

Übersetzungsmanagement bei Banken

Mehrsprachigkeit effizient meistern

Immer mehr Banken weiten ihre Aktivitäten international aus und erschließen zusätzliche Länder. Damit steigen auch die Anforderungen an die Erstellung mehrsprachiger Dokumente. Geeignete Softwarelösungen unterstützen das Übersetzungsmanagement maßgeblich – auch und gerade, wenn die Übersetzungen an externe Dienstleister vergeben werden.



Konsistente Terminologie als Basis der Unternehmenskommunikation

Eine einheitliche Firmenterminologie ist elementarer Bestandteil der Corporate Identity und prägt wesentlich die Außendarstellung einer Bank. Darüber hinaus macht es sich bezahlt, die gleiche Sache mit den gleichen Worten zu benennen. Schon 100 Fachbegriffe in je zwei Varianten multiplizieren sich bei 20 Sprachen zu 4.000 statt der eigentlich benötigten 2.000 Benennungen. Darüber hinaus können Translation-Memory-Systeme den Fundus bereits vorhandener Übersetzungen verfügbar machen. Basis ist eine satzweise Zuordnung von quell- zu zielsprachlichen Entsprechungen.

Der Einsatz solcher Systeme macht Übersetzungen schneller, besser und um bis zu 80 Prozent kostengünstiger: Je höher die Redundanzquote eines Textes ist, desto mehr macht sich diese Effizienzsteigerung bemerkbar. Mittels optionaler Schnittstellen zu Editoren kann das Translation-Memory-System bereits bei der Quelltexterstellung genutzt werden. Denn es informiert den Redakteur während des Schreibens eines Satzes, wenn ein ähnlicher Satz bereits vorhanden ist, und kann diesen übernehmen. Damit stehen für diesen Satz auch die Übersetzungen bereits zur Verfügung; Formulierungen werden über alle Sprachen hinweg zugunsten der Textqualität vereinheitlicht.

Trotz Vielfalt Einheitlichkeit erreichen

Übersetzungsarbeit ist in vielen Fällen Teamarbeit. Vom Auftragge-

Bild: HypoVereinsbank

Will ein Geldinstitut einen neuen ausländischen Markt erschließen, müssen Geschäftsberichte, Informations- und Konditionsblätter, Texte für Websites, Verträge, Finanzierungsofferten, Korrespondenzen usw. in der jeweiligen Landessprache verfügbar sein. Das hört sich simpler an, als es ist. Selbst kleine und mittlere Übersetzungsprojekte sind durch eine hohe Komplexität gekennzeichnet. Was passiert, wenn immer wieder gleiche Textpassagen zu übersetzen sind? Wie wird die Verwendung einer einheitlichen Terminologie sichergestellt? Was ge-

schieht, wenn während der Übersetzung der Quelltext geändert und die Änderung in allen Zielsprachen nachvollzogen werden muss? Dies sind nur einige Beispiele, die belegen, dass das „Übersetzen“ mehr ist als die Übertragung eines Textes von einer Sprache in eine andere. Während „früher“ die Übersetzung vom Deutschen ins Englische per E-Mail und angehängtem Dokument zu beauftragen war, bewirkt heute die Vielzahl von Sprachen verbunden mit dem allgegenwärtigen Outsourcing von Übersetzungsleistungen einen wesentlich höheren Organisationsaufwand.

ber über den Projektmanager bis zum Sprachendienst, vom Übersetzer über den Korrektor bis zum Layouter gibt es üblicherweise viele Beteiligte, die sich abstimmen, austauschen oder koordinieren müssen. In manche Sprachen wird intern im Unternehmen übersetzt, andere Übersetzungsaufträge werden an Dienstleister und von dort wiederum an freiberufliche Übersetzer vergeben. Manchmal sind die Landesgesellschaften für eine Sprache zuständig. In jedem Fall gibt es also sehr viele Akteure, die mit übersetzungsrelevanten Themen beschäftigt sind oder zumindest auf die entsprechenden Ressourcen zugreifen können sollen. Diese Vielfalt an Aufgaben stellt hohe Anforderungen an ein Übersetzungssystem, die dieses durch entsprechende Zugangsarten, ein ausdifferenziertes System von Rechten und Profilen sowie zuverlässige Sicherheitsmechanismen erfüllen muss.

Nahtlose Linguistic Supply Chain

Die Definition und Kontrolle von Terminen, Bereitstellung der notwendigen Dokumente und Ressourcen, Verteilung der Aufgaben an die richtigen Mitarbeiter, Nachkalkulation und Archivierung sind nur einige der administrativen Aufgaben, die mit jeder Sprache, jedem zusätzlichen Dokumentenformat, jedem weiteren Prozessschritt exponentiell wachsen. Darüber hinaus stehen alle administrativen Daten in unmittelbarer Beziehung zum Übersetzungsvorgang, zum Beispiel weil Terminologie projektspezifisch hinterlegt ist oder individuelle Qualitätsprüfungskriterien definiert sind, weil ein neuer Auftrag auf ein altes Dokument Bezug nimmt oder der Preis für eine Übersetzung von der Quote der im Translation-Memory gefundenen Treffer abhängt. Diese Entwicklungen der letzten Jahre haben die Projektsteuerung und das Workflow-Management zu einer funktional gleichwertigen zweiten Säule neben der eigentlichen Übersetzung gemacht. Das Projektmanagement nimmt durch das vernetzte und vielschichtige Arbeiten inzwischen oft ähnlich viel Zeit in Anspruch wie die Tätigkeit des Übersetzers selbst. Erst die Zusammenfassung beider Komponenten, der Übersetzungsunterstützung und des Pro-

ACROSS LANGUAGE SERVER | EINSATZ BEI DER HYPOVEREINSBANK

Übersetzungen jetzt schnell und effizient

Die HypoVereinsbank nutzt künftig den Language Server von Across Systems als zentrale Plattform für alle Sprachressourcen und Übersetzungsprozesse im Unternehmen. Als Mitglied der UniCredit Group ist für die HypoVereinsbank Mehrsprachigkeit essenziell für die gesamte Unternehmenskommunikation. Eine Vielzahl der Dokumente wird standardmäßig auf Deutsch, Englisch und Italienisch vorgehalten. Um sich für das weiter wachsende Übersetzungsvolumen zu rüsten, hat sich die HypoVereinsbank jetzt für die Einführung von Across als neuer, unternehmensweiter Sprachtechnologie entschieden. Die mehr als 3.000 jährlich anfallenden Übersetzungsaufträge werden in Abhängigkeit von Textart, Endtermin und Zielsprache entweder an interne Übersetzer oder an ausgewählte externe Sprachdienstleister vergeben. Unabhängig von interner oder externer Bearbeitung sind alle beteiligten Akteure direkt mit dem Language Server der HypoVereinsbank verbunden und greifen auf die dort zentral hinterlegten Sprachressourcen zu. Diese Arbeitsweise maximiert zum einen die Konsistenz der Übersetzun-

gen, stellt damit ein einheitliches Corporate Wording im Unternehmen sicher und minimiert zum anderen aufgrund der Wiederverwendbarkeit bereits übersetzter Textsegmente die Übersetzungskosten. Zudem werden etwa 180.000 Mitarbeiter der UniCredit Group die Möglichkeit haben, über ein Webportal auf diese Plattform zuzugreifen. Sie können auf diese Weise Übersetzungsprojekte in Across mit allen wichtigen Attributen und Kostenstellen anlegen. Der normalerweise damit verbundene E-Mail-Verkehr wird minimiert, die Prozesse werden beschleunigt. Als großen Mehrwert stellt das Webportal eine signifikante Entlastung der Projektmanager von repetitiven Aufgaben dar. „Prozesse lassen sich durch die zentrale Steuerung von Übersetzungsaufträgen erheblich verschlanken und automatisieren. Aufgrund des Systemwechsels und der Einführung des Across Language Servers ist die HypoVereinsbank für die weiter wachsenden Anforderungen in diesem Bereich bestens gerüstet“, sagt Niko Henschen, Geschäftsführer von Across Systems.

jektmanagements, in einer integrierten Arbeits- und Systemumgebung ermöglicht durchgängige Prozesse. Diese sogenannte Linguistic Supply

Chain reicht dann von der übersetzungsgerechten Quelltexterstellung bis zur detaillierten Termin- und Kostenkontrolle.



BANQTEC | JAHRESRÜCKBLICK 2008

Erfolg mit Zasterlaster

Auch 2008 blickt der herstellerunabhängige Dienstleister banqtec auf ein ergebnisreiches Jahr zurück. Neue Produkte konnten erfolgreich in das Portfolio integriert werden. Mit der Vorstellung des Zasterlasters – dem mobilen Geldautomaten – auf der CeBIT 2008 und dem IT-Forum in Frankfurt, eröffnet banqtec ihren Kunden eine neue Dimension von Flexibilität und Kundenservice. Dank der mobilen Bargeldquelle sind die Banken immer da, wo ihre Kunden sie brauchen. Ferner konnte der FIT-Cashrecycler TCM 6100/18 mit Erfolg im Markt platziert werden. Im Bereich Service startete in diesem Jahr ein weiteres Großprojekt für den MultiVendor-Dienstleister. Nach der erfolgreichen Übernahme des Service der

Keba-Cashrecycler für FSC bei der Deutschen Bank und Commerzbank im Jahr 2007, übernahm banqtec 2008 für Diebold, den Hersteller von SB-Geräten, exklusiv den Hardwareservice in Deutschland. Seit Juli werden die Serviceleistungen im SB-Geräteumfeld durch banqtec AG erbracht. Dadurch erweiterte sich die deutschlandweite Präsenz des herstellerunabhängigen Dienstleisters. banqtec nimmt dieses positive Resümee zum Anlass, sich bei allen Kunden und Geschäftspartnern für das entgegengebrachte Vertrauen, die Treue und die gute und partnerschaftliche Zusammenarbeit zu bedanken. Gleichzeitig wünscht sie allen Kunden und Geschäftspartnern für die persönliche und geschäftliche Zukunft alles Gute.

www.banqtec.de