

TERMINOLOGIE UND WISSENSMANAGEMENT

Praxisbeispiel aus einer Schweizer Grossbank

Dr. Karsten Kunert, Reto Bonfiglioli
DTT, Köln
26. März 2004

INHALT

1. DIE CREDIT SUISSE GROUP (CSG)
2. LANGUAGE SERVICES IN DER CSG
3. TERMINOLOGIE: POSITIONIERUNG IM STAKEHOLDER-
VERBUND
4. HERAUSFORDERUNGEN FÜR DIE TERMINOLOGIE IM
TÄGLICHEN BETRIEB
5. DIE ROLLE DES WISSENSMANAGEMENTS
6. WISSENSMANAGEMENT-BASIERTE LÖSUNGSANSÄTZE
7. NUTZEN/FAZIT

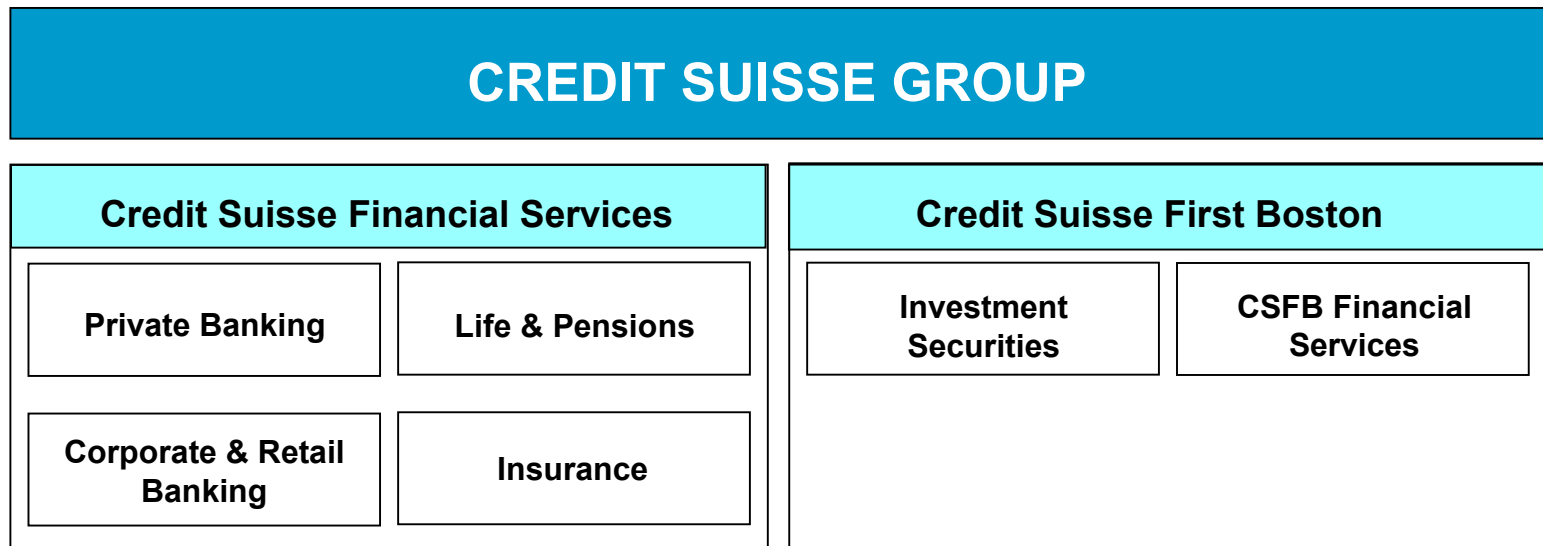
INHALT

1. DIE CREDIT SUISSE GROUP (CSG)
2. LANGUAGE SERVICES IN DER CSG
3. TERMINOLOGIE: POSITIONIERUNG IM STAKEHOLDER-
VERBUND
4. HERAUSFORDERUNGEN FÜR DIE TERMINOLOGIE IM
TÄGLICHEN BETRIEB
5. DIE ROLLE DES WISSENSMANAGEMENTS
6. WISSENSMANAGEMENT-BASIERTE LÖSUNGSANSÄTZE
7. NUTZEN/FAZIT

DIE CREDIT SUISSE GROUP

EINIGE FACTS & FIGURES

Die CREDIT SUISSE GROUP ist ein führendes global tätiges Finanzdienstleistungs-Unternehmen mit Hauptsitz in Zürich



- Assets under Management: ca. 1'199 Mia. CHF (per 31.12.2003)
- 61'300 Mitarbeiter sprechen über 100 Sprachen
- Die Gruppe ist in über 50 Ländern aktiv

INHALT

1. DIE CREDIT SUISSE GROUP (CSG)
2. LANGUAGE SERVICES IN DER CSG
3. TERMINOLOGIE: POSITIONIERUNG IM STAKEHOLDER-
VERBUND
4. HERAUSFORDERUNGEN FÜR DIE TERMINOLOGIE IM
TÄGLICHEN BETRIEB
5. DIE ROLLE DES WISSENSMANAGEMENTS
6. WISSENSMANAGEMENT-BASIERTE LÖSUNGSANSÄTZE
7. NUTZEN/FAZIT

LANGUAGE SERVICES

EIN ZENTRALER VERANTWORTUNGSBEREICH

- Interner Dienstleister im Bereich Übersetzungen und Terminologie
- Organisatorische Eingliederung im Corporate Center der CSG in der Organisationseinheit „Communications“
- 62 Mitarbeitende, 12.5 Mio. CHF Gesamtkosten p.a.
- Output Übersetzungsdienst: ca. 100'000 Seiten pro Jahr

Aufgaben-Portfolio

- Übersetzungen ins Englische, Französische, Italienische und Deutsche und umgekehrt; Vermittlung von Übersetzungen in anderen Sprachen
- Korrekturlesen und Überarbeiten von Texten
- Pflege einer Datenbank mit Fachausdrücken aus dem Banken- und Versicherungswesen
- Erstellen von Fachwortlisten und Glossaren zu bestimmten Themen
- Erstellen von Fachdokumentationen
- Vermittlung von Dolmetschern

LANGUAGE SERVICES PRODUKTE-BEISPIELE

Communications

- Pressemitteilungen
- Mitarbeiterzeitschrift "one,"
- Kundenzeitschriften
- Geschäftsberichte



Human Resources

- Personalreglemente
- HR-Intranet-Site
- Arbeitszeugnisse



Marketing

- Produktebroschüren
- Material für Werbekampagnen
- Inserate



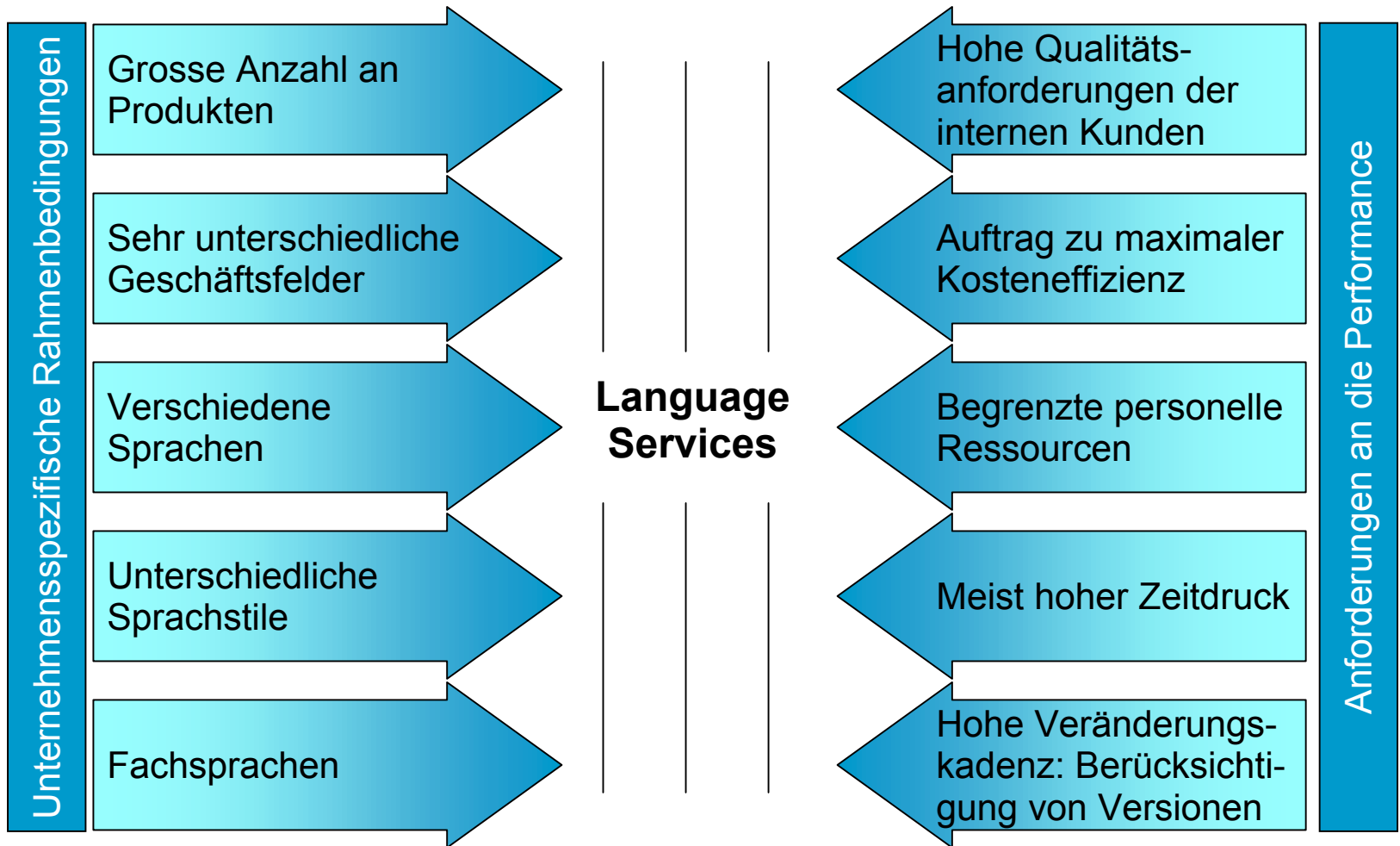
Markteinheiten

- Produkteunterlagen
- Werbematerial, -broschüren



LANGUAGE SERVICES

HERAUSFORDERUNGEN DES GROSSBETRIEBS



INHALT

1. DIE CREDIT SUISSE GROUP (CSG)
2. LANGUAGE SERVICES IN DER CSG
- 3. TERMINOLOGIE: POSITIONIERUNG IM STAKEHOLDER-
VERBUND**
4. HERAUSFORDERUNGEN FÜR DIE TERMINOLOGIE IM
TÄGLICHEN BETRIEB
5. DIE ROLLE DES WISSENSMANAGEMENTS
6. WISSENSMANAGEMENT-BASIERTE LÖSUNGSANSÄTZE
7. NUTZEN/FAZIT

LANGUAGE SERVICES

FUNKTIONALE STELLUNG DER TERMINOLOGIE

Funktionen

Normierung (Vereinheitlichung)

Normative Vorgabe
(vorschreibend)

Integration

Konservierung

Enabling

Statisch = Abbilden

Dynamisch = Entwickeln

Wahrnehmung

Corporate Language
(Unternehmenssprache,
Sprachliche Integration)

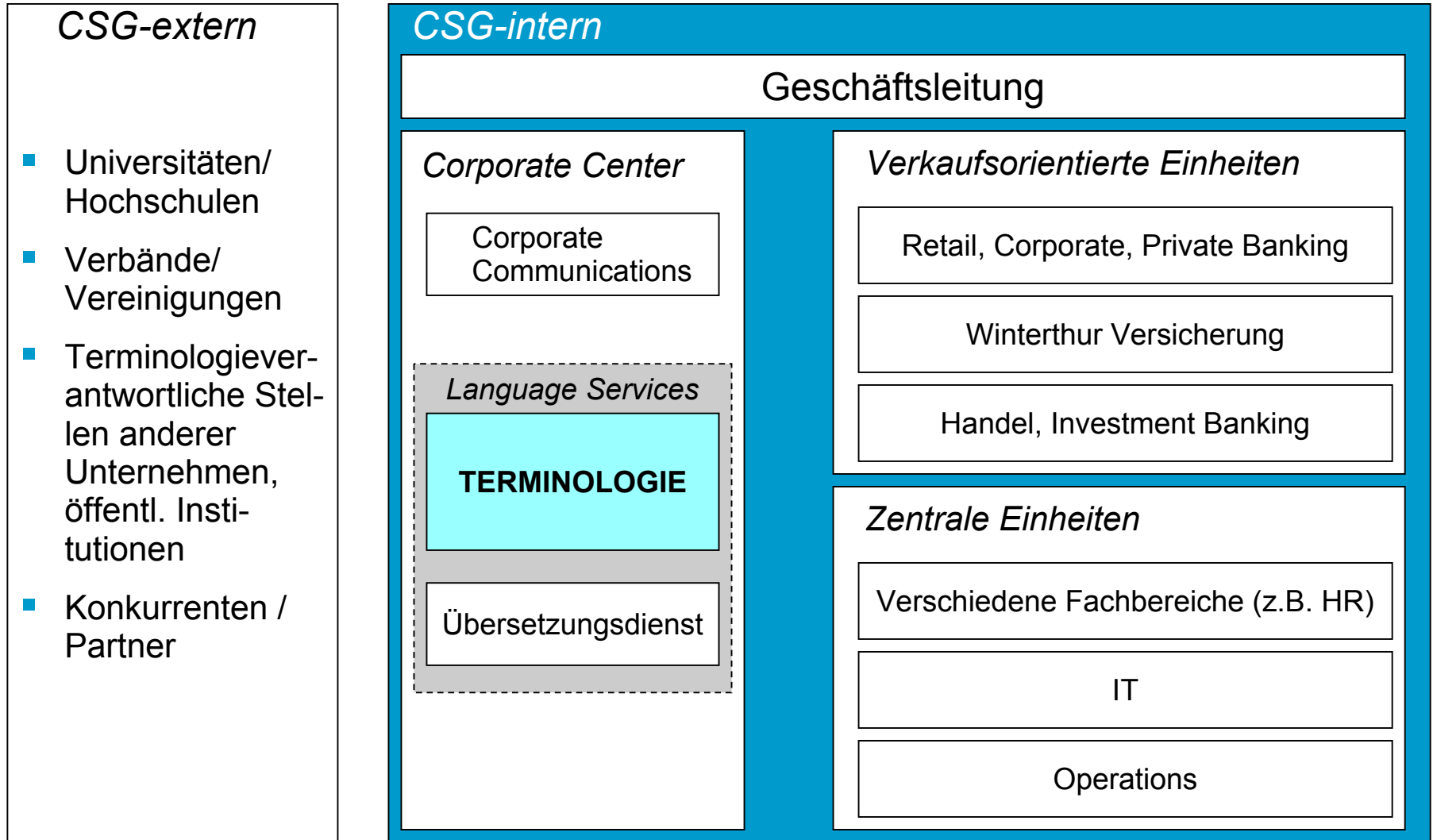
Corporate Identity
→ interne Sicht

Public Relation (Auftritt,
Marketingsprache, inhaltliche
Normierung)

One-face-to-the-customer
→ externe Sicht

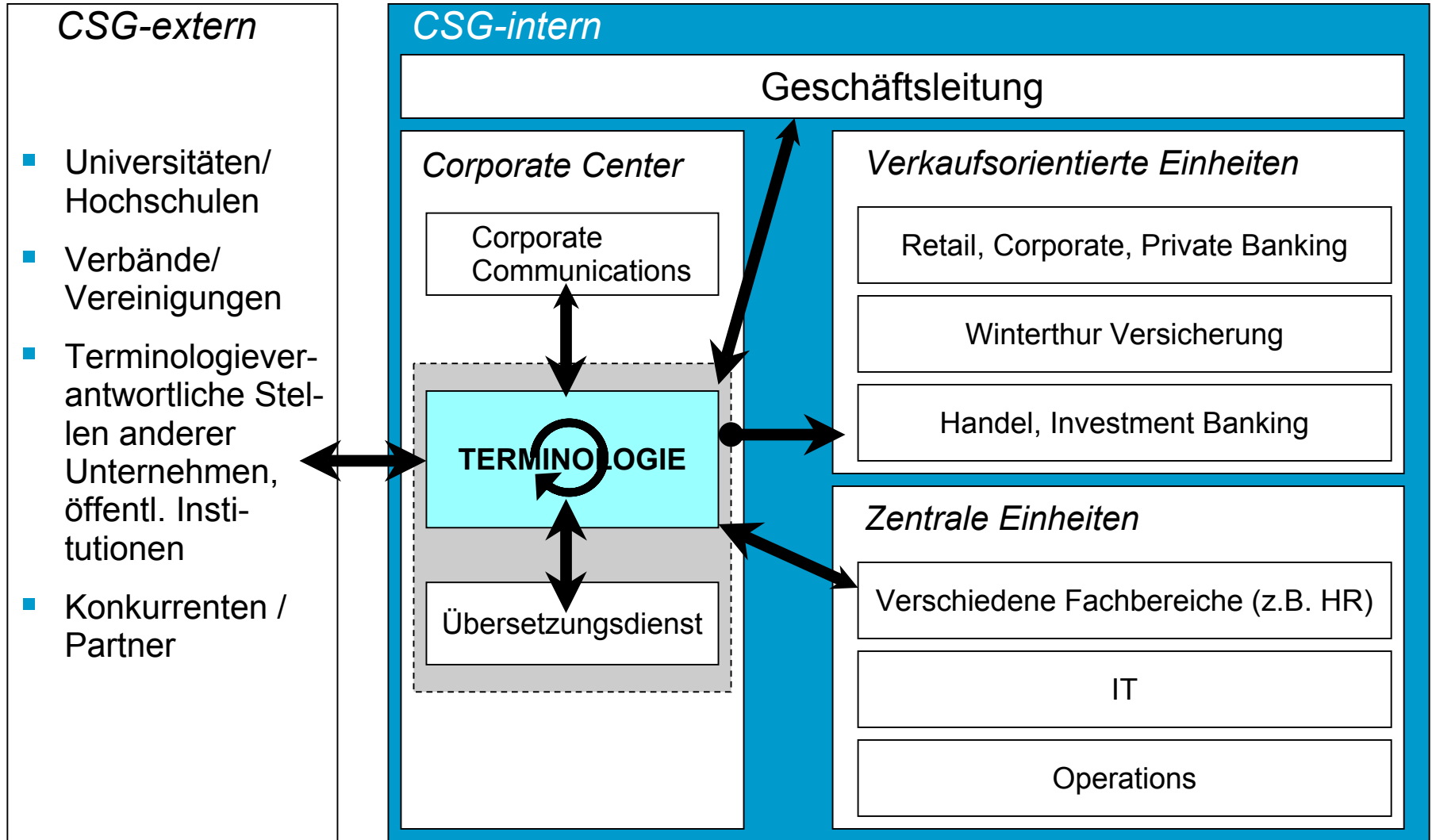
LANGUAGE SERVICES

STAKEHOLDER FÜR TERMINOLOGIELEISTUNGEN



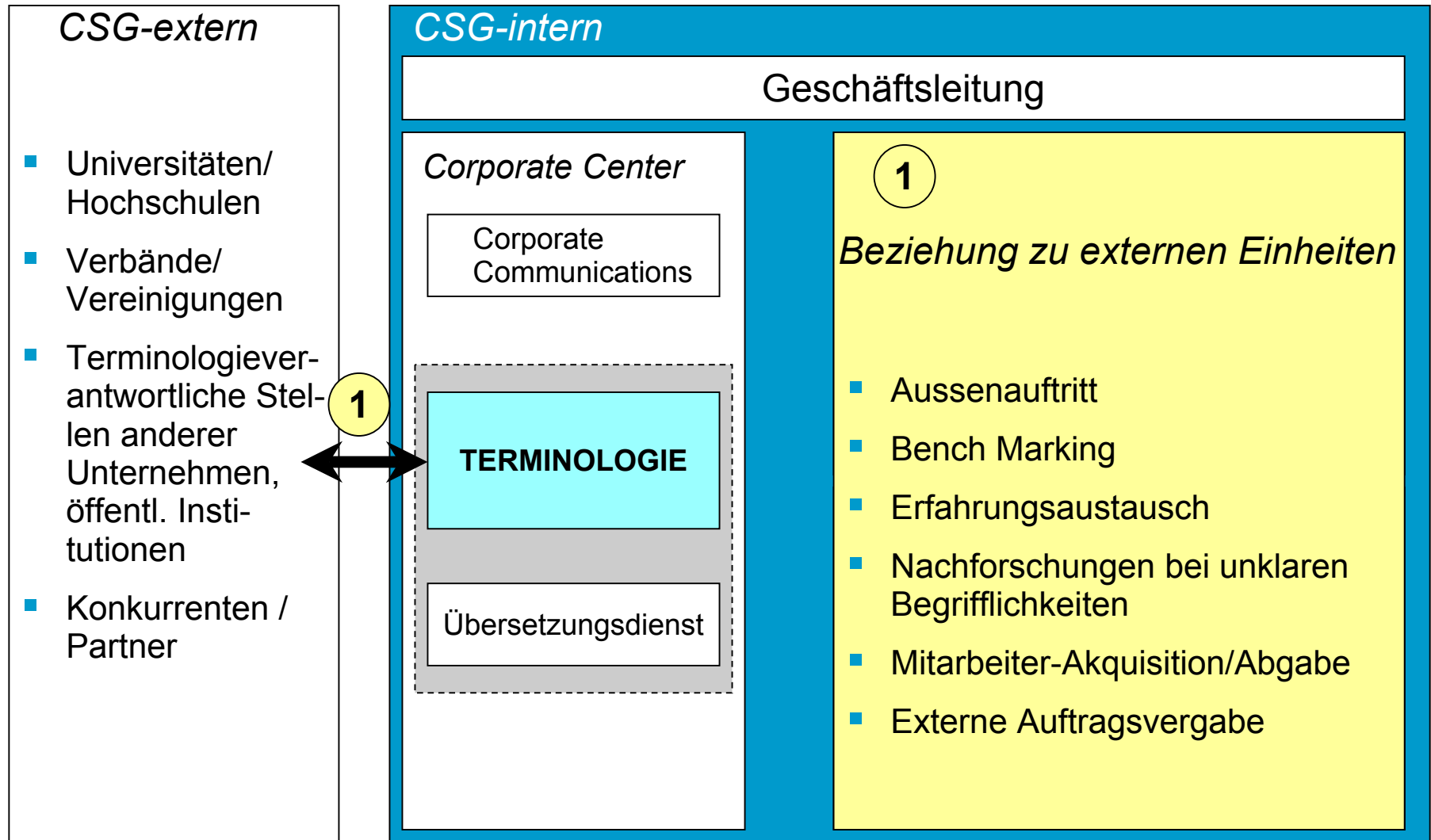
LANGUAGE SERVICES

BEZIEHUNGSNETZWERK DER TERMINOLOGIE



LANGUAGE SERVICES

BEZIEHUNGSNETZWERK DER TERMINOLOGIE



LANGUAGE SERVICES

BEZIEHUNGSNETZWERK DER TERMINOLOGIE

CSG-extern

- Universitäten/ Hochschulen
- Verbände/ Vereinigungen
- Terminologieverantwortliche Stellen anderer Unternehmen, öffentl. Institutionen
- Konkurrenten / Partner

CSG-intern

Geschäftsleitung

Corporate Center

Corporate Communications

TERMINOLOGIE

2

Übersetzungsdienst

2

Unternehmensinterne Beziehung Terminologie-Übersetzungsdienst

- Unterstützung der Übersetzer bezüglich Bereitstellung korrekter Fachtermini
- Abklärungen für den Übersetzungsdienst im Auftragsverhältnis
- Mitwirkung im Rahmen von Revisionen von Übersetzungen
- Input für die Terminologie-Datenbank/Aktualisierung

LANGUAGE SERVICES

BEZIEHUNGSNETZWERK DER TERMINOLOGIE

CSG-extern

- Universitäten/ Hochschulen
- Verbände/ Vereinigungen
- Terminologieverantwortliche Stellen anderer Unternehmen, öffentl. Institutionen
- Konkurrenten / Partner

CSG-intern

Geschäftsleitung

Corporate Center

Corporate Communications

3

TERMINOLOGIE

Übersetzungsdienst

3

Unternehmensinterne Beziehung Terminologie-Communications

- Herausgabe und Überarbeitung von Konventionen, Beispielen
- Terminologie-Abgleich
- Pflege einer Corporate Language
- Rahmenvorgaben (z.B. Anzuwendende engl. Sprache)

LANGUAGE SERVICES

BEZIEHUNGSNETZWERK DER TERMINOLOGIE

4

*Unternehmensinterne
Beziehung:*

*Terminologie-
Spez. Fachbereiche*

- Verwaltung, Pflege der Begrifflichkeiten
- Bereitstellung spezifischer Fachtermini (z.B. HR-Terminologie)

CSG-intern

Geschäftsleitung

Corporate Center

Corporate Communications

TERMINOLOGIE

Übersetzungsdienst

Verkaufsorientierte Einheiten

Retail, Corporate, Private Banking

Winterthur Versicherung

Handel, Investment Banking

Zentrale Einheiten

Verschiedene Fachbereiche (z.B. HR)

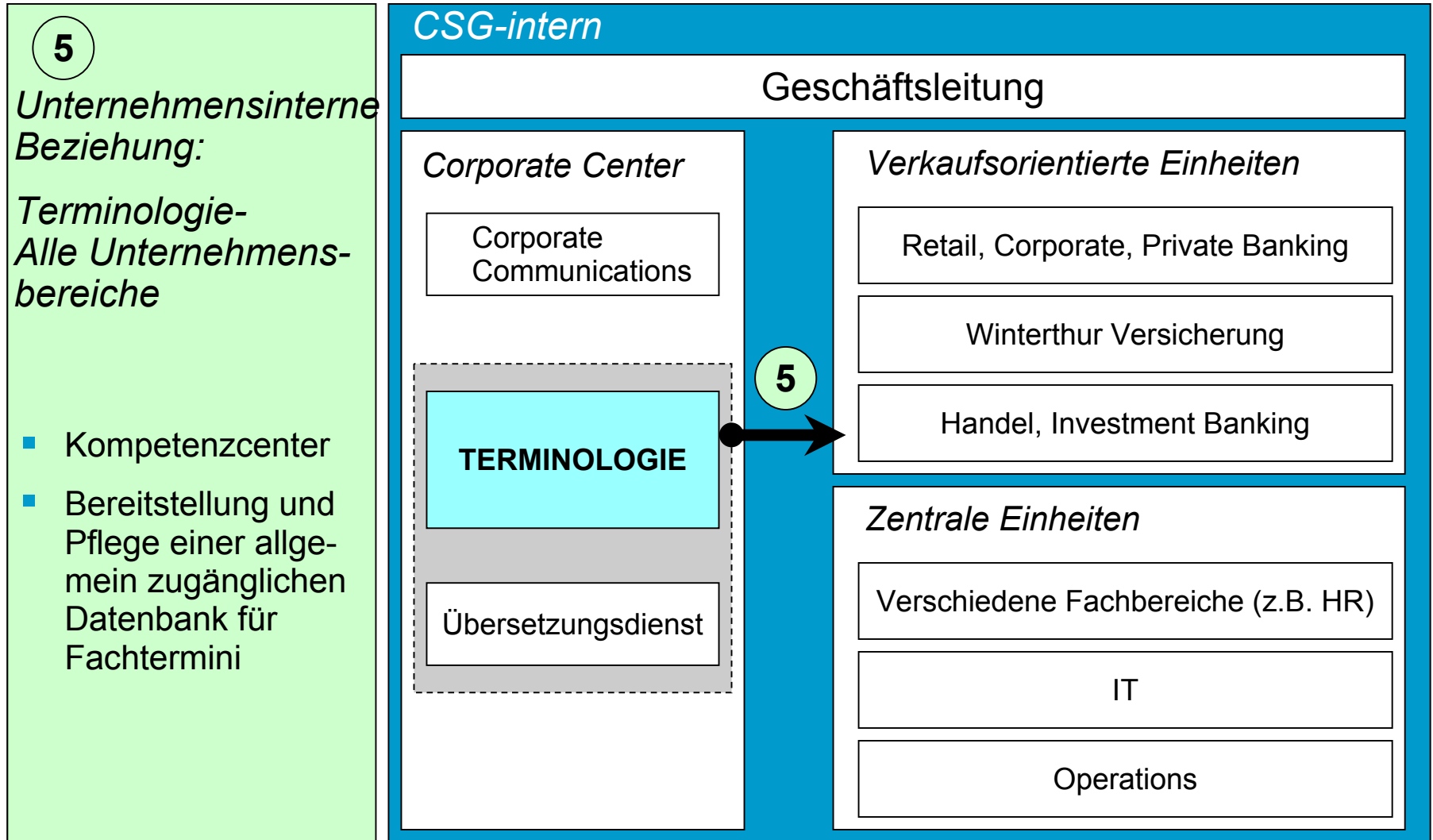
IT

Operations

4

LANGUAGE SERVICES

BEZIEHUNGSNETZWERK DER TERMINOLOGIE



LANGUAGE SERVICES

BEZIEHUNGSNETZWERK DER TERMINOLOGIE

CSG-extern

- Universitäten/
Hochschulen
- Verbände/
Vereinigungen
- Terminologiever-
antwortliche Stel-
len anderer
Unternehmen,
öffentl. Insti-
tutionen
- Konkurrenten /
Partner

CSG-intern

Geschäftsleitung

Corporate Center

Corporate
Communications

TERMINOLOGIE

6

Übersetzungsdienst

6

Unternehmensinterne Beziehung Innerhalb Terminologie-Stelle

- Erfahrungsaustausch
- Integration des verfügbaren
Know-Hows
- Speicherung der unternehmens-
relevanten Terminologie-Inforna-
tionen in einer Datenbank
- Entwicklung, Pflege und Unterhalt
der Terminologie-Datenbank

LANGUAGE SERVICES

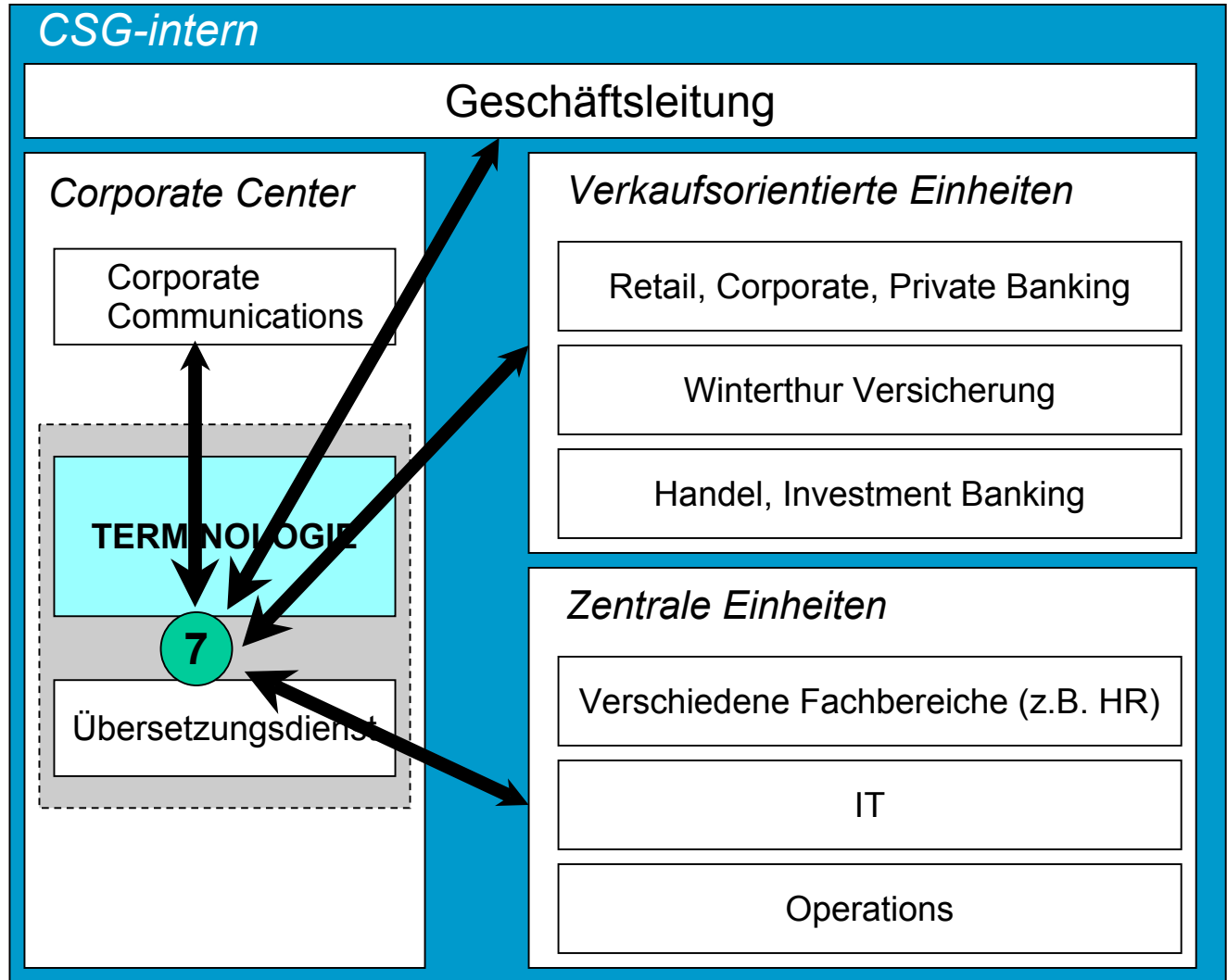
BEZIEHUNGSNETZWERK DER TERMINOLOGIE

7

*Unternehmensinterne
Beziehung:*

*Language Services -
Alle Unternehmens-
bereiche*

- Auftragsabwicklung
- Erteilung von Übersetzungs- und terminologieorientierten Aufträgen
- Feedback zu Abwicklung und Servicequalität

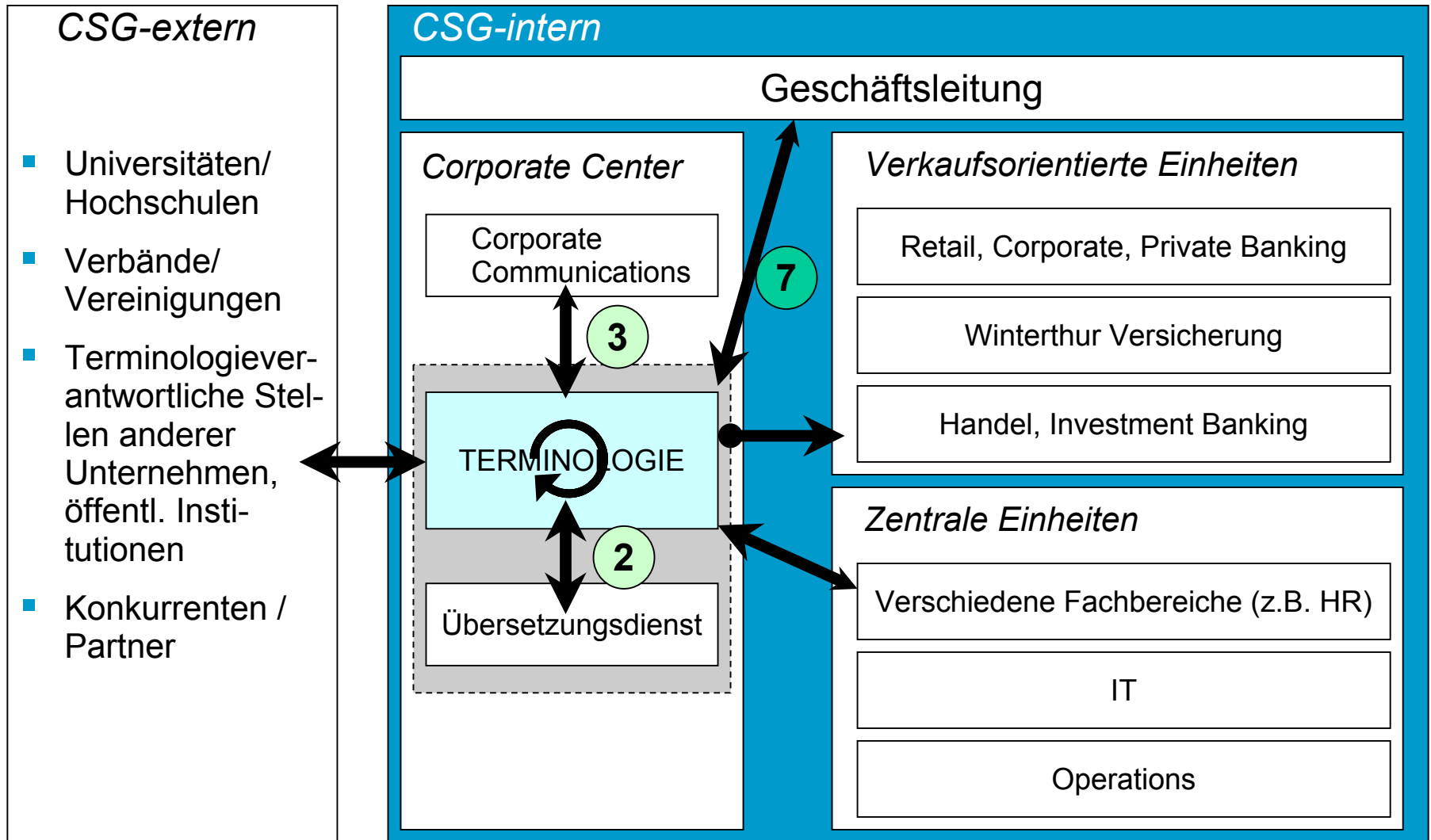


INHALT

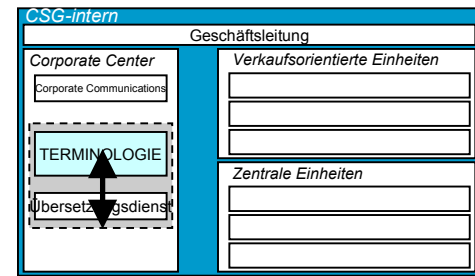
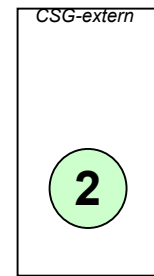
1. DIE CREDIT SUISSE GROUP (CSG)
2. LANGUAGE SERVICES IN DER CSG
3. TERMINOLOGIE: POSITIONIERUNG IM STAKEHOLDER-
VERBUND
- 4. HERAUSFORDERUNGEN FÜR DIE TERMINOLOGIE IM
TÄGLICHEN BETRIEB**
5. DIE ROLLE DES WISSENSMANAGEMENTS
6. WISSENSMANAGEMENT-BASIERTE LÖSUNGSANSÄTZE
7. NUTZEN/FAZIT

LANGUAGE SERVICES

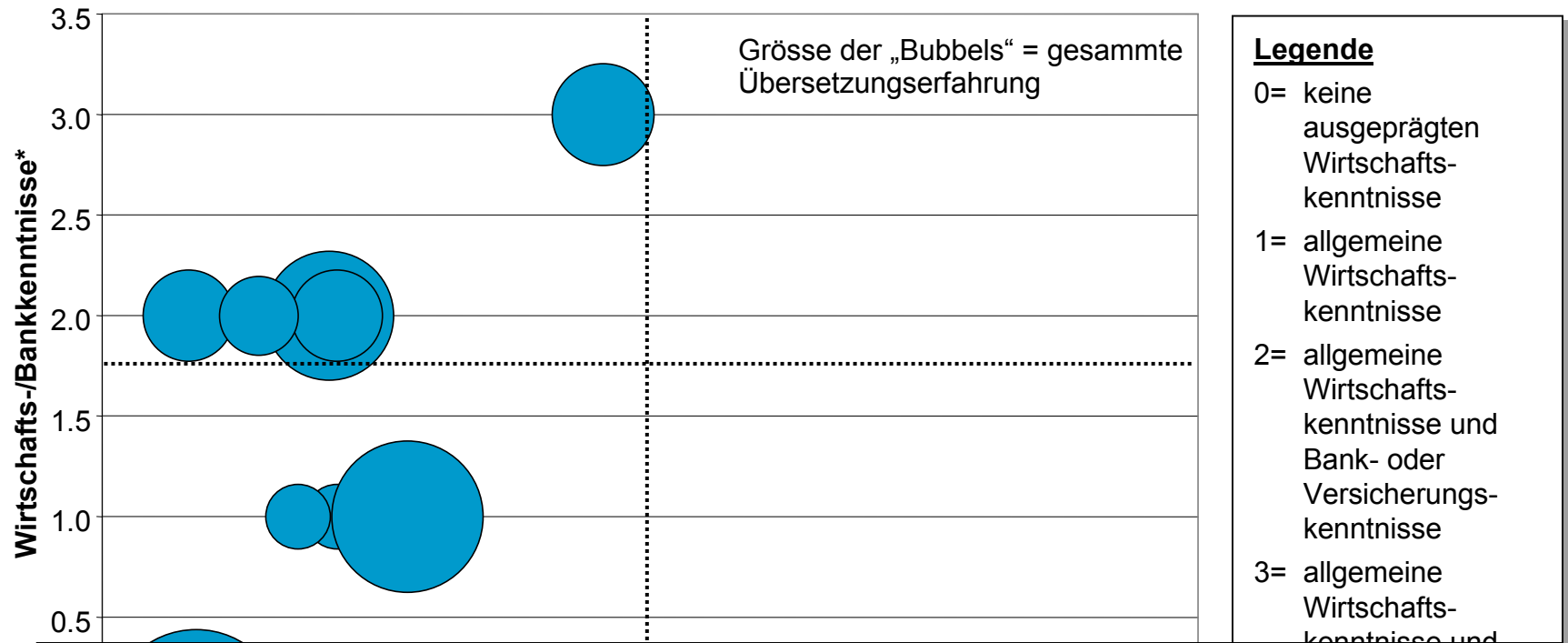
HERAUSFORDERUNGEN IN DER INTERAKTION



LANGUAGE SERVICES MITARBEITER PORTFOLIO



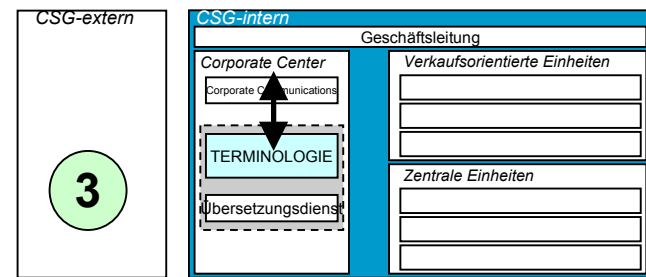
Wissens-Position Abteilung Englisch-Übersetzungen



Stark unterschiedlicher Kenntnisstand der Übersetzer führt zu Qualitätsschwankungen in der Leistungserstellung.

LANGUAGE SERVICES

ENGLISH CONVENTIONS



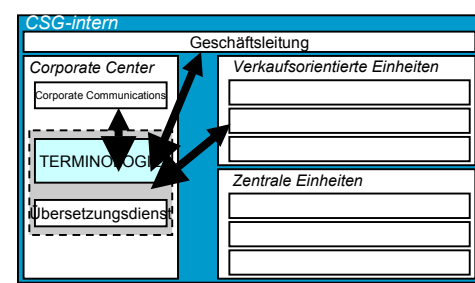
Umsetzung von Corporate Language

- International tätiger Konzern bedeutet Mehrsprachigkeit (gesprochen und geschrieben)
- Gemeinsamer Nenner: Offizielle Konzernsprache = Englisch
- Präzisierung: US-English
 - Was heisst das?
 - Unsicherheiten in der Anwendung
 - Unklare Konventionen
 - Keine Anleitungen
- Ausdrucksweise wird geprägt durch den jeweiligen Anwender
- Einheitlicher, professioneller Aussenauftritt wird nicht erreicht

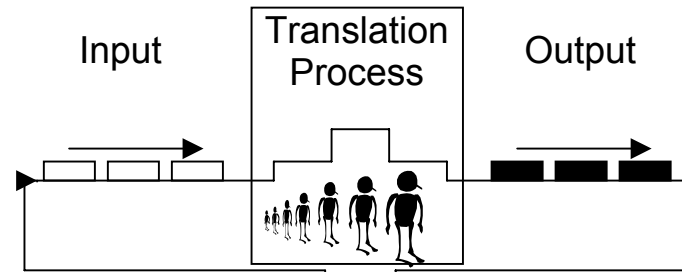
Herausforderung: Definition und Umsetzung eines klaren Qualitätsstandards

LANGUAGE SERVICES KUNDENSCHNITTSTELLE

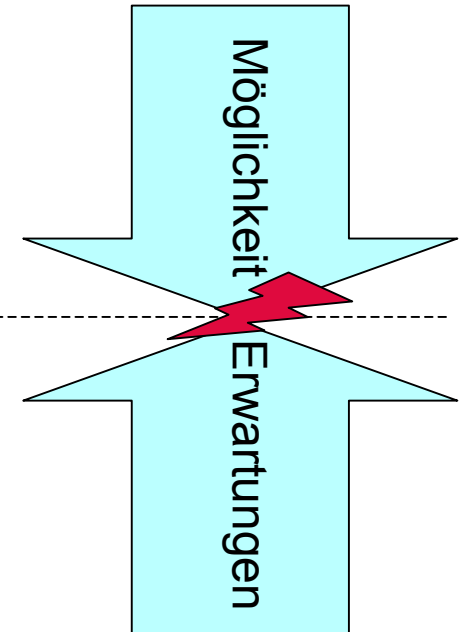
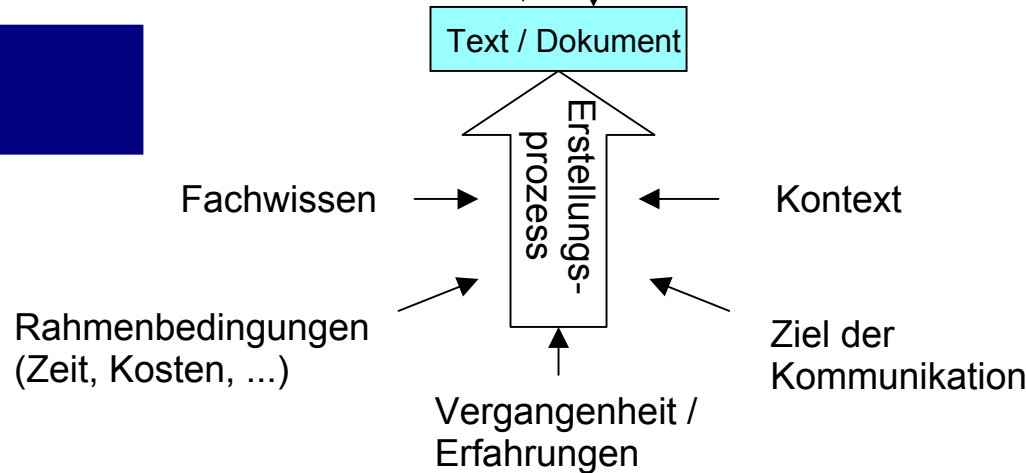
CSG-extern
7



Übersetzungs-
dienst



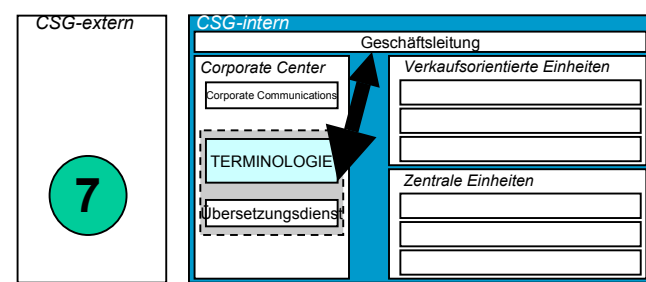
Interner
Kunde



Language Services wird nur ein Bruchteil der Informationen aus dem Erstellungsprozess weitergegeben. Allerdings wird erwartet, dass das Gesamtgefüge bei der Übersetzung berücksichtigt resp. abgebildet wird.

LANGUAGE SERVICES

ASPEKTE DER ÜBERSETZUNG



Es können generell **3 Ebenen** unterschieden werden

Bild – Ebene
(Botschaft)

- Richtige Wiedergabe der Übersetzung im gesamten Kontext
- Richtige Übermittlung der im Originaltext vorhandenen „Bilder“ (z.B. Dynamik, Aufbruchstimmung, Veränderungsprozesse, etc.)
- Adressatengerechte Bildvermittlung

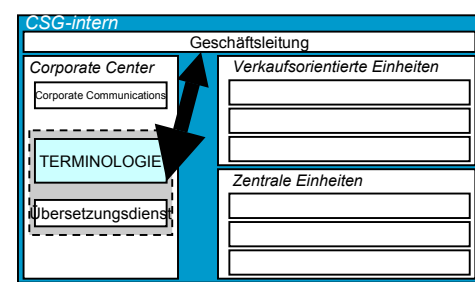
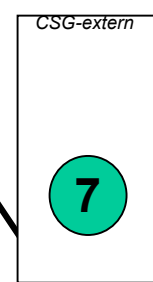
Stil – Ebene
(Inhalt)

- Berücksichtigung des individuellen Stils
- Sinnvermittlung
- Inhalte über den reinen Text hinaus

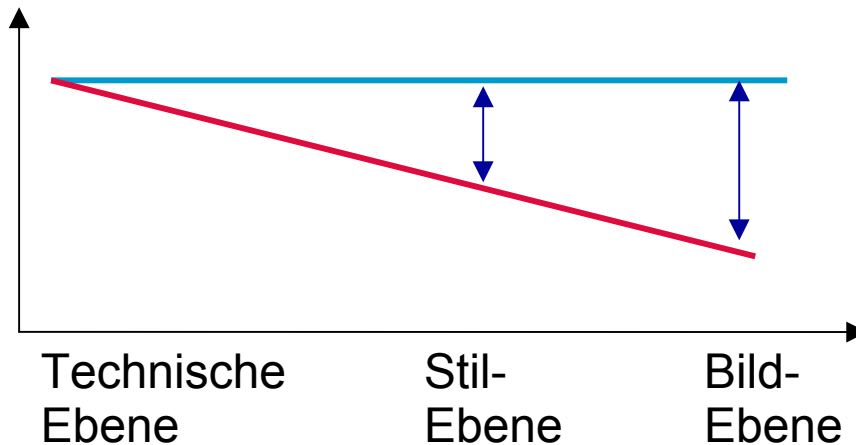
Technische - Ebene

- Orthographische, grammatikalische Korrektheit
- Verwendung der gewünschten Sprache (z.B. US English)
- Berücksichtigung sprachlicher Besonderheiten
- Formal richtige Wiedergabe der Aussagen

LANGUAGE SERVICES MISMATCH DER ERWARTUNGEN



Erwartungen versus **Möglichkeit**
der Abdeckung



Diskrepanz zwischen
Kundenerwartungen und
Möglichkeiten der
Language Services

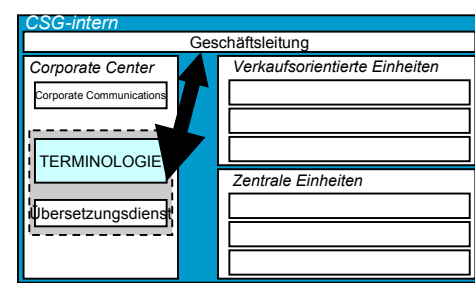
Beispiele für problematische „Bild“-Wiedergaben (Englisch-Übersetzungen)

- „Wettbewerber“ - „*Rival*“
- Aufbruchstimmung: „einen Weg gemeinsam gehen“ - „*to go down the road together*“

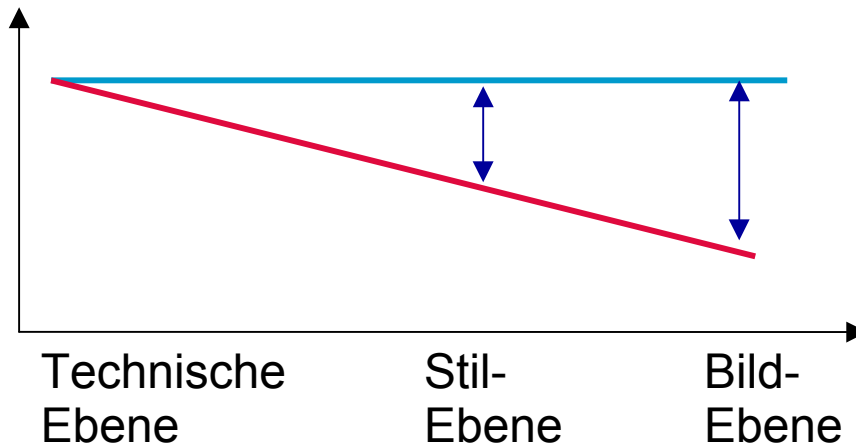
LANGUAGE SERVICES MISMATCH DER ERWARTUNGEN

CSG-extern

7



Erwartungen versus **Möglichkeit**
der Abdeckung



Diskrepanz zwischen Kundenerwartungen und Möglichkeiten der Language Services

- ! Potenzielle Konfliktsituationen, die vor allem bei Übersetzungen mit hohem kommunikativem Stellenwert auftreten und sich dort besonders negativ zeigen können.

INHALT

1. DIE CREDIT SUISSE GROUP (CSG)
2. LANGUAGE SERVICES IN DER CSG
3. TERMINOLOGIE: POSITIONIERUNG IM STAKEHOLDER-
VERBUND
4. HERAUSFORDERUNGEN FÜR DIE TERMINOLOGIE IM
TÄGLICHEN BETRIEB
- 5. DIE ROLLE DES WISSENSMANAGEMENTS**
6. WISSENSMANAGEMENT-BASIERTE LÖSUNGSANSÄTZE
7. NUTZEN/FAZIT

LANGUAGE SERVICES

DIE ROLLE DES WISSENSMANAGEMENTS

| | | |
|-----------------------|-----------------|-----------------------|
| Wissensidentifikation | Wissenstransfer | Wissensbereitstellung |
| Wissensnutzung | Wissensvorgaben | etc. |

- Themen, welche mit Wissen zu tun haben
- Themen, welche gestaltet, gelenkt und entwickelt werden sollten
- Themen, welche mit Wissensmanagement zu tun haben

Wissensmanagement beeinflusst die Funktionsweise von Terminologie und Sprachendienst überaus positiv und vergrössert dessen Potential signifikant.

LANGUAGE SERVICES

MÖGLICHE WISSENSMANAGEMENT-BASIERTE LÖSUNGSANSÄTZE

Methodisches Vorgehen

- Systematische Analyse bzgl. Umgang mit Wissen
- Identifikation von Schwachstellen und Ursachen
- Klassifizierung gemäss Methodik (z.B. Wissensprozess, Wissenstyp)
- Lösungssuche
- Umsetzung

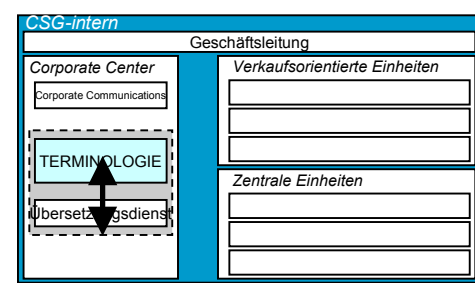
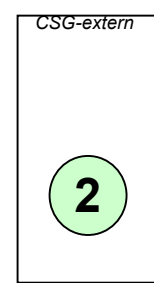
Ereignisorientiertes Vorgehen

- Situatives Vorgehen gemäss identifiziertem Handlungsbedarf

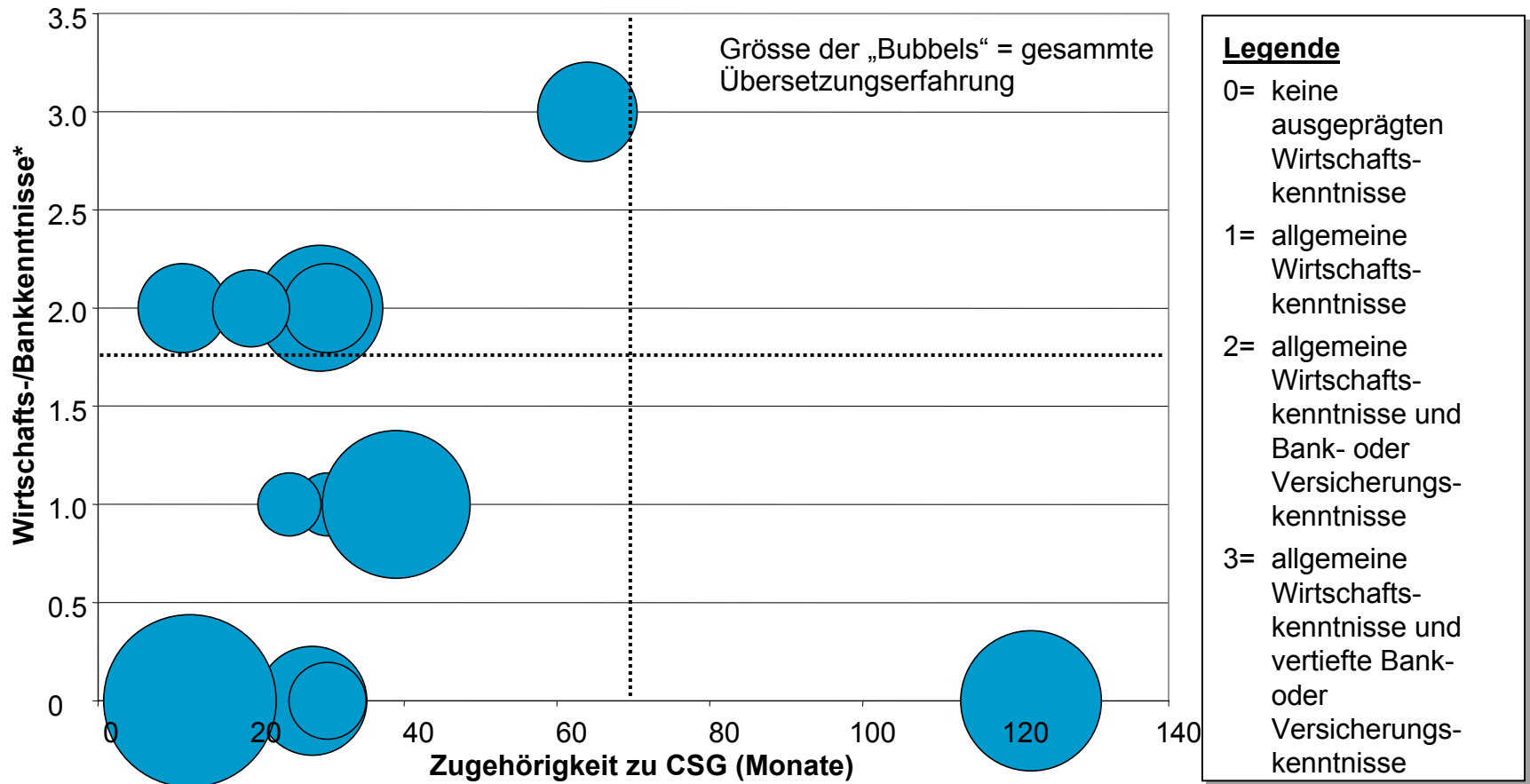
Mögliche Ansätze

- Identifikation von Wissen (Portfolio, Verzeichnisse)
- Systematisierung des Umgangs mit Wissen (Ziele, Massnahmen, Messbarkeit)
- Entwicklung und Beschaffung von erforderlichem Wissen
- Wissensaustausch (z.B. in Fachgremien)
- Wissensspeicherung (z.B. mittels Datenbank)
- Sicherung von Schlüsselwissen, Wissens-Retention

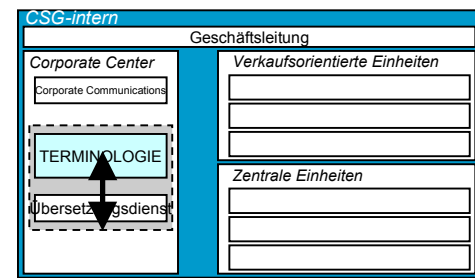
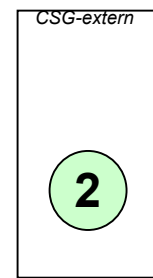
LANGUAGE SERVICES MITARBEITER PORTFOLIO



Wissens-Position Abteilung Englisch-Übersetzungen



LANGUAGE SERVICES MITARBEITER PORTFOLIO

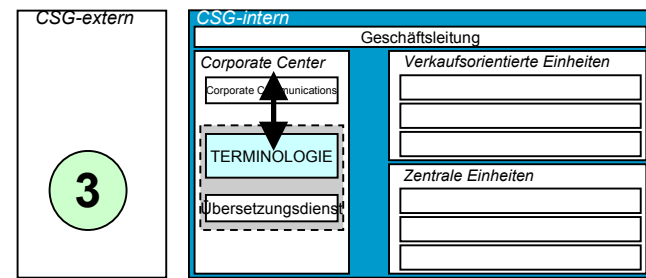


Wissens-Position Abteilung Englisch-Übersetzungen



LANGUAGE SERVICES

ENGLISH CONVENTIONS



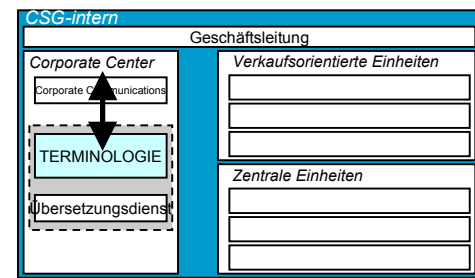
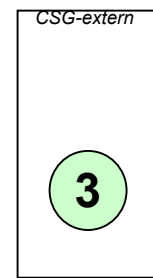
Umsetzung von Corporate Language

- International tätiger Konzern bedeutet Mehrsprachigkeit (gesprochen und geschrieben)
- Gemeinsamer Nenner: Offizielle Konzernsprache = Englisch
- Präzisierung: US-English
 - Was heisst das?
 - Unsicherheiten in der Anwendung
 - Unklare Konventionen
 - Keine Anleitungen
- Ausdrucksweise wird geprägt durch den jeweiligen Anwender
- Einheitlicher, professioneller Aussenaufttritt wird nicht erreicht

Herausforderung: Definition und Umsetzung eines klaren Qualitätsstandards

LANGUAGE SERVICES

ENGLISH CONVENTIONS

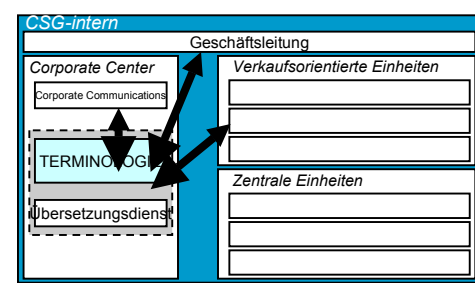


Umsetzung von Corporate Language: Basis für einheitliche Wissensnutzung

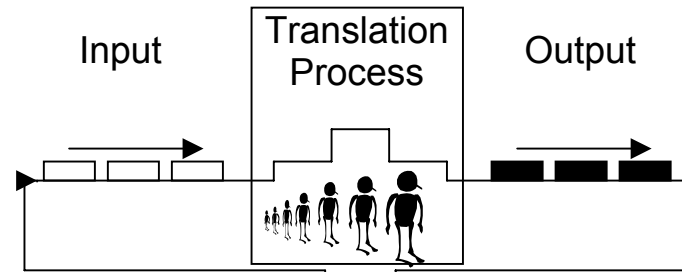
| | | |
|---|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ■ International tätiger ■ Gemeinsamer Ne... ■ Präzisierung: US-Er... <ul style="list-style-type: none"> – Was heisst da... – Unsicherheiten – Unklare Konve... – Keine Anleitung ■ Einheitlicher, profes... ■ Ausdrucksweise wir... ■ Herausforderung: | <p>Lösungsansatz:</p> <p>Wissenstransfer & Wissensbereitstellung</p> <p>⇒ Allgemein verbindliche Übersetzungsrichtlinien für die CSG</p> <p>⇒ Abgestimmte Terminologie (Corporate Language)</p> <p>⇒ Vermeidung von Fachbegriffs-Diskussionen</p> <p>⇒ Reduktion Suchaufwand</p> | <p>CREDIT SUISSE</p> <p>Credit Suisse English Language Conventions</p> <p>Table of Contents</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Introduction ■ Foreign Words ■ Gender ■ Italics ■ Numerals ■ Punctuation ■ Spelling |
|---|--|---|

LANGUAGE SERVICES KUNDENSCHNITTSTELLE

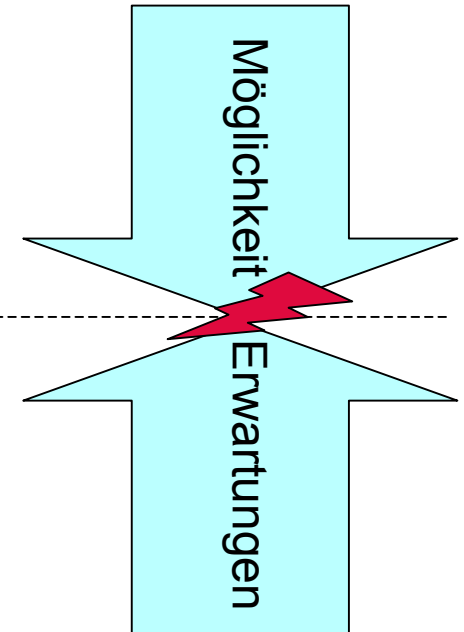
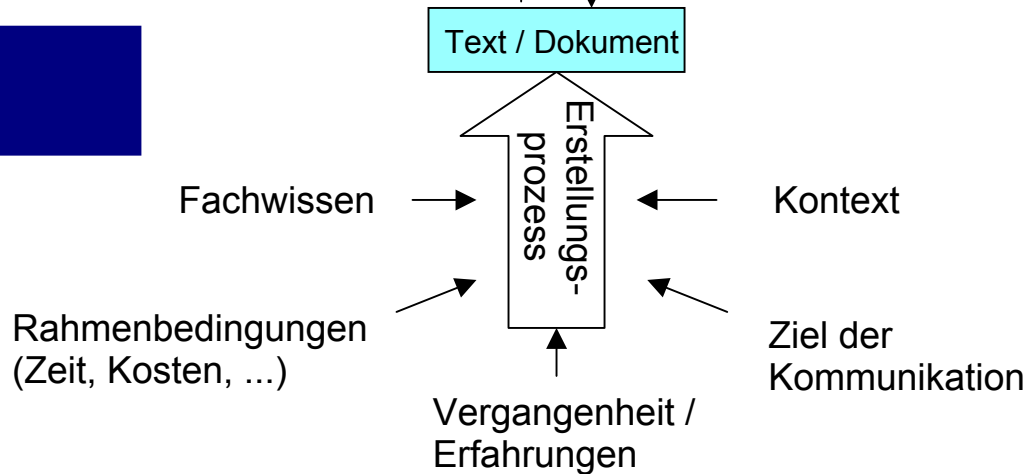
CSG-extern
7



Übersetzungs-
dienst

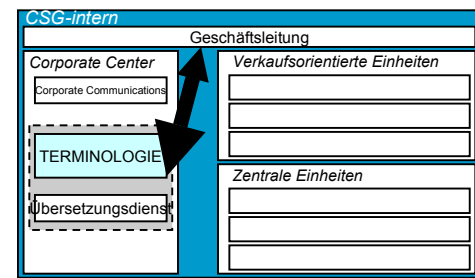
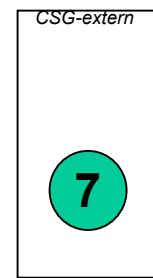


Interner
Kunde



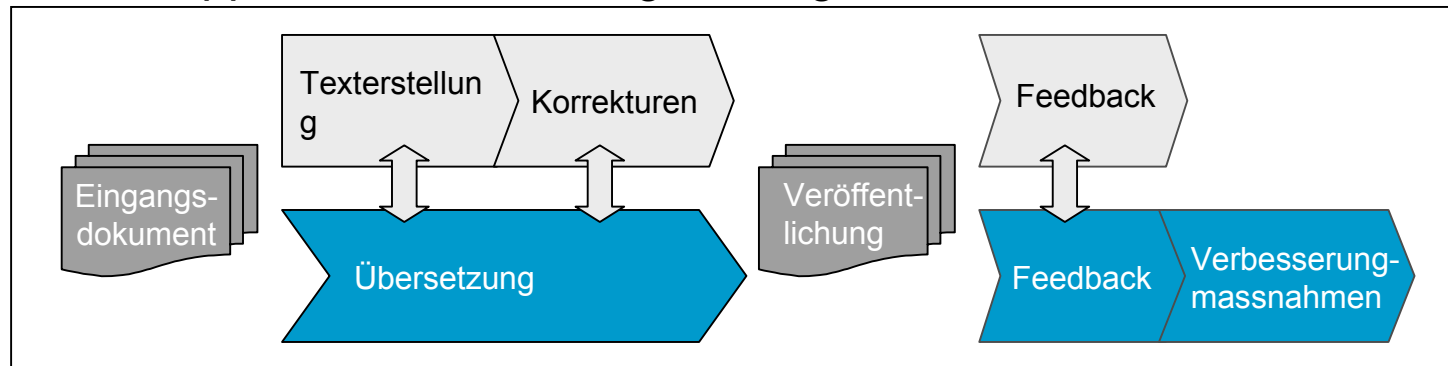
Language Services wird nur ein Bruchteil der Informationen aus dem Erstellungsprozess weitergegeben. Allerdings wird erwartet, dass das Gesamtgefüge bei der Übersetzung berücksichtigt resp. abgebildet wird.

LANGUAGE SERVICES KUNDEN-BEZIEHUNG



Lösungsansatz: Wissensintegration

- Überlappender Übersetzungsauftrag



- Einbindung des Kunden; permanentes Feedback; interaktiver Prozess
- Gemeinsame Auftragsanalyse durch Language Services und Kunde
- Interner Übersetzungsreview in zwei Schritten: Technische Korrektheit; „Bildvermittlung“
- Strukturierte, umfassende Debriefings (Feedback-Prozess)
- Language Services können „added value“ bzgl. Textverbesserung beitragen

INHALT

1. DIE CREDIT SUISSE GROUP (CSG)
2. LANGUAGE SERVICES IN DER CSG
3. TERMINOLOGIE: POSITIONIERUNG IM STAKEHOLDER-
VERBUND
4. HERAUSFORDERUNGEN FÜR DIE TERMINOLOGIE IM
TÄGLICHEN BETRIEB
5. DIE ROLLE DES WISSENSMANAGEMENTS
6. WISSENSMANAGEMENT-BASIERTE LÖSUNGSANSÄTZE
7. NUTZEN/FAZIT

LANGUAGE SERVICES

UNSERE EFFEKTE UND ERFOLGE

Transparenz und Sensibilisierung

- Systematische Situationsanalyse
- Sensibilisierung der Mitarbeitenden bzgl. wissensorientiertem Denken

Kundenwirkung (intern)

- Erreichung einer hohen Kundenzufriedenheit von 8.4 Punkten (Skala bis 10)
- Zunehmende Akzeptanz als Kompetenzcenter
- Spürbarer Rückgang von Reklamationen
- Eingang von Dankes- und Lobesschreiben von ehemaligen Reklamierenden

Aussenwirkung

- Auszeichnung der Mitarbeiterzeitschrift „one“ durch die FEIEA (Federation of European Internal Editors Associations), Oktober 2003

LANGUAGE SERVICES

FAZIT

Fokus → **Optimaler Kundennutzen**
→ **Hohe Kundenzufriedenheit**


- Ein synergetisches Wirken von Terminologie und Wissensmanagement generiert direkten und indirekten Kundennutzen und trägt zu einem einheitlichen Erscheinungsbild des Unternehmens bei.
- Wissensmanagement darf dabei nicht losgelöst betrachtet werden, sondern ist Bestandteil der gesamten Management-Prozesse.
- Wissensmanagement-Aktivitäten generieren Aufwand, der jedoch von den Vorteilen - auch wenn diese mehrheitlich nur qualitativ erfassbar sind - mehr als aufgewogen wird.

LANGUAGE SERVICES

ENDE DER PRÄSENTATION

„Es ist nicht genug zu wissen, man
muss auch anwenden;
es ist nicht genug zu wollen, man muss
auch tun.“

Johann Wolfgang von Goethe



Referat

Anhang



WISSENSPROZESS I (nach Probst)

