

# Übersetzungsprojekte effizient abwickeln



Immer kürzere Times-to-Market erfordern eine schnellere Aktualisierung von Marketingunterlagen oder technischen Handbüchern. Zudem bewirkt die Vielzahl von Sprachen verbunden mit dem Outsourcing von Übersetzungsleistungen immer höhere Aufwände für die Steuerung der Übersetzungen. Translation-Management-Systeme (TMS) neuester Generation haben deshalb die Prozessautomatisierung und das Projektmanagement zu wichtigen Säulen neben der eigentlichen Übersetzungsunterstützung gemacht. Dieses White Paper beschreibt, wie Unternehmen ihre Übersetzungsprojekte unter Einbeziehung eines TMS effizient planen, steuern und überwachen können.

# Inhalt

Projekt- versus Prozessmanagement	.....	Seite 2
Herausforderungen eines Projektmanagers	.....	Seite 2
Prozessautomatisierung & Zusammenarbeit	.....	Seite 3
Prozess- und Datensicherheit gewährleisten	.....	Seite 4
Textqualität erhöhen	.....	Seite 4
Optimierungspotenziale aufdecken	.....	Seite 4
Fazit	.....	Seite 5

# Übersetzungsprojekte effizient abwickeln

Da das Übersetzen in der Regel nicht zum Kerngeschäft von Industrieunternehmen gehört, wird dieses häufig an Sprachdienstleister ausgelagert. Doch mit der Übertragung der Übersetzungsaufgaben ist es nicht getan, denn die Übersetzungsprojekte müssen auch gemanagt werden. Während früher eine Übersetzung noch per E-Mail und angehängtem Dokument beauftragt werden konnte, bewirkt heute die Vielzahl von Sprachen verbunden mit dem Outsourcing von Übersetzungsleistungen einen wesentlich höheren Organisationsaufwand. Er umfasst die Definition und Kontrolle von Terminen, die Bereitstellung der notwendigen Dokumente und Ressourcen, die Verteilung der Aufgaben an die richtigen Mitarbeiter sowie die Nachkalkulation und Archivierung. Und das sind nur einige der administrativen Aufgaben, die mit jeder Sprache, jedem zusätzlichen Dokumentenformat, jedem weiteren Prozessschritt exponentiell wachsen. Dabei stellen die Vielzahl der beteiligten Akteure sowie Workflows über Unternehmensgrenzen hinweg hohe Ansprüche an das Übersetzungsmanagement.

- » **Wer soll bis wann welche Übersetzung liefern?**
- » **Wie werden Projekte auf mehrere Bearbeiter verteilt?**
- » **Was passiert, wenn sich während der Übersetzung der Quelltext ändert?**
- » **Wie wird eine systematische Kontrolle und Freigabe von Zieltexten sichergestellt?**

Für erfolgreiche Projekte ist es unabdingbar, Verfahrensabläufe und Standards zu setzen, die Auftragnehmer und -geber gleichermaßen verstehen, interpretieren und anwenden. Das heißt, je stärker die in Übersetzungsprojekten anfallenden Prozesse standardisiert sind und damit automatisiert verlaufen, desto geringer ist der Aufwand für das Projektmanagement. Dabei entwickeln sich die Aufgaben der Übersetzungsprojektmanger mehr und mehr in Richtung eines ganzheitlichen Prozessmanagements, das die Betrachtung der gesamten Übersetzungslieferkette mit einbezieht. Das Auslösen eines automatisierten Prozesses kann auf Basis nahezu aller im Kontext von Übersetzungsprojekten relevanten Ereignisse erfolgen.

Hierzu drei typische Automatisierungsschritte:

- » **die Alarmierung definierter Bearbeiter bei Terminüberschreitungen.** Beispielsweise kann der Auftrag, wenn er innerhalb einer gesetzten Frist nicht bestätigt wird, automatisch an einen anderen Bearbeiter vergeben werden.
- » **das Zuweisen bestimmter Aufgaben zu definierten Bearbeitern.** Z. B. die Übersetzung einer Textsorte in eine Sprachrichtung durch einen passenden Dienstleister.
- » **die Übergabe finaler Übersetzungen** an korrespondierende Systeme, Ablage auf Filesystemen, Archivierung etc. nach Abschluss und Freigabe eines Übersetzungsauftrages.

---

## Projekt- versus Prozessmanagement

Grundsätzlich ist zwischen Projekt- und Prozessmanagement zu unterscheiden. Als Projekt wird ein einmaliges, zeitlich begrenztes Vorhaben bezeichnet. Prozesse hingegen kommen immer wieder vor und sind Bestandteil von Projekten.

---

## Herausforderungen eines Projektmanagers

Durch das vernetzte und vielschichtige Arbeiten, die große Anzahl von Übersetzungsprojekten mit geringem Textvolumen, Preisdruck und Qualitätsanforderungen nehmen administrative Aufgaben immer mehr Zeit in Anspruch.

Die Komponenten des Projektmanagements lassen sich grob in vier Bereiche unterteilen: Auftragsverfolgung mit Übersichten zum Auftragsein- bzw. -ausgang, Funktionen zum Delegieren an interne oder externe Bearbeiter, die Prozessüberwachung und Terminierung sowie das Eskalationsmanagement.

Konkret gehören zu den Aufgaben eines Projektmanagers in der Regel:

### » Lieferantenauswahl

Der erste Schritt für gute Übersetzungen ist die Auswahl des Übersetzers. Er sollte die Zielsprache fehlerfrei beherrschen und gut formulieren können. Zudem sollte er auch die Nuancen in der Ausgangssprache verstehen, um perfekte Formulierungen abliefern zu können. Innerhalb des Lieferantenmanagements sind Sprachvarianten des Dienstleisters und Leistungsbewertungen hinterlegt, die die Auswahl erleichtern sollen.

### » Kostenkalkulation für Besteller/Auftraggeber

Der Preis ergibt sich aus dem Umfang und der Komplexität des Quelltextes sowie der Zielsprache. Weitere Komponenten, die den Preis bestimmen, sind das gelieferte bzw. bereitzustellende Format, z. B. Word oder InDesign. Neben der Kalkulation erstellt der Projektmanager das Angebot, hält den Dialog zum Kunden oder Interessenten und bestätigt bei Zusage den Auftrag.

### » Datentransfer in alle Richtungen

Der Projektmanager ist darüber hinaus die zentrale Figur für die Datenweitergabe an Sprachdienstleister, Lektoren, interne Freigabestationen sowie den Kunden.

### » Abstimmung Metakriterien

Um ein Übersetzungsprojekt effizient steuern zu können, sind Absprachen mit dem Übersetzer unerlässlich. Auch dies gehört zum Aufgabengebiet des Projektmanagers. Er muss insbesondere Termine, Prozessschritte, ggf. Referenzdokumente, Qualitätssicherungsmaßnahmen und Terminologien vorgeben.

## Prozessautomatisierung & Zusammenarbeit

Verstärkt zum Einsatz kommen daher technische Lösungen, die bei der Bewältigung dieser Herausforderungen unterstützen. Ein Translation-Management-System (TMS) z. B., das den Projektbeteiligten neben einer umfangreichen Übersetzungsumgebung auch eine zentrale Plattform für die Pflege aller Sprachressourcen und für das Projektmanagement zur Verfügung stellt, kann eine wertvolle Unterstützung darstellen. Denn das Delegieren von Übersetzungsaufträgen an Dienstleister ist nur dann effizient, wenn diese nahtlos in den Prozess eingebunden werden. Projektverantwortliche sollten den Überblick über Termine, Fortschritt und Kosten behalten. Wenn alle Beteiligten auf einer gemeinsamen Plattform und in durchgängigen, geschlossenen Prozessen zusammenarbeiten, können die zu übersetzenden Inhalte und alle projektrelevanten Daten direkt an den Dienstleister übermittelt werden. Umgekehrt können dadurch neben den Übersetzungen auch alle neu erstellten Translation-Memory- und Terminologie-Einträge automatisch zurückgegeben und für die weitere Verwendung gespeichert werden. Während Redakteure und Übersetzer über eine zentrale Plattform Zugriff auf dieselben konsistenten Daten erhalten, können Auftraggeber Projekte einfacher zuweisen und sich jederzeit über deren Status informieren. In einigen Systemen besteht die Möglichkeit, wiederkehrende Arbeitsschritte zu automatisieren und damit den Koordinationsaufwand für Projektmanager zu reduzieren. Übersetzungsaufträge können beispielsweise automatisch einem bestimmten Mitarbeiter oder Dienstleister zugewiesen werden. Auch die Auftragsvergabe über Online-Portale ist mittlerweile üblich. Hierüber können auf Basis der hinterlegten Daten auch automatisch Angebote erstellt werden. Selbst eine regelbasierte, formale Qualitätssicherung kann automatisiert erfolgen. Schließlich nimmt auch das Berichtswesen eine wichtige Rolle beim Projektmanagement ein. Kennzahlen wie der Durchsatz an Wörtern, die Projektanzahl pro Zeitraum, Termintreue oder Rückfragen sind eine wichtige Planungsgrundlage. Idealerweise stellt das TMS diese Kennzahlen über vielfältige Abfragemöglich-

keiten bereit und erlaubt deren benutzerspezifische Darstellung. Typische Abfragen sind die offenen Aufgaben oder die nächsten Deadlines. Bietet ein System hier einen entsprechenden Funktionsumfang, können die administrativen Aufwände des Projektmanagers deutlich reduziert werden.

---

## Prozess- und Datensicherheit gewährleisten

Doch nicht nur ein effizientes Übersetzungsmanagement spricht für den Einsatz eines TMS, auch die Prozess- und Datensicherheit profitiert davon. Oft sind Übersetzungsprojekte stark verteilt organisiert. Selbst für die Übersetzung eines einzelnen Dokuments in mehrere Sprachen werden verschiedene Personen eingebunden, u. a.:

- » **Mitarbeiter vor Ort** (Technische Redakteure, Übersetzer, Projektmanager)
- » **Mitarbeiter in den Landesgesellschaften** (Lektoren)
- » **Freie Mitarbeiter** (Übersetzer, Lektoren)
- » **Sprachdienstleister** (Projektmanager, Übersetzer, Lektoren)

Häufig ergibt sich daraus – mit oder ohne Wissen des Auftraggebers – eine Kette von Bearbeitern, die an verschiedenen Orten und mit unterschiedlichen Infrastrukturen an den Dokumenten arbeiten. Vor allem bei sensiblen Inhalten ist es wichtig, die Sicherheit der Daten zu gewährleisten – und dies trotz vieler Übergabeschritte oder komplexer Übersetzungs- und Lektoratsprozesse. Hier kann ein geschlossenes System von Vorteil sein, in dem alle Beteiligten innerhalb einer durchgängigen Lieferkette und idealerweise mit unterschiedlichen Zugriffsrechten kooperieren. Dieses Vorgehen stellt sicher, dass alle Prozesse nachvollziehbar bleiben und Daten nicht unkontrolliert versendet oder gespeichert werden. Das gilt nicht nur für die zu übersetzenden Texte selbst, sondern ebenso für das Translation Memory und die Terminologiedatenbank, die mitunter Rückschlüsse auf die Inhalte sensibler Dokumente zulassen.

## Textqualität erhöhen

Im Translation Memory wird jeder übersetzte Satz gespeichert, sodass er für alle zukünftigen Projekte wiederverwendbar ist. Mit der Zeit wächst der Datenpool, aus dem die Übersetzer schöpfen können. Damit ermöglicht dieser Übersetzungsspeicher nicht nur die Wiederverwendung bereits übersetzter Textstellen, sondern kann auch Autoren bei der konsistenten Erstellung eines Quelltextes unterstützen. Darüber hinaus dient er als Basis für die Qualitätssicherung von Ausgangstexten und Übersetzungen. In einem Terminologiesystem wird der gesamte Fachwortschatz eines Unternehmens definiert und gepflegt. Damit wissen alle Bearbeiter, welche Benennung in einem bestimmten Kontext korrekt ist bzw. bevorzugt wird.

---

## Optimierungspotenziale aufdecken

Schließlich nimmt auch das Berichtswesen eine wichtige Rolle beim Projektmanagement ein. Die hier aufgeführten Kennzahlen, wie Durchsatz an Wörtern, Anzahl von Projekten pro Zeitraum, Termintreue, Rückfragen, Reklamationen oder Qualitätsmanagementvorfälle bilden eine unentbehrliche Grundlage für alle Planungen und künftigen Entscheidungen. Gerade bei einer Vielzahl von unterschiedlichen Übersetzungsprojekten ist eine Aufstellung über die Ressourcenauslastung ein wichtiges Mittel, um Aufgaben optimal zu verteilen. Der Projektverantwortliche erhält über detaillierte Reports Entscheidungshilfen, die aufbereitet nach Projekten und Sprachen Angaben zur Auslastung im Allgemeinen, aber auch zur Auslastung von einzelnen Benutzern sowie zur Auftragslage umfassen. So können zeitkritische Aufträge auch an diejenigen delegiert werden, der noch über entsprechende Ressourcen verfügt. Idealerweise stellt das Translation-Management-System diese übersetzungs- und projektmanagementrelevanten Kennzahlen über vielfältige Abfragemöglichkeiten bereit und der Benutzer kann deren Darstellung individuell steuern. Typische Abfragen sind beispielsweise, welche Aufgaben noch offen sind bzw. zu welchem Termin beendet sein

sollen. Methoden der Business Intelligence ermöglichen die Gewinnung projektbezogener Kennzahlen, sodass beispielsweise Übersetzungskosten im Zeitverlauf oder das Wachstum des Übersetzungsvolumens in einer bestimmten Sprache analysiert werden können. Dadurch lassen sich Optimierungspotenziale aufdecken und Maßnahmen zur Kostenreduktion ableiten. Über das Durchsatzvolumen lässt sich feststellen, wie viele Texte ein Sprachdienstleister in einer bestimmten Zeit in der Vergangenheit übersetzt hat. So kann der Projektverantwortliche ermitteln, bis wann eine neu anstehende Übersetzung voraussichtlich fertig erstellt ist.

---

## Fazit

Projektmanagement ist innerhalb von Übersetzungsprojekten zu einer tragenden Säule gewachsen und sollte die komplette Steuerung aller Übersetzungsprozesse abdecken. Je nach Aufkommen, Umfang und Komplexität der Projekte sowie der Bedeutung von Datensicherheit im Unternehmen ist es empfehlenswert, sich auch mit Funktionen und Einsatzmöglichkeiten von Systemen auseinanderzusetzen, die über die bloße Übersetzungsunterstützung hinausgehen. Eine zentrale Plattform als gemeinsame Arbeitsumgebung von Redakteuren, Sprachdienstleistern, Übersetzern, Lektoren und Projektmanagern kann dabei unterstützen, die Textqualität zu sichern und eine geschlossene, transparente Lieferkette zu erhalten. Darüber hinaus können die Abwicklung der Auftragsvergabe vereinfacht und wiederkehrende Arbeitsschritte sogar automatisiert werden.