

Projekte und Prozesse der Terminologiewerk

(oder, „Wozu Best Practices gut sind“)



Mark D. Childress
Globalization Services
SAP AG

Was sind „Best Practices“?



Die besten Methoden und Verfahren, die sich im Laufe der Zeit für viele Menschen und Unternehmen bewährt haben.

- Wir orientieren uns **am Klassenbesten**.
- Wir möchten mit **weniger Aufwand** arbeiten.
- Wir wollen eine **größere Wirkung** erreichen.



Zweijähriges Projekt mit Vertretern aus verschiedensten Unternehmen und Organisationen:

- große und kleine Firmen
- Hersteller und Dienstleister
- Sprachenspezialisten
- einsprachige und mehrsprachige Firmen
- internationale, länderspezifische und regionale Organisationen



Unternehmensbereiche in unseren Firmen, in denen die Terminologiarbeit stattfindet:

- Produkt- und Service-Entwicklung
- Recherche und Innovation
- Technische Redaktion
- Übersetzung
- Usability und Design
- Schulung
- Marketing und Vertrieb
- Qualitätssicherung und Qualitätsmanagement

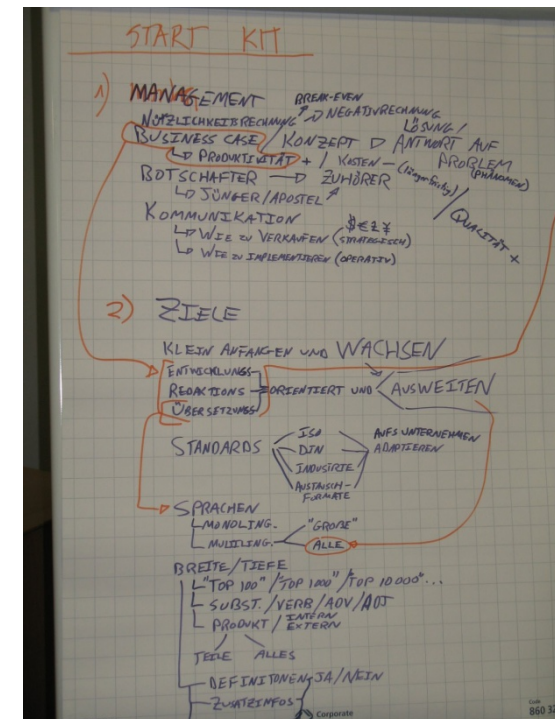
Ziel der Arbeitsgruppe „Projekte und Prozesse“



Die Grundsätze der projekt- bzw. prozessbasierten Terminologiearbeit als allgemeine, praktische Vorschläge im Sinne von „Best Practices“ zu formulieren.

■ Projektmitglieder:

- Silvia Cerrella Bauer
- Mark Childress
- Beate Frueh
- Regina Hellerich
- Maryline Hernandez
- Rachel Herwartz
- François Massion
- Peter Oehmig
- Uta Schmitt
- Ayten Turhan
- Ulrich Wachowius
- Cecil A. Woas



Aus unseren Brainstorming-Notizen, Dez. 2008

Ein **Projekt** ist ein einmaliges Vorhaben mit definierten Zielen, Ressourcen, Prozessen, Zeitrahmen und Budget.

- **Terminologiarbeit als Projekt:** flexibel, an den jeweiligen Situationen orientiert

Ein **Prozess** ist eine wiederkehrende Reihe von Aktivitäten und Maßnahmen, die in einer vordefinierten Folge stattfinden und zu messbaren Ergebnissen beitragen.

- **Terminologiarbeit als Prozess:** stabil, an den Eigenschaften der jeweiligen Organisation orientiert



Projekt oder Prozess – welches ist besser für die Terminologiearbeit?



Weder das eine noch das andere...

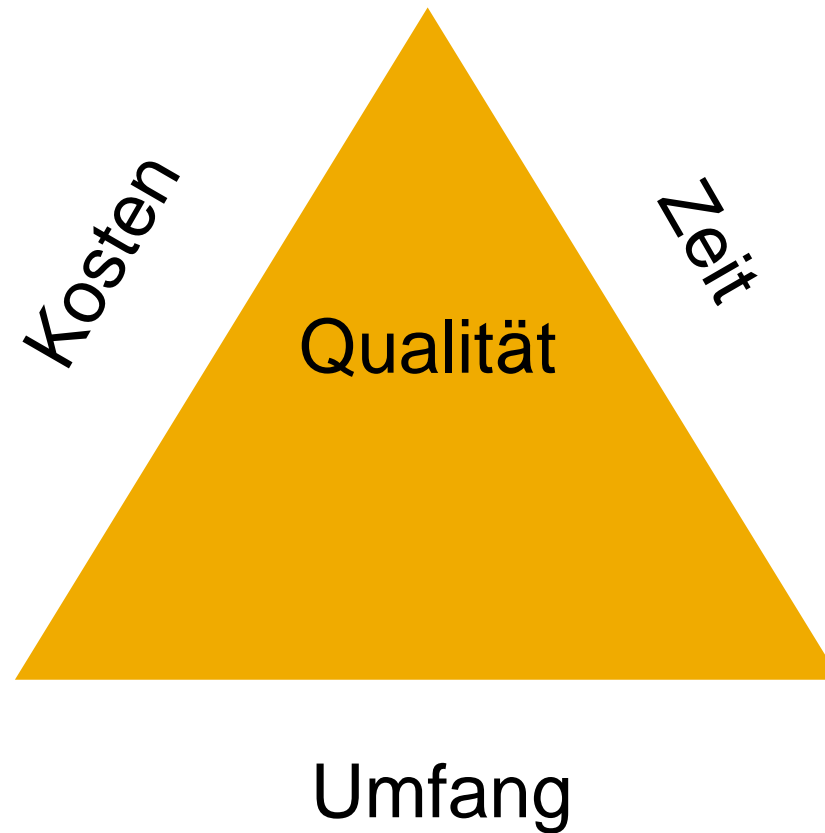
- **Dienstleister** neigen eher dazu, Terminologiearbeit auf Projekt-Basis zu organisieren, da sie für viele verschiedene Kunden arbeiten.
 - **Aber:** Großfirmen könnten Dienstleister in ihre Prozessketten integrieren ...
- **Großfirmen** legen öfter Prozesse fest, da die Terminologiearbeit in einem komplexen Umfeld stattfindet.
 - **Aber:** Dienstleister könnten mit Projekten von Großfirmen beauftragt werden ...



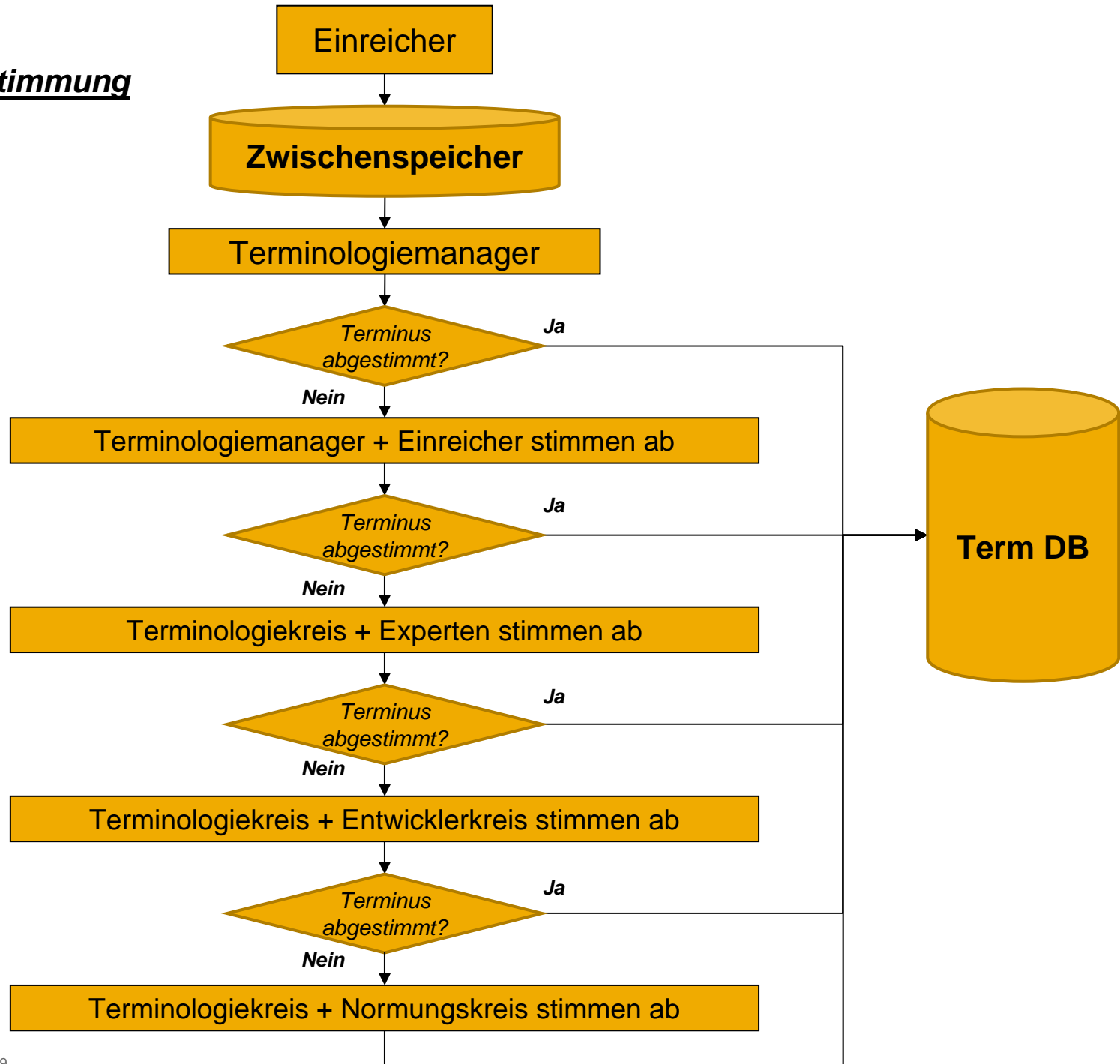
Schlüsselfragen für die Entscheidung:

- **Wie oft** findet die Terminologearbeit statt?
 - eine selten auftretende Anforderung
 - eine wiederholende Tätigkeit
- Sind **die Ressourcen** für Projekte oder für Prozesse vorhanden?
 - Budget
 - Mitarbeiter
 - bzw. erforderliche Fachkenntnis
 - Zeit
- Welche **organisatorischen Abhängigkeiten** existieren?
 - einfache Übergabe einer Terminologiedatei
 - komplexe Entscheidungswege, viele Zuständigkeiten
- Wird das Unternehmen **mit anderen Organisationen** arbeiten?
 - können (z.B. im Industrieverband ein Glossar für eine Sparte definieren)
 - müssen (z.B. Festlegung der Terminologieäquivalenzen in anderen Sprachen)
- Kommt **die Globalisierung oder die Multilingualität** als zusätzlicher Faktor in allen diesen Fragen vor?





Beispiel:
Terminologieabstimmung
im Unternehmen



Terminologieprozesse im Unternehmen

Teilprozess	Schritt	Rolle
-------------	---------	-------

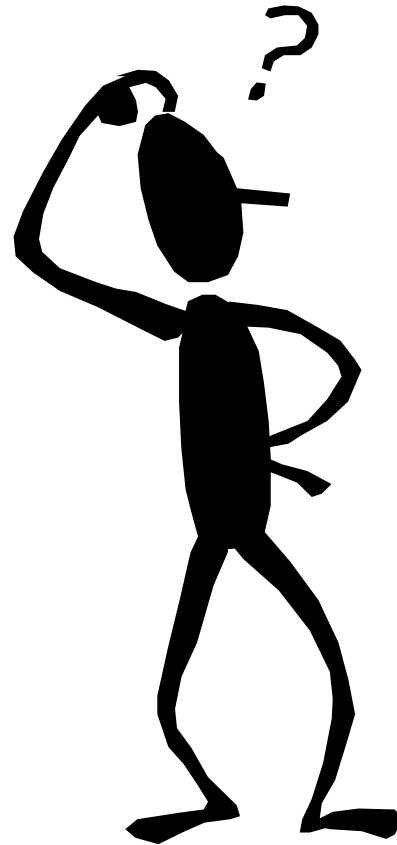
	Einreicher	Terminologie Fach-experte	Terminologie	Freigeber	Sprach-experte Fach-experte	Sprachl. Freigeber
Produktion	Terminologie gewinnen	Termkandidaten prüfen	Terminologie erfassen und vereinheitlichen	Terminus abstimmen / freigeben	Mehrsprachige Äquivalenz erfassen	Äquiv. Terminus abstimmen / freigeben
	TDB-Experte Nutzer	TDB-Experte	TDB-Experte Ext. Organisation	TDB-Experte		
Aufbereitung und Bereitstellung	Ausgabeformate festlegen	Zugriffsrechte definieren	Term-Dateien austauschen	Term-DB veröffentlichen		
	Term-Trainer	Nutzer	Lektor Term-Prüfprogramm	Term-Manager		
Verwendung und Nutzung	Beteiligte in Term-Arbeit schulen	Terminologie verwenden	Term-Verwendung prüfen	Term-Service und -Support anbieten		
	Terminologie Fach-experte	Terminologie	Term-Manager	Term-Manager		
Qualitätskontrolle und -sicherung	TDB-Inhalte prüfen	TDB-Dubletten prüfen	Term-Feedback bearbeiten	Metriken berichten		

Keine Zaubersprüche notwendig – dafür harte Arbeit!

- Offene Kommunikationswege gewährleisten
- Unterstützung der Geschäftsführung sichern
- Besonders am Anfang zu beachten:
 - Klein anfangen, systematisch arbeiten und wachsen
 - Den Nutzen und den praktischen Einsatz der Terminologie darlegen
 - Bestandsdaten / bestehende Terminologiesammlungen finden und auswerten
 - Verbündete finden
 - Sinnvolle Qualitätsmetriken verwenden
 - Entscheidung über den Einsatz von Dienstleistern treffen



Fragen?



Vielen Dank!





Contact

Mark D. Childress

SAP AG
Dietmar-Hopp-Allee 16
D-69190 Walldorf

T +49 (6227) 7-41527
F +49 (6227) 78-21190

mark.childress@sap.com
www.sap.com





No part of this publication may be reproduced or transmitted in any form or for any purpose without the express permission of SAP AG. The information contained herein may be changed without prior notice.

Some software products marketed by SAP AG and its distributors contain proprietary software components of other software vendors.

Microsoft, Windows, Excel, Outlook, and PowerPoint are registered trademarks of Microsoft Corporation.

IBM, DB2, DB2 Universal Database, System i, System i5, System p, System p5, System x, System z, System z10, System z9, z10, z9, iSeries, pSeries, xSeries, zSeries, eServer, z/VM, z/OS, i5/OS, S/390, OS/390, OS/400, AS/400, S/390 Parallel Enterprise Server, PowerVM, Power Architecture, POWER6+, POWER6, POWER5+, POWER5, POWER, OpenPower, PowerPC, BatchPipes, BladeCenter, System Storage, GPFS, HACMP, RETAIN, DB2 Connect, RACF, Redbooks, OS/2, Parallel Sysplex, MVS/ESA, AIX, Intelligent Miner, WebSphere, Netfinity, Tivoli and Informix are trademarks or registered trademarks of IBM Corporation.

Linux is the registered trademark of Linus Torvalds in the U.S. and other countries.

Adobe, the Adobe logo, Acrobat, PostScript, and Reader are either trademarks or registered trademarks of Adobe Systems Incorporated in the United States and/or other countries.

Oracle is a registered trademark of Oracle Corporation.

UNIX, X/Open, OSF/1, and Motif are registered trademarks of the Open Group.

Citrix, ICA, Program Neighborhood, MetaFrame, WinFrame, VideoFrame, and MultiWin are trademarks or registered trademarks of Citrix Systems, Inc.

HTML, XML, XHTML and W3C are trademarks or registered trademarks of W3C®, World Wide Web Consortium, Massachusetts Institute of Technology.

Java is a registered trademark of Sun Microsystems, Inc.

JavaScript is a registered trademark of Sun Microsystems, Inc., used under license for technology invented and implemented by Netscape.

SAP, R/3, SAP NetWeaver, Duet, PartnerEdge, ByDesign, Clear Enterprise, SAP BusinessObjects Explorer and other SAP products and services mentioned herein as well as their respective logos are trademarks or registered trademarks of SAP AG in Germany and other countries.

Business Objects and the Business Objects logo, BusinessObjects, Crystal Reports, Crystal Decisions, Web Intelligence, Xcelsius, and other Business Objects products and services mentioned herein as well as their respective logos are trademarks or registered trademarks of SAP France in the United States and in other countries.

All other product and service names mentioned are the trademarks of their respective companies. Data contained in this document serves informational purposes only. National product specifications may vary.

The information in this document is proprietary to SAP. No part of this document may be reproduced, copied, or transmitted in any form or for any purpose without the express prior written permission of SAP AG.

This document is a preliminary version and not subject to your license agreement or any other agreement with SAP. This document contains only intended strategies, developments, and functionalities of the SAP® product and is not intended to be binding upon SAP to any particular course of business, product strategy, and/or development. Please note that this document is subject to change and may be changed by SAP at any time without notice.

SAP assumes no responsibility for errors or omissions in this document. SAP does not warrant the accuracy or completeness of the information, text, graphics, links, or other items contained within this material. This document is provided without a warranty of any kind, either express or implied, including but not limited to the implied warranties of merchantability, fitness for a particular purpose, or non-infringement.

SAP shall have no liability for damages of any kind including without limitation direct, special, indirect, or consequential damages that may result from the use of these materials. This limitation shall not apply in cases of intent or gross negligence.

The statutory liability for personal injury and defective products is not affected. SAP has no control over the information that you may access through the use of hot links contained in these materials and does not endorse your use of third-party Web pages nor provide any warranty whatsoever relating to third-party Web pages.