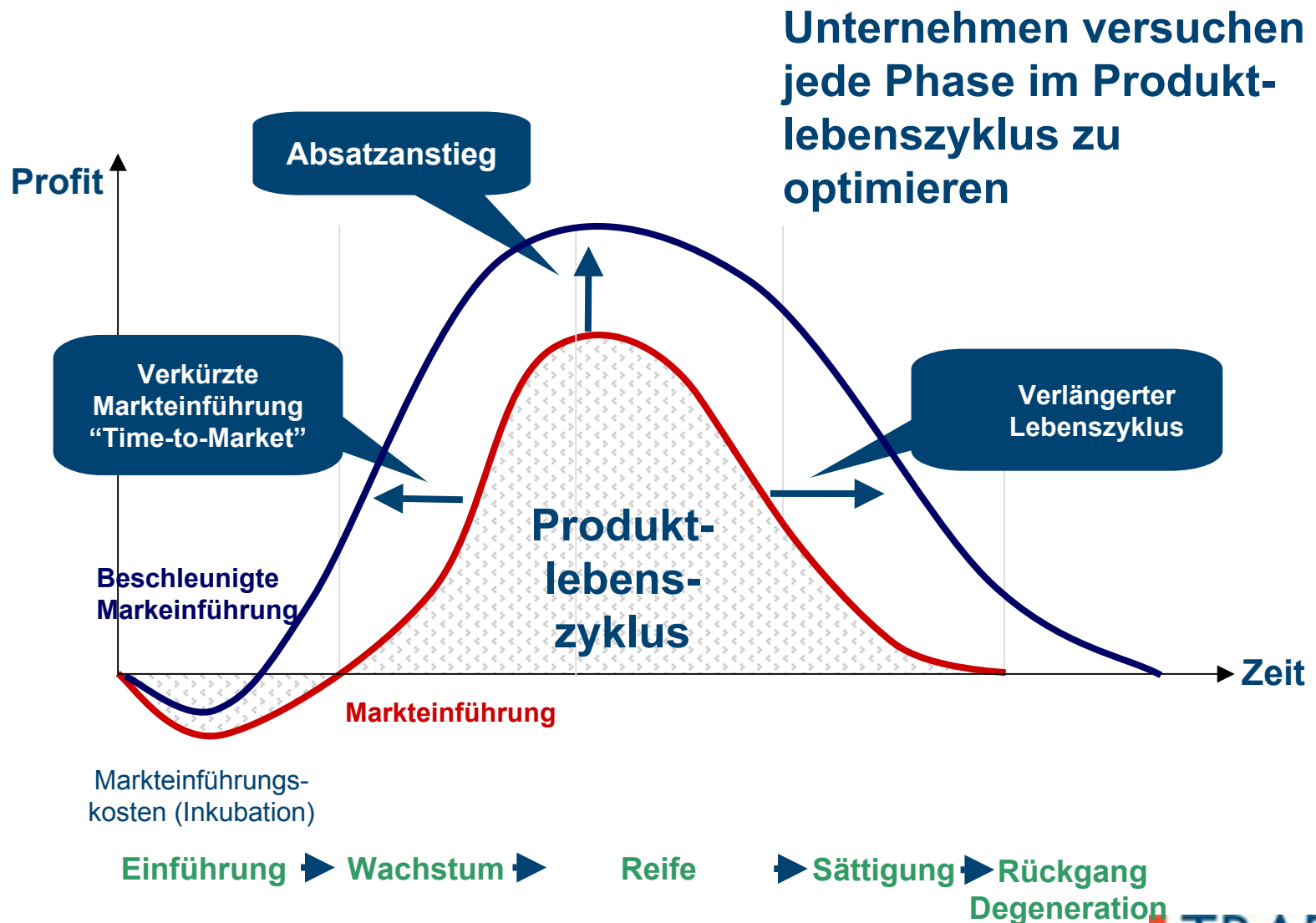
■ Der Produktlebenszyklus

- Produktlebenszyklus ist der vitalste und bedeutendste Geschäftsprozess für jedes Unternehmen



- Die Steuerung des Produktlebenszyklus entscheidet über den unternehmerischen Erfolg

■ Produktlebenszyklus Modell



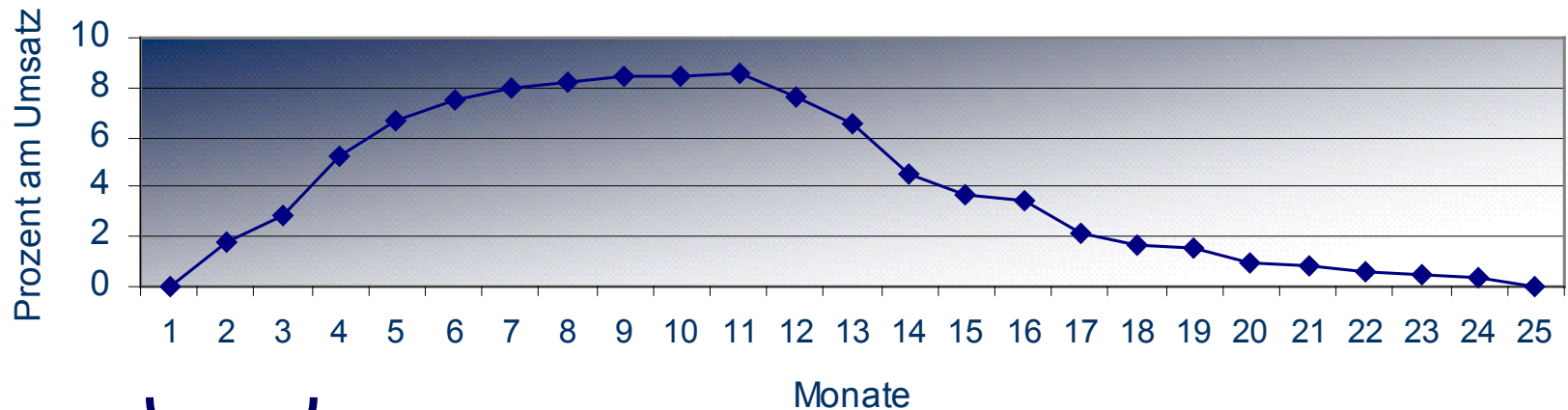
■ „Shelf Life“ – Produktlebenszeit

"Shelf Life" in Monaten

24

Gemittelter Umsatz pro Produkt pro Zielmarkt € 988,765

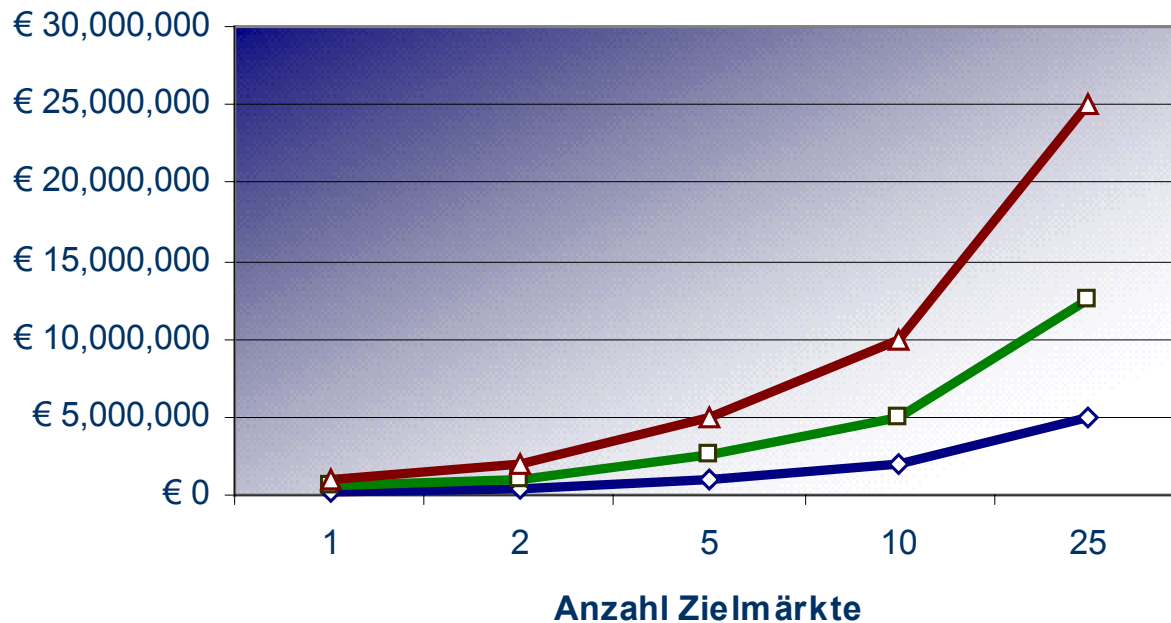
Anzahl Produkte 11



Umsatz erste drei Monate
9.8 %

■ Verspäteter Markteintritt

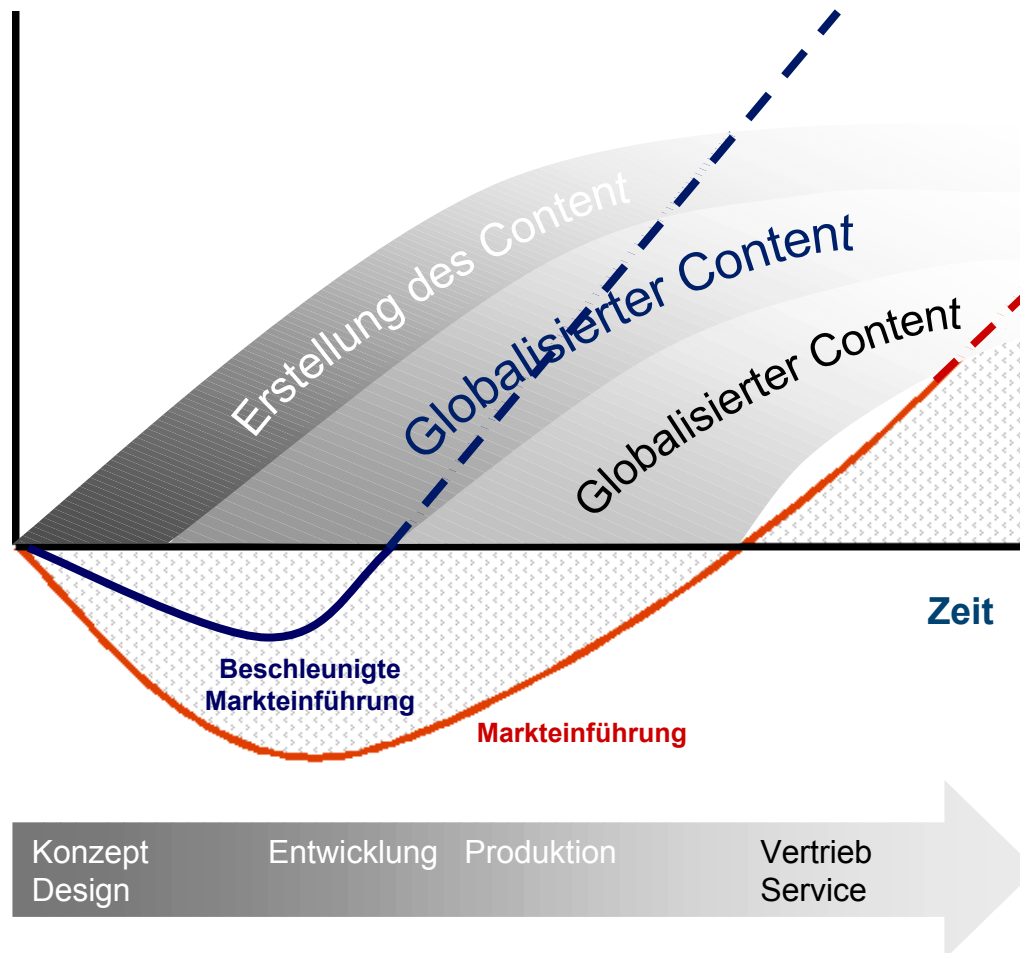
Zielmärkte	1	2	5	10	25
1 Monat Verzögerung	€ 195,775	€ 391,551	€ 978,877	€ 1,957,755	€ 4,894,387
2 Monate Verzögerung	€ 500,315	€ 1,000,630	€ 2,501,575	€ 5,003,151	€ 12,507,877
3 Monate Verzögerung	€ 1,065,889	€ 2,001,260	€ 5,003,151	€ 10,006,302	€ 25,015,755



■ **Der Effekt verspäteter oder vorgezogener Markteinführungen werden durch die Anzahl der Zielmärkte verstärkt**

◆ 1 Monat Verzögerung ■ 2 Monate Verzögerung
▲ 3 Monate Verzögerung

■ Informationen im Produktlebenszyklus



■ Evolution von Informationen

- Concept
- Product Specs

- Concept
- Product Specs
- Manuals
- Technical Specs

- Concept
- Product Specs
- Manuals
- Technical Specs
- Intranet
- Brochures
- Helpfiles
- Support Scripts

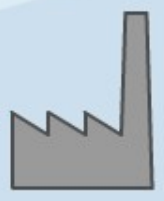
- Concept
- Product Specs
- Manuals
- Technical Specs
- Intranet
- Brochures
- Helpfiles
- Support Scripts
- Press Releases
- Company Announcement
- Brochures
- Whitepapers
- Websites

- Concept
- Product Specs
- Manuals
- Technical Specs
- Intranet
- Brochures
- Helpfiles
- Support Scripts
- Press Releases
- Company Announcement
- Brochures
- Whitepapers
- Websites
- Catalogues
- Packaging

- Concept
- Product Specs
- Manuals
- Technical Specs
- Intranet
- Brochures
- Helpfiles
- Support Scripts
- Press Releases
- Company Announcement
- Brochures
- Whitepapers
- Websites
- Catalogues
- Packaging
- Localized websites
- Manuals
- Brochures



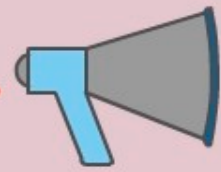
Idea/
Design



Manufacturing



Productizing



Marketing/
PR



Fulfillment/
Shipping



- Product Manager
- Engineer
- Sales

- Product Manager
- Engineer
- Sales
- PM
- Technical Doc Manager
- Translation Manager

- Product Manager
- Engineer
- Sales
- PM
- Technical Doc Manager
- Translation Manager
- Translation Vendors
- Project Manager

- Product Manager
- Engineer
- Sales
- PM
- Technical Doc Manager
- Translation Manager
- Translation Vendors
- Project Manager
- Communication Vendors
- Analysts
- Translation Vendors

- Product Manager
- Engineer
- Sales
- PM
- Technical Doc Manager
- Translation Manager
- Translation Vendors
- Project Manager
- Communication Vendors
- Analysts
- Translation Vendors
- Fulfillment Manager
- Country Manager



■ Schnappschuss Investition Übersetzung

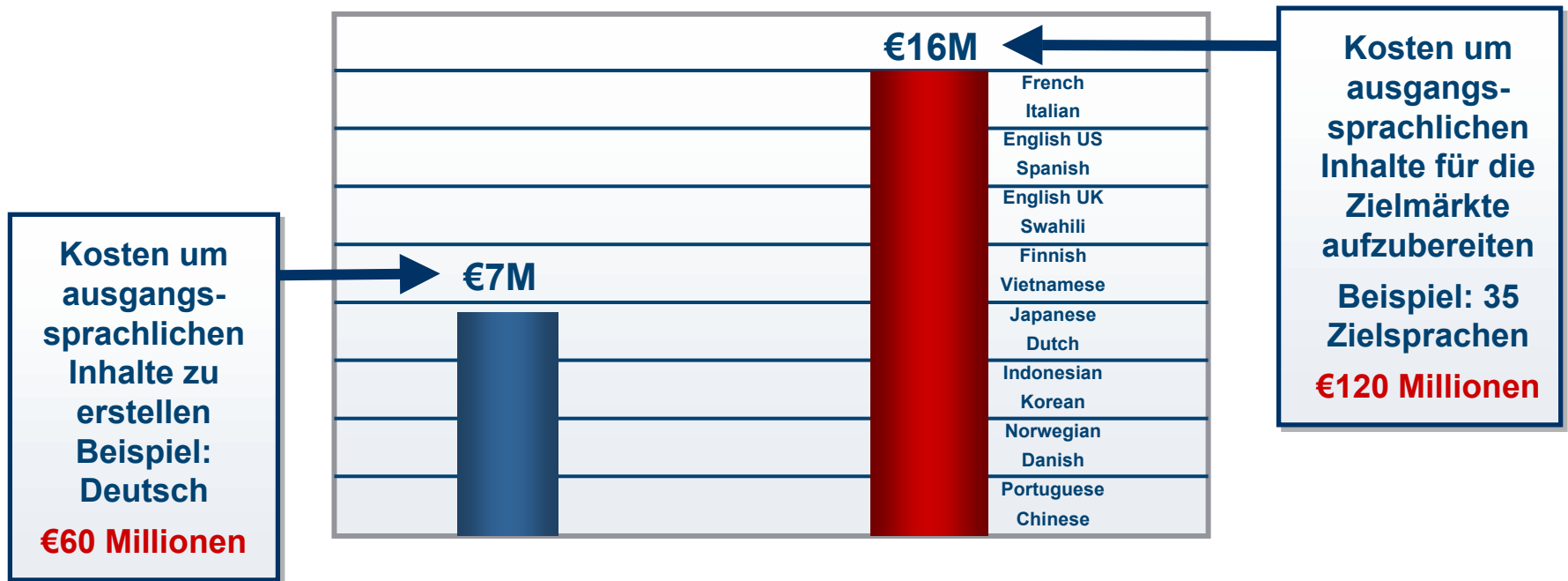
Beispiel
internationaler
Konzern

Publikationstyp	Seiten / Jahr	Ziel-sprachen	Über-arbeitun-gen /Jahr	Über-arbeitun-gen in %	Seiten Insgesamt / Jahr	Über-setzungs-investition
Vertriebmaterial	5,000	20	1	20%	19,000	€1,520,000
Webseiten	100	2	2	30%	60	€4,800
E-Business	100	1	2	20%	0	€0
Kataloge	160	1	1	20%	0	€0
Presse mitteilungen	300	2	2	80%	480	€38,400
Verträge	1,000	20	1	20%	3,800	€304,000
Bedienhandbüchhe	10,000	18	1	20%	34,000	€2,720,000
Schulungshandbücher	10,000	4	1	20%	6,000	€480,000
Service Handbüchher	10,000	4	2	20%	12,000	€960,000
Weiter Kataloge	400	4	2	10%	240	€19,200
Entwicklungsdokumente	10,000	4	2	5%	3,000	€240,000
Kontrolldokumente	500	4	1	5%	75	€6,000
Diagnose Handbücher	1,000	4	1	5%	150	€12,000
Firmenweite Kommunikation	10,000	4	2	50%	30,000	€2,400,00

**Pro Jahr eine
Region
€8,704,400**

■ Investitionsvergleich: Erstellen und Übersetzen

Beispiel
internationaler
Konzern



Die Kosten um das ausgangssprachliche Wissen für die Zielmärkte aufzubereiten wird oft die **Doppelten** Kosten verursachen, die für die Erarbeitung in der Ausgangssprache notwendig waren.

■ Dynamisches Volumen: Einführungen und Pflege von Produkten

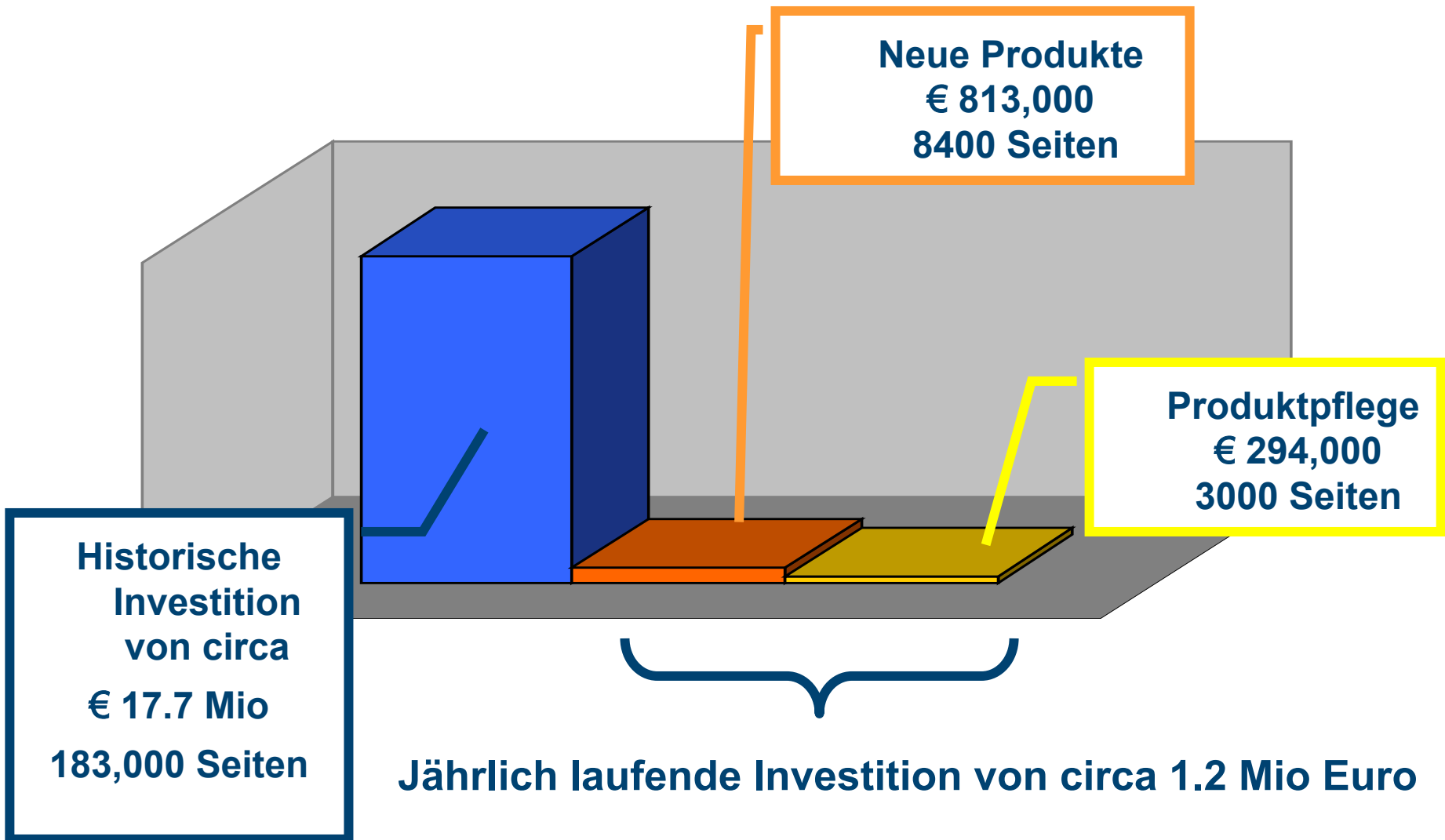
- Mittelstandsvertreter führt pro Jahr durchschnittlich 11 neue Produkte in seine Märkte ein.
- Hieraus entsteht ein Übersetzungsvolumen von rund 8400 Seiten
- Der jährliche Kostenaufwand für globale Produkteinführungen beläuft sich auf circa € 813,000
- Durch Produktpflege und Updates entstehen jährlich circa 3000 Seiten Übersetzungsaufwand.
- Die entsprechenden Kosten belaufen sich auf circa € 294,000 Euro

Beispiel
Deutscher
Mittelstand

3000 Mitarbeiter,
235 Produkte

■ Übersetzungsinvestition

Beispiel
Deutscher
Mittelstand



■ Erstes Fazit

- **Übersetzung spielt eine wichtige Rolle im Geschäftsprozess:**
 - Einflussgrösse für den Zeitpunkt an dem Produkte in Zielmärkten eingeführt werden können
 - Stellt eine beständige, nicht unerhebliche Investition dar
- **Übersetzung andererseits ist komplex, da**
 - **Abteilungsübergreifend und dezentral**

■ **Thematik des Vortrags**

Die folgenden Fragen werden thematisiert:

- **Welche Rolle spielt „Übersetzung“ im Geschäftsprozess?**
- **Wie reagiert die Industrie?**
- **Wie beeinflussen Geschäftsprozesse den Übersetzungsprozess?**
- **Welche Interessen haben die Beteiligten an dem Übersetzungs, bzw. Lokalisierungsprozess?**
- **Schlussfolgerungen und Empfehlungen**

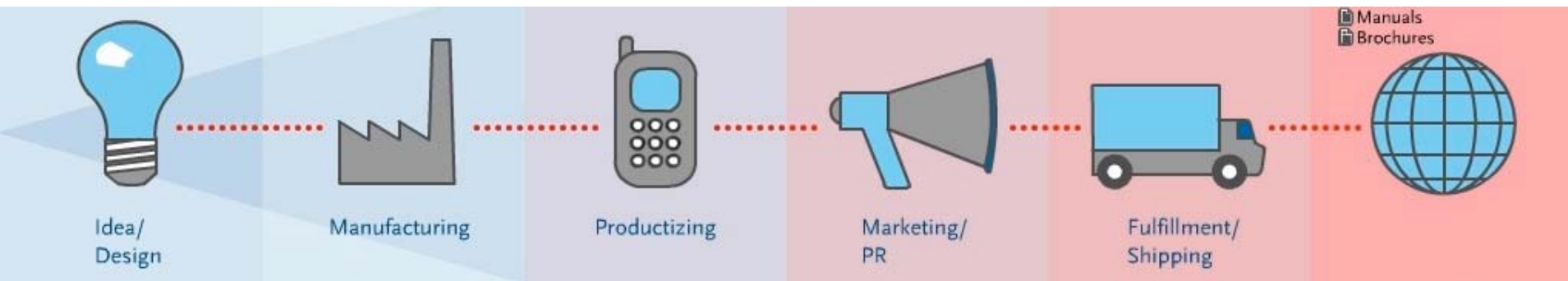
■ Produktinformationen im Wandel

- Produkte werden immer früher zu Markt gebracht
- Kürzere Produktlebenszeit führt zu höheren Produktfrequenzen
- Immer feinere Marktsegmentierungen führen zu immer umfangreicheren (modularen) Produktportfolios

Die Logistik zur Verwaltung von Produktinformationen wird immer komplexer



■ Strategien



- Formalisierung von Prozessen, Geschäftslösungen (PLM, ERP, CRM etc.)
- Einführung strukturierter und unstrukturierter Content Quellen (medienneutrale Speicherung)
- Single sourcing und XML

- Verstärkte Zusammenarbeit über Abteilungsgrenzen hinweg
- Austausch von Wissen
- Konsolidierung redundanter systeme und Prozesse
- Verbesserung von Prozessen

■ Was bedeutet das für den Übersetzungsprozess?

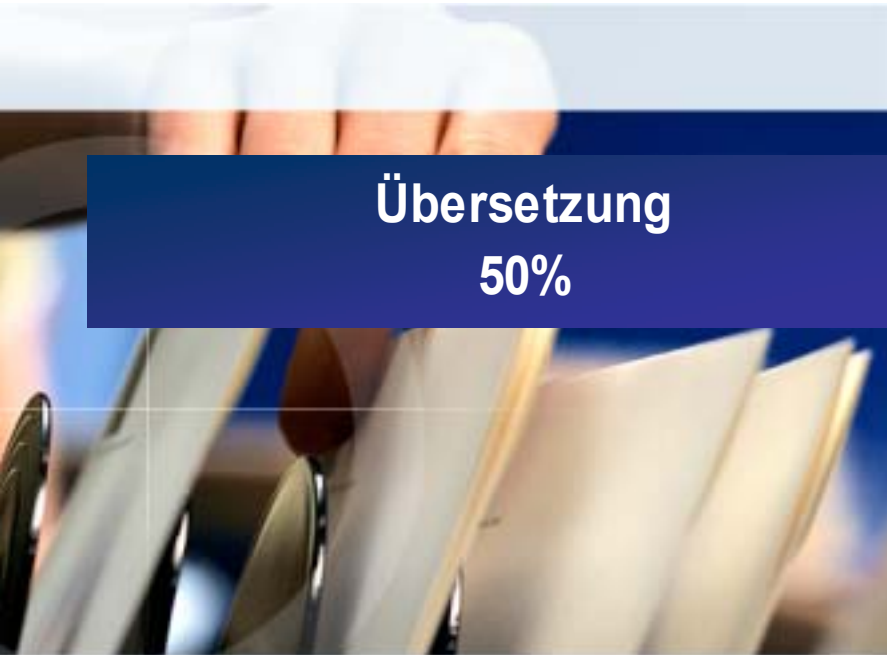
- Informationseinheiten werden immer kleiner
 - Topics, Chunks, Katalogeinträge, etc...
- Übersetzung folgt zeitnah der Erstellung kleiner Informationseinheiten
- Übersetzung erfolgt permanent, nicht in Intervallen
- Anzahl Zielmärkte und Anzahl Quellvolumen steigt

Lawinenmodell	Regentropfenmodell
Alle 2 Jahre wird ein Katalog übersetzt	Jeder neue oder überarbeitete Katalogeintrag wird zeitnah oder „on-demand“ übersetzt

Interne und Externe Projektmanagement-Aufwände steigen drastisch

Kosten steigen ebenfalls

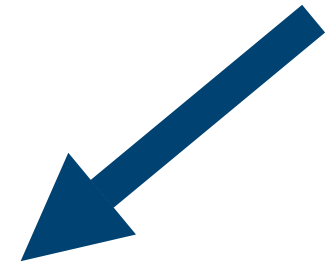
■ Aufwand im Übersetzungsprozess



Übersetzung
50%

**Qualitäts-
sicherung** 30%

Overhead
20%

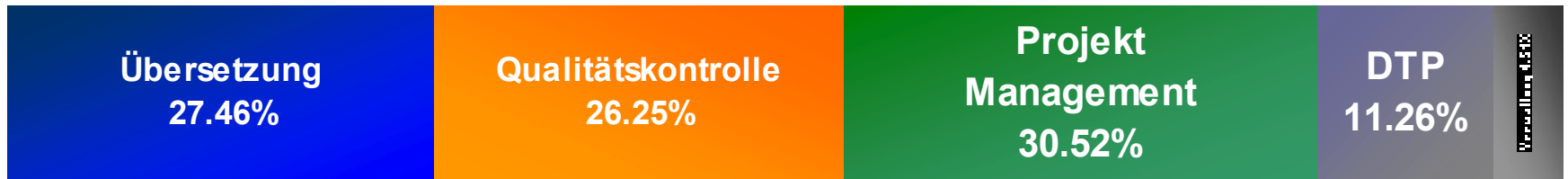


Übersetzung
40%

**Qualitäts-
sicherung** 30%

Overhead
40%

■ Ein Beispiel aus dem Bereich Medizingeräte

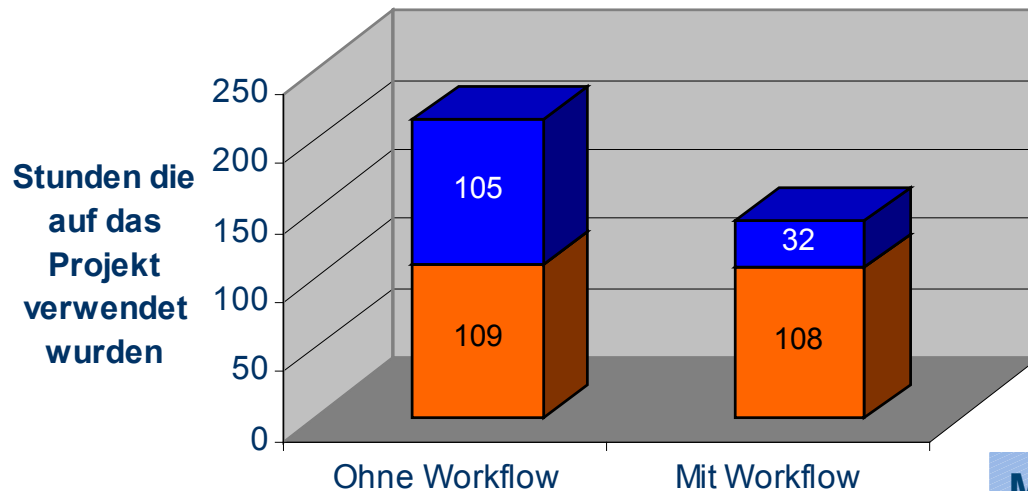


- **Größter Aufwand heute in Projektmanagement**
- **In den letzten 4 Jahren wurden die Übersetzungsaufwände um 71.8% auf heute 27.46% reduziert**
- **Brennpunkt: Prozesse verbessern und automatisieren**

■ Einführung eines Übersetzungsworkflows

■ Empirische Studie:

Zeitersparnis durch Workflow = 35%



9000 Wörter,
3 Updates im
laufenden
Prozess

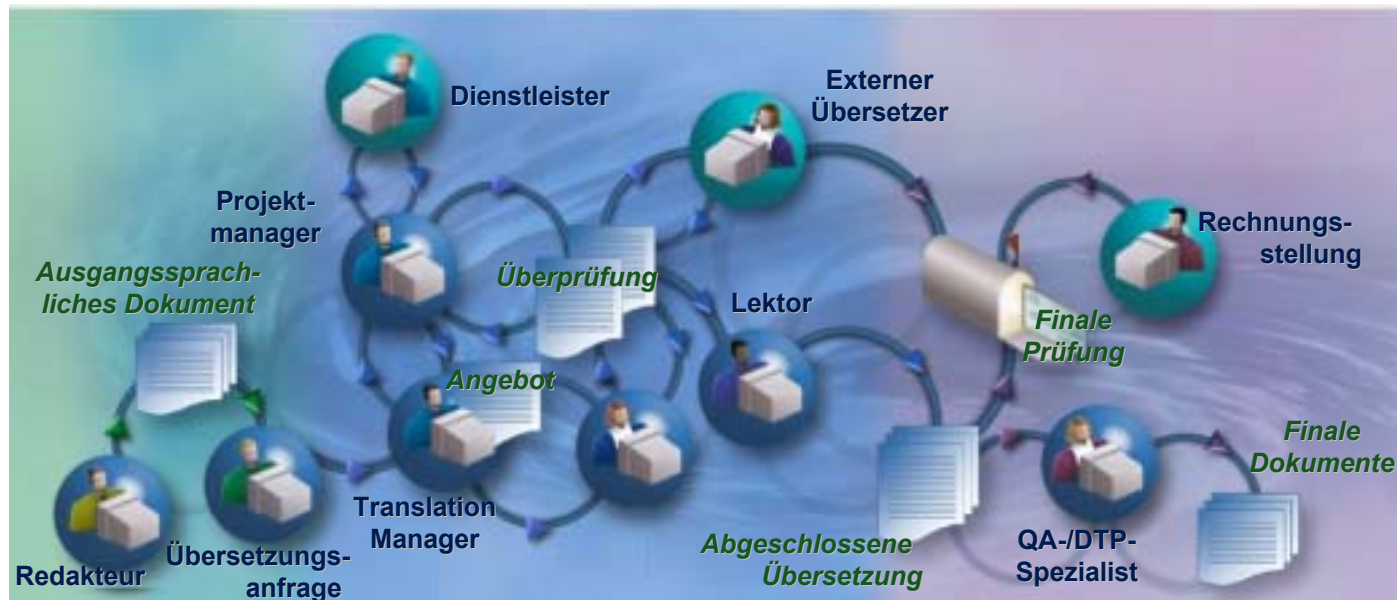
Manueller Prozess	Prozess mit Workflowunterstützung
214 Stunden	140 Stunden

■ **Thematik des Vortrags**

Die folgenden Fragen werden thematisiert:

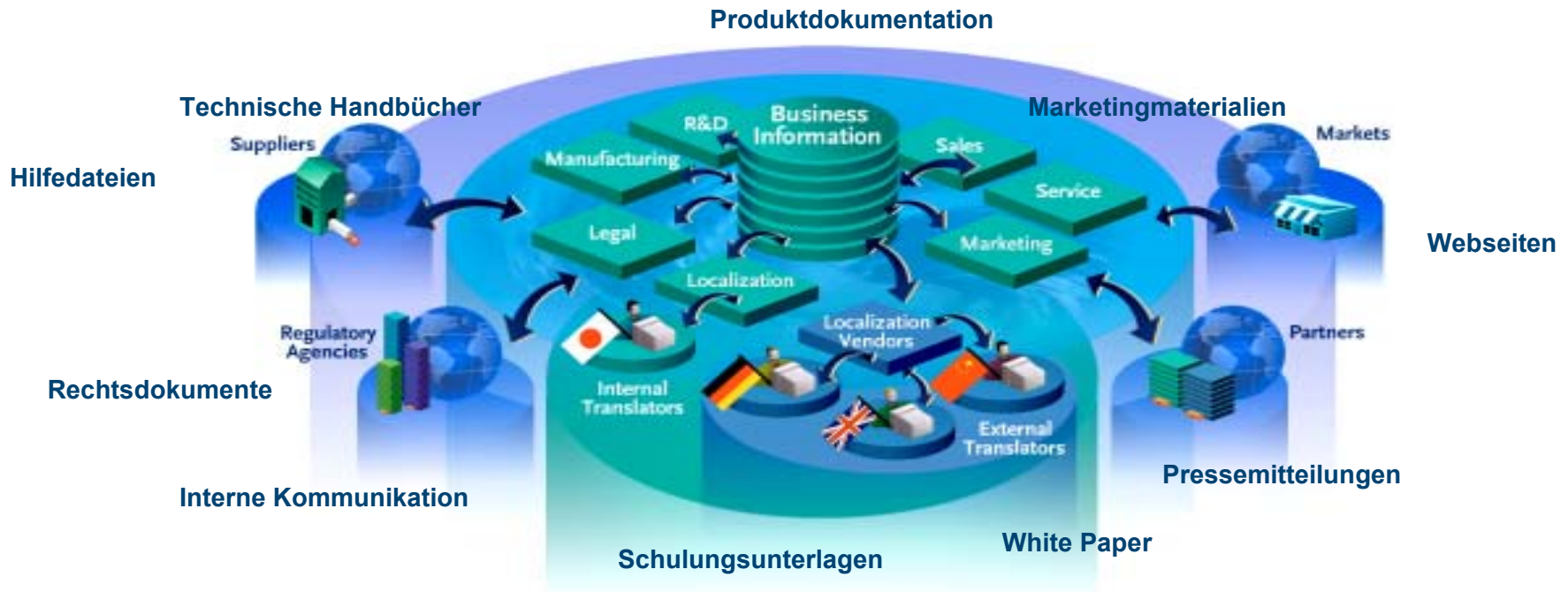
- **Welche Rolle spielt „Übersetzung“ im Geschäftsprozess?**
- **Wie reagiert die Industrie?**
- **Wie beeinflussen Geschäftsprozesse den Übersetzungsprozess?**
- **Welche Interessen haben die Beteiligten an dem Übersetzungs/Lokalisierungsprozess?**
- **Schlussfolgerungen und Empfehlungen**

■ Typische Lokalisierungsszenarien



- Jeder Lokalisierungsprozess ist anders - aber es gibt viele Gemeinsamkeiten
- Prozesse müssen je nach Anforderung im Laufe der Zeit angepasst und geändert werden
- Alle Beteiligten am Prozess arbeiten zusammen - jeder Einzelne hat spezifische Aufgaben

■ Geschäftsleitung



- Wie flexibel bin ich, um Produkte in neuen oder bestehenden Zielmärkten zu platzieren
- Kann ich schnell auf Änderungen im Markt reagieren?
- Kann ich mir kürzere Produktzyklen und kürzere Produkteinführungszeiten erlauben?
- Wie kann ich das Firmenimage in den Zielmärkten konsistent ausbauen?
- Wie sichere ich meine Investitionen in Zielmärkte?
- Kann ich Kosten sparen?

■ Redaktion



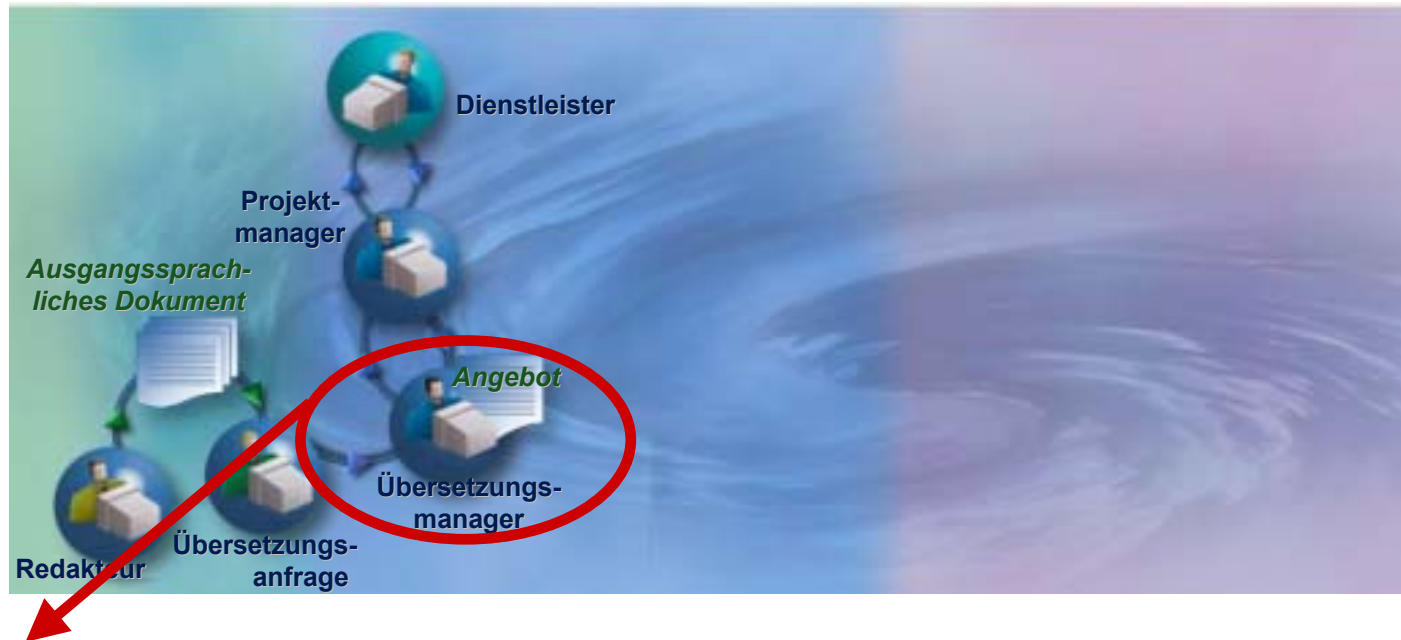
- Gibt die Übersetzung die Aussage des Textes eindeutig wieder?
- Sind meine Daten im richtigen Format für die Übersetzung?
- Ist mein Dokument übersetzungsfreundlich verfasst und kann unnötiger Übersetzungsaufwand vermieden werden?
- Kennt sich der Übersetzer/Dienstleister mit meiner Redaktions-Umgebung aus?
- Wie kann ich den Fortschritt und Status des Projekts überwachen?
- Wie und wohin versende ich die Dateien?

■ Übersetzungsanfrage



- Ist mein Budget ausreichend/wieviel wird es kosten?
- Kann die Übersetzung rechtzeitig fertig gestellt werden?
- Kann Übersetzer/Dienstleister X diesen Auftrag übernehmen?
- Wie bekomme ich ein Angebot/eine Freigabe für das Projekt?
- Wie kann ich den Fortschritt und Status des Projekts überwachen?

■ Übersetzungsmanager (1/2)



- Habe ich genügend Ressourcen, um die Anfrage zu bearbeiten?
- Wie beeinflusst dies meine aktuellen Projekte?
- Wie stark ist Übersetzer bzw. Dienstleister X derzeit ausgelastet/ist er verfügbar?
- In welchem Maß können wir vorhandene Übersetzungen wiederverwenden?
- Welche Kosten und Lieferzeiten sind akzeptabel?

■ Übersetzungsmanager (2/2)



- Wie gehe ich mit dem steigenden Volumen/der zunehmenden Komplexität der Anfragen um?
- Wie kann ich die Produktivität des Teams steigern?
- Wie können wir die zunehmenden Lokalisierungskosten kontrollieren?
- Wie können wir sicherstellen, dass Liefertermine eingehalten werden ?
- Wie können wir die Kosten im Projektmanagement reduzieren?

■ Projektmanager/Dienstleister (1/2)



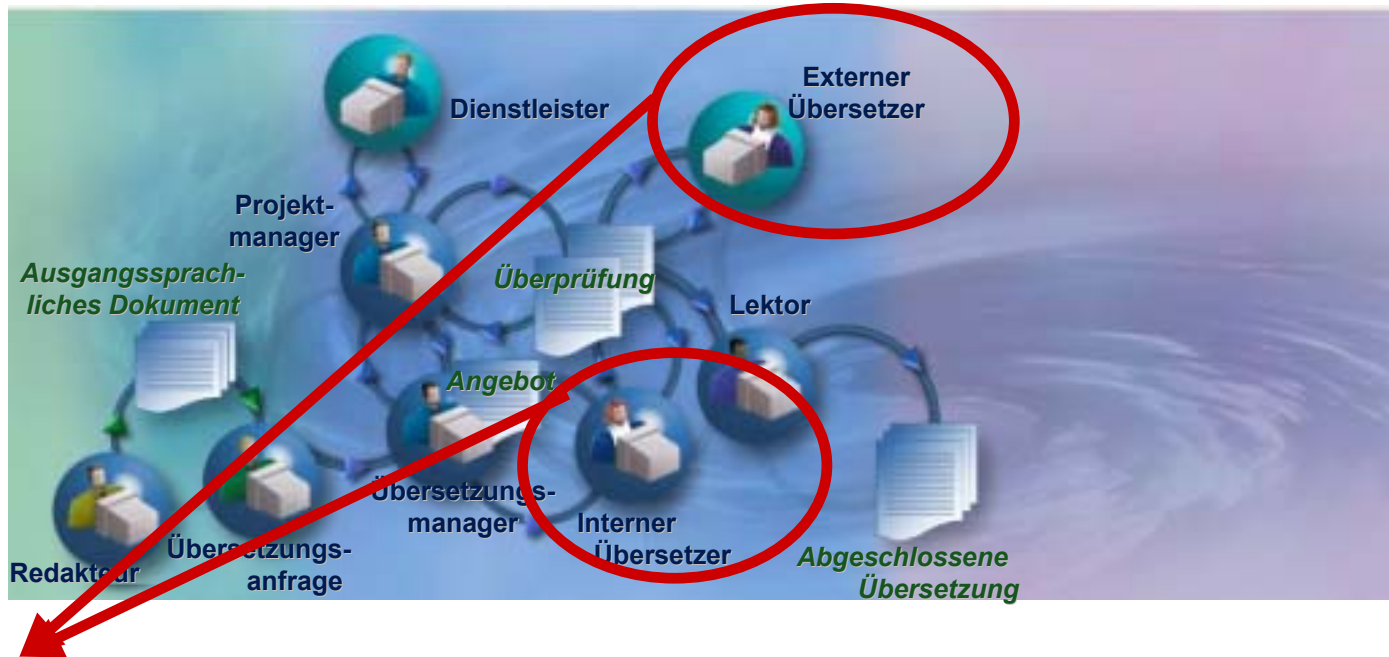
- Liegen uns alle erforderlichen Quelldaten vor?
- Welche TMs und Terminologiedatenbank verwenden wir – wo befinden sich diese?
- Übersetzer X ist nicht verfügbar – welche anderen Dienstleister/Übersetzer sind für diese Art von Text qualifiziert?
- Mit welchem Kosten-/Zeitaufwand sollte ich rechnen?

■ Projektmanager/Dienstleister (2/2)



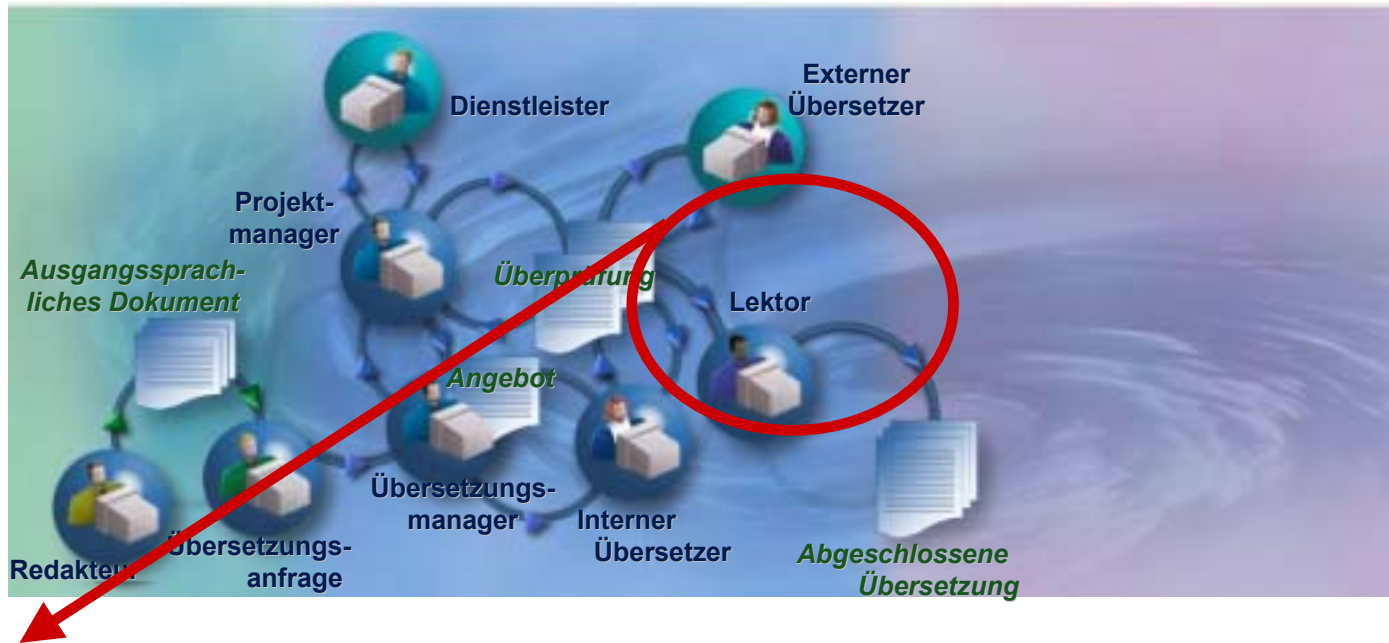
- Wie koordiniere ich alle Ressourcen mit allen Projekten?
- Wie kann ich eine Kostendeckung von 100% oder mehr gewährleisten?
- Wie kann ich die Gesamtkosten im Projektmanagement reduzieren?
- Wie kann ich die Qualität der Übersetzungen besser kontrollieren?
- Wie kann die teaminterne Kommunikation effizienter gestaltet werden?

■ Übersetzer



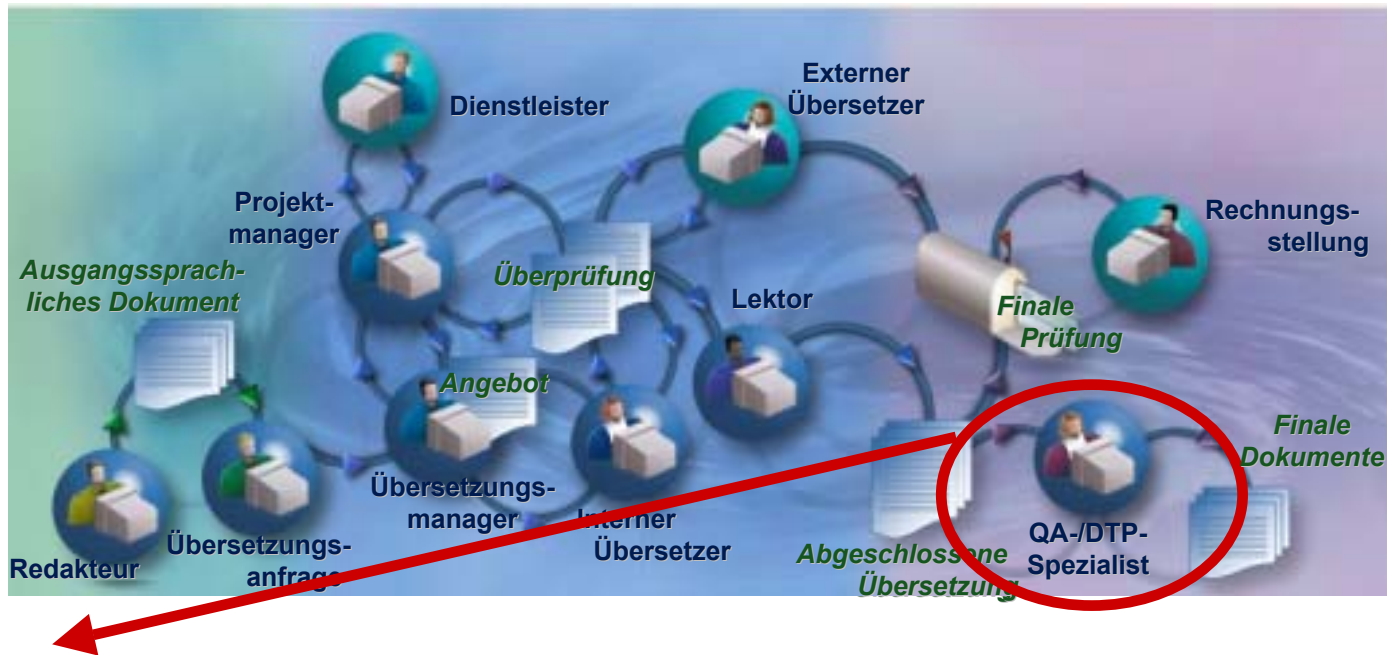
- Habe ich das relevante Referenzmaterial vollständig erhalten?
- Ist die Datei mit meinem Übersetzungs-Tool kompatibel?
- An wen wende ich mich, wenn ich Fragen zum Text habe?
- Wie bringe ich den übersetzten Inhalt wieder in das richtige Format?
- Wie kann ich den Status der Überprüfung meiner Übersetzungen verfolgen?

■ Lektor



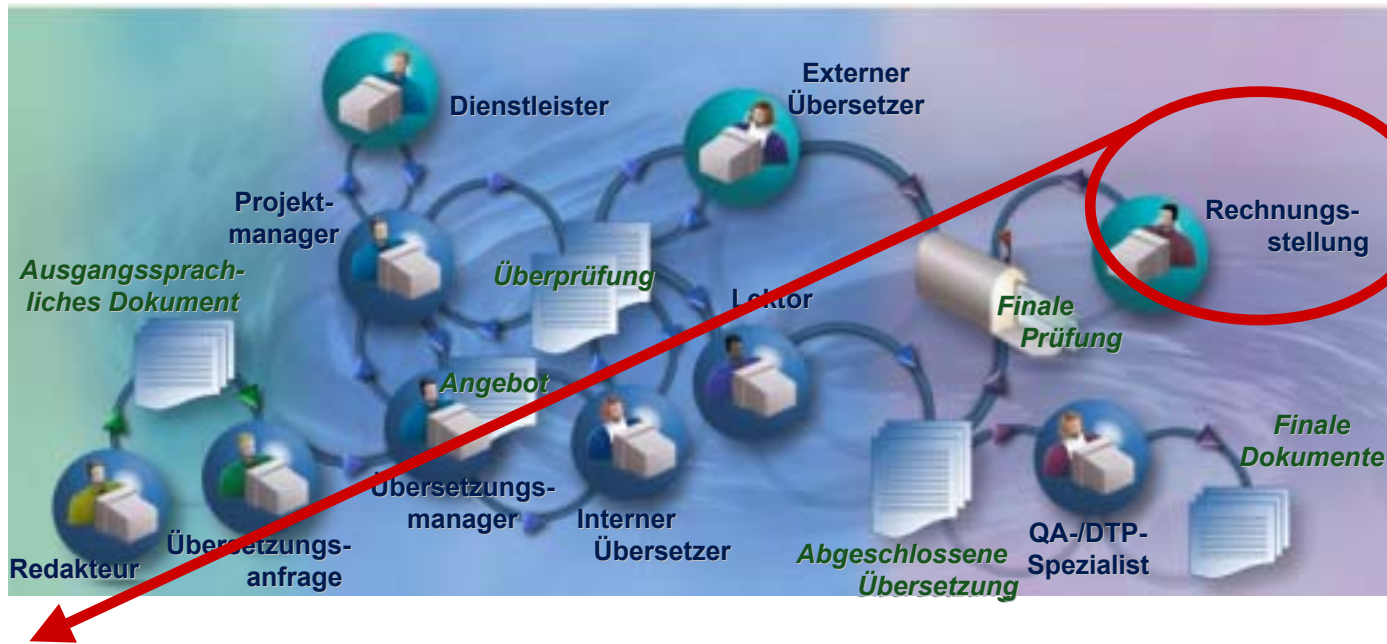
- Ist die Übersetzung korrekt/wurde die richtige Terminologie verwendet?
- Wie kann ein Teil dieser Routine-Überprüfung automatisiert werden?
- Wie gebe ich dem Übersetzer Rückmeldung bei Fragen/Korrekturen?
- Wie kann ich dem Projektmanager regelmäßig über den Fortschritt der Überprüfung informieren?
- Wie sieht meine weitere Arbeitsauslastung aus?

■ QA/DTP Spezialist



- In welchem Format erhalte ich die Übersetzung?
- Muss ich vor der Übersetzung das Dokument vorbereiten?
- Muss ich Feindaten weiterleiten?
- Erfordert der Satz gesonderte technische Behandlung?
- Muss PDF für den Lektor vorbereitet werden?
- Wie sehen die Abrechnungsmodalitäten aus?

■ Rechnungsstellung



- Wie kann ich überprüfen, ob dieser Dienstleister die angegebene Wortzahl übersetzt hat?
- Wer hat diese Übersetzungen freigegeben?
- Wo ist das ursprüngliche Angebot des Dienstleisters?
- Arbeitet dieser Dienstleister derzeit noch an anderen Übersetzungen?
- Wie sehen die Abrechnungsmodalitäten aus?

■ Themenübersicht

Die folgenden Fragen werden thematisiert:

- Welche Rolle spielt „Übersetzung“ im Geschäftsprozess?
- Wie reagiert die Industrie?
- Wie beeinflussen Geschäftsprozesse den Übersetzungsprozess?
- Welche Interessen haben die Beteiligten an dem Übersetzungs, bzw. Lokalisierungsprozess?
- Schlussfolgerungen und Empfehlungen

■ Globale Produkteinführung ist eine *Strategische* Initiative

- Erfordert Augenmerk vom Management
- Benötigt Erstellung eines Business Cases
- Erfordert ‚Business Prozess Mapping‘
- Erfordert einen 6 Monate, 12 Monate, 24 Monats Plan



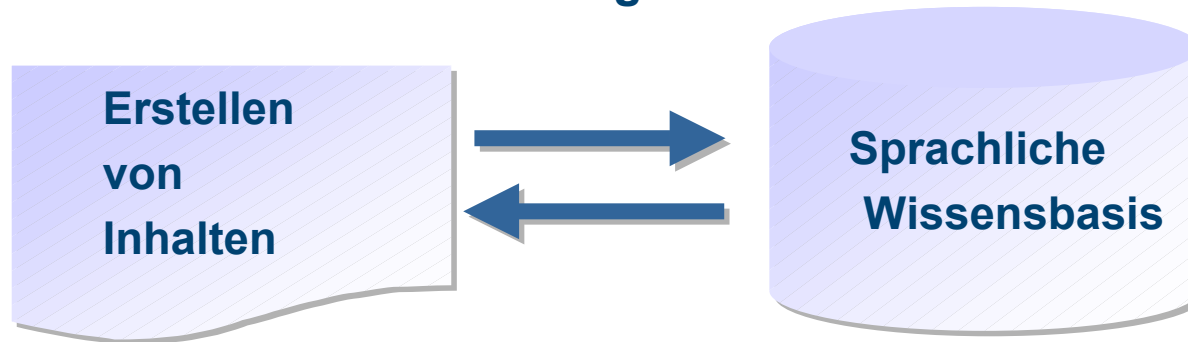
■ **Transparenz von Prozessen**

- **Globalisierung ist oft der letzte und meist unsichtbare Prozess**
- **Erfordert die Entwicklung von Transparenten Prozessen**
- **Erfordert ein zentralisiertes Reporting**
- **G&V Rechnung muss Globalisierungskosten erfassen**
- **Verträge mit Dienstleistern sollten zentral kontrolliert werden**
- **Entwickle Kontrollmechanismen für globale Markteinführungen**
- **Erfordert die Konsolidierung oder Schaffung von zentralen Verwaltung der getätigten Investitionen in Übersetzungen von Produktinformationen**



■ Sprachliche Wissensbasis im Autorenprozess

- Terminologieüberprüfung
- Automatischer Vorschlag von bereits übersetzten Formulierungen



Effekt:

- Konsistenteres Branding
- Qualitätsverbesserung und höhere Verständlichkeit
- Effizienz des Übersetzungsprozesses kann signifikant verbessert werden (Qualität, Kosten, Zeiteinsparungen)

■ Automatisierung von Prozessen

- **Anbindung der oft zahlreichen Content Quellen an die Übersetzungsproduktion**
 - **Automatische, „intelligente“ Erstellung von Übersetzungsprojekten**
- **Automatisierung von Arbeitsabläufen durch die Verwendung von Workflow Systemen**

■ Question & Answers



Kontakt @ TRADOS

Matthias Heyn

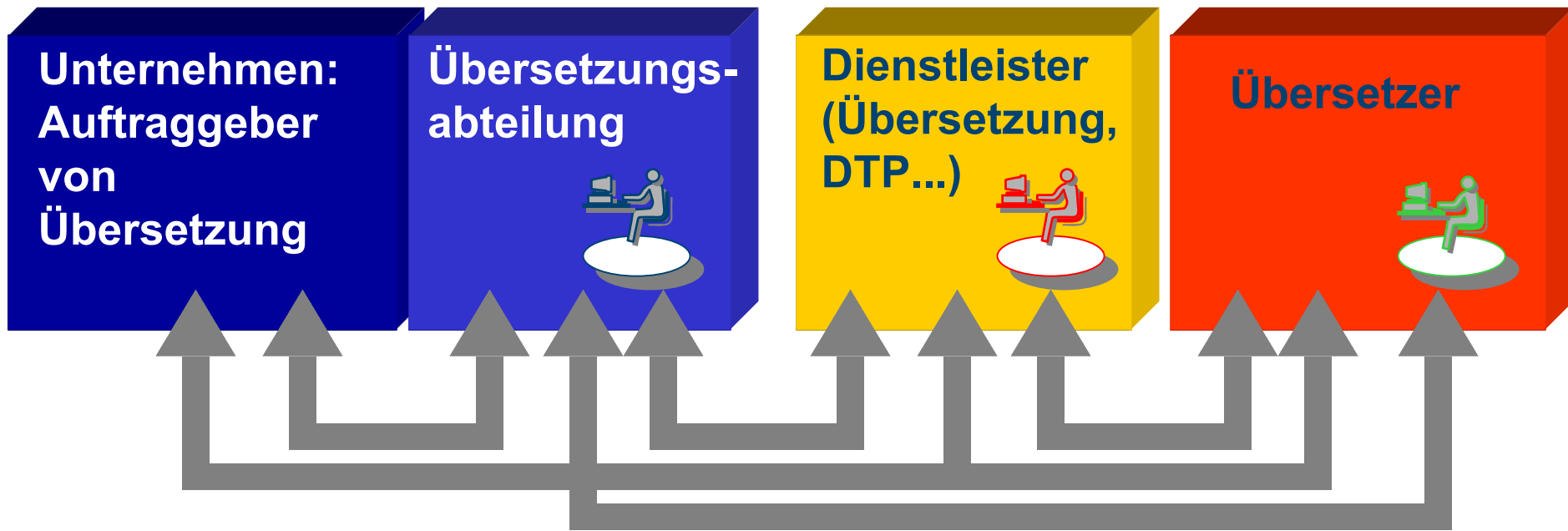
matthias@trados.com

■ **Thematik des Vortrags**

Die folgenden Fragen werden thematisiert:

- **Welche Rolle spielt „Übersetzung“ im Geschäftsprozess?**
- **Wie reagiert die Industrie?**
- **Wie beeinflussen Geschäftsprozesse den Übersetzungsprozess?**
- **Welche Interessen haben die Beteiligten an dem Übersetzungs-, bzw. Lokalisierungsprozess?**
- **Wodurch unterscheidet sich der Übersetzungsprozess von anderen Geschäftsprozessen?**
- **Schlussfolgerungen und Empfehlungen**

■ Wertschöpfungskette - Übersetzung



- Erfordert die Zusammenarbeit einer heterogenen Gruppe von Akteuren
- Fragmentierung auf allen Ebenen: Geographisch, Prozess, Technologie, Medien, Know-how, Kultur, etc.
- Fehlen von Standards