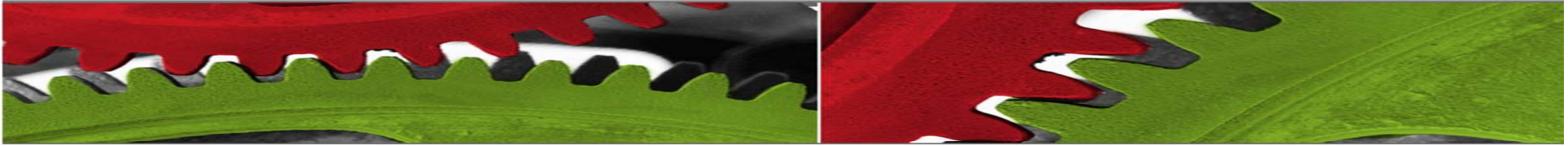

Qualitätssicherung bei Übersetzungsprozessen

DokuNord
VERBUND TECHNISCHER REDAKTIONEN

Hamburg, 24.02.2009

Christian Weih

Across Systems GmbH



Übersicht

Produkt- und Unternehmenskommunikation muss auch in den fremdsprachen Fassungen hohen Qualitätsanforderungen genügen, ist nicht nur Voraussetzung für vertrieblichen Erfolg, sondern auch in rechtlicher Hinsicht zwingend erforderlich.

Die Qualitätssicherung von Übersetzungen ist vielschichtig und begleitet idealer weise den gesamten Prozess. Bereits bei der Quelltext-Erstellung wird durch die konsistente Formulierung des Ausgangstextes die Grundlage für fehlerfreie Übersetzungen gelegt. Bei der Steuerung des Übersetzungs-Workflows gewährleisten dezidierte Korrektur-/Freigabe-Schritte eine systematische Verifizierung des Zieltextes. Redakteure, Übersetzer und Korrektoren werden dabei durch automatisierte Qualitätssicherungs-routinen unterstützt.

Ablauf:

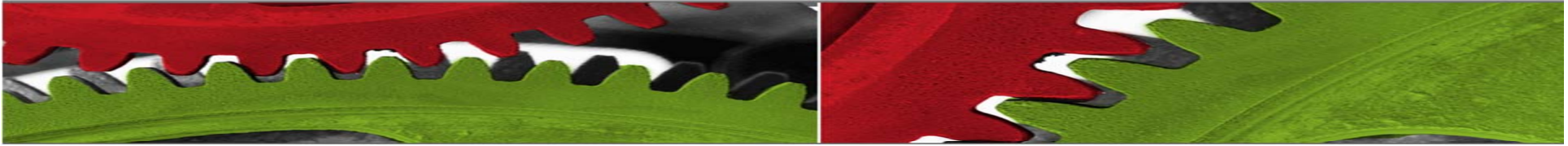
- Problemdarstellung
- Organisation und Prozesse
- Durchführung



Christian Weih
Across Systems GmbH



Problemdarstellung



Dokumentation - Nebeneinander statt Miteinander



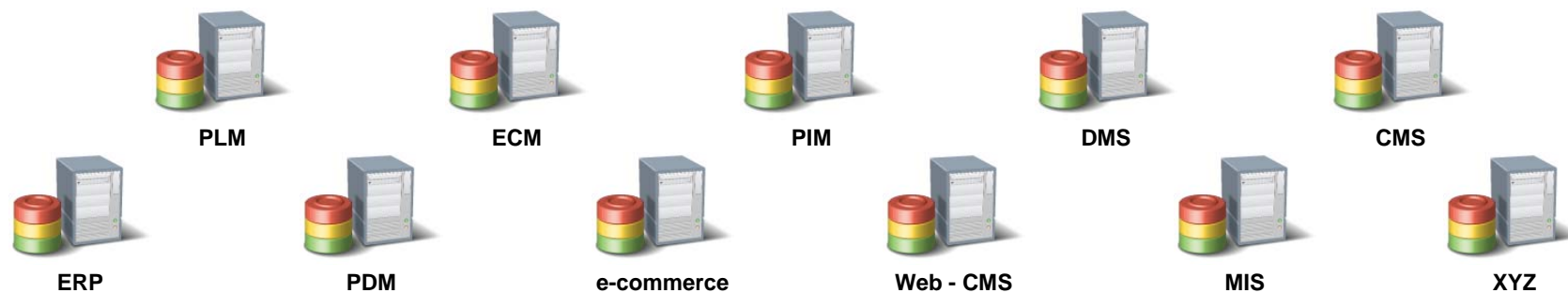
Redaktioneller Prozess



Übersetzungsprozess



Lösungen bei den Quelldaten gibt es viele ...



新世代的翻譯輔助軟體

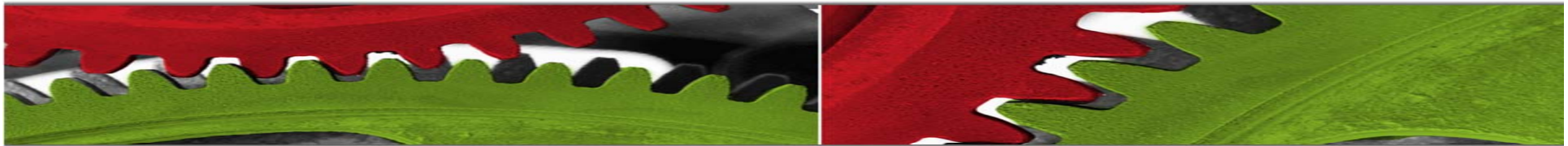
الجيل الجديد لتقوية الترجمة

новое поколение систем перевода

次世代の翻訳作業



Wie aber kommen Daten strukturiert in andere Sprachen?



Übersetzungsprozess als Black Box



Redakteur



Redakteur



Redakteur



Redakteur





Die Lieferkette in der Übersetzung



Landesgesellschaft



Landesgesellschaft



Landesgesellschaft



Organisation



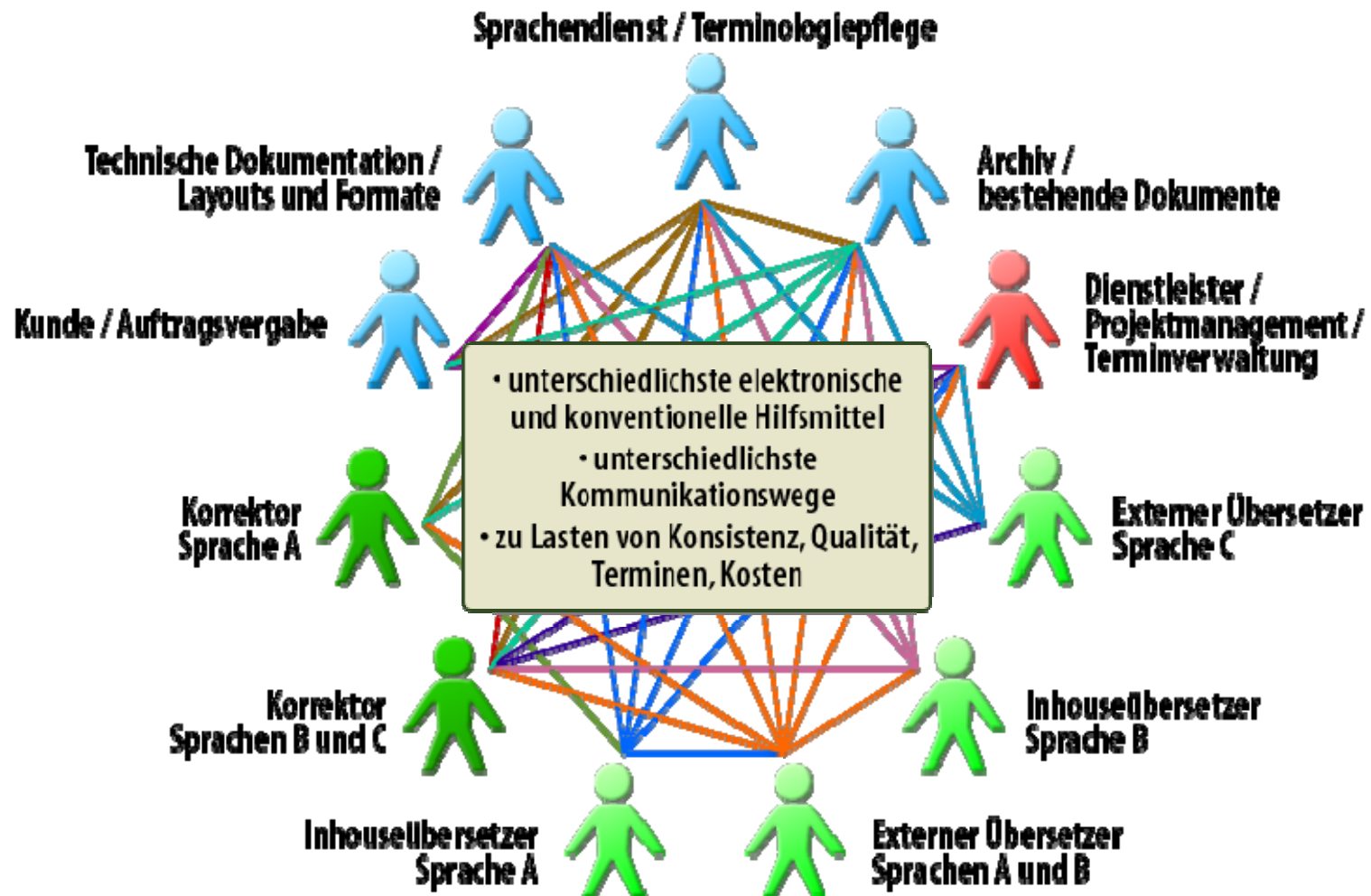
Sprachdienstleister

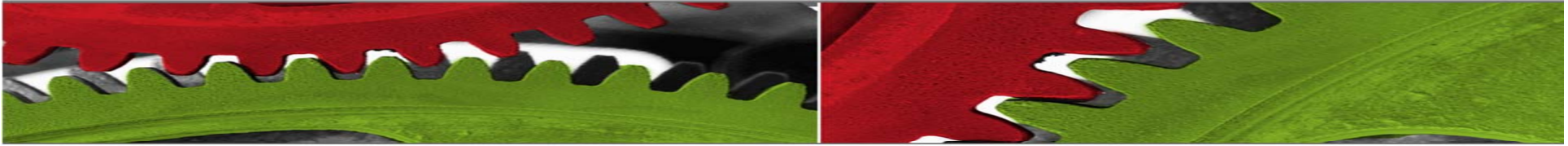


Sprachdienstleister

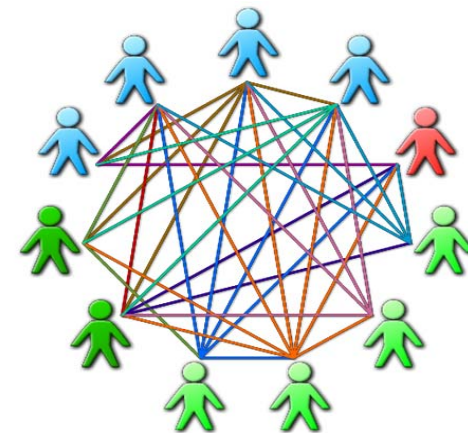
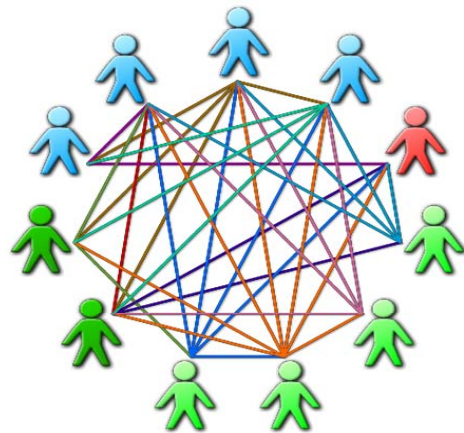
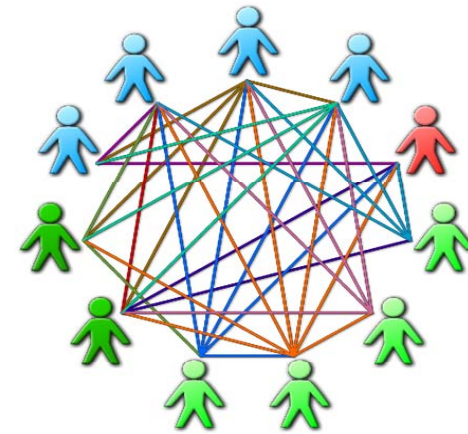
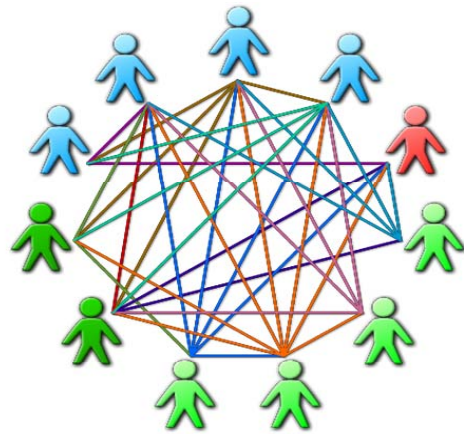


Der klassische Prozess...





Übersetzt wird in vielen Abteilungen...





In welche Probleme läuft man hinein?



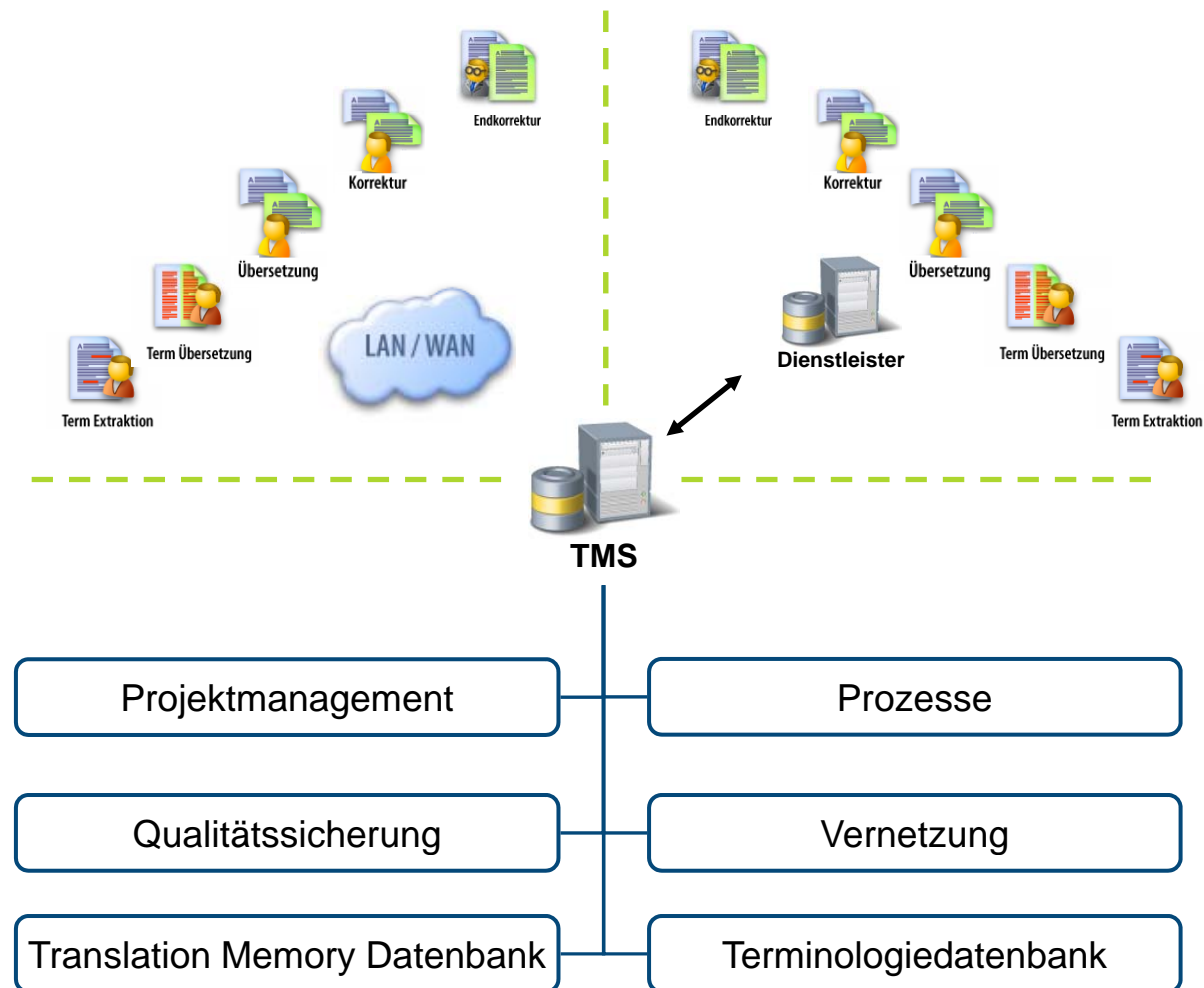
60% der Übersetzungskosten in Unternehmen sind administrativer Natur



Organisation und Prozesse



Was ist technologisch möglich?



Search pane

Text to search for:

 Concordance search

- Context
- Date
- Subject
- Reference
- Creator
- Modifier
- Project
- State

Source sentence	Similarity
Source sentence	
SIPPS ™	100
Das SIPPS ™ QuickStart Handbuch und alle Inhalte sind urheberrechtlich geschützt und Eigentum von .	100
Die SIPPS ™ übernimmt keine Haftung für die Richtigkeit des Inhaltes des SIPPS ™ QuickStart Handbuch.	100
Der Inhalt der mitgelieferten Software sowie des SIPPS ™ QuickStart Handbuch es können ohne Ankündigung geändert werden.	100
Dieser SIPPS ™ QuickStart soll Ihnen dabei helfen, möglichst schnell und problemlos die Installation und Grundkonfiguration von SIPPS ™ abzuschließen.	100
Das Ziel dieses Dokumentes ist es daher, Ihnen das Telefonieren mit SIPPS ™ zu ermöglichen, ohne Sie mit allzu vielen Detaileinstellungen zu verwirren.	100
Informationen zu allen weiteren Funktionen, die SIPPS ™ neben dem Telefonieren bietet, Problembehandlungen und FAQ finden Sie im SIPPS ™ Produkthandbuch oder auf .	100
Um SIPPS ™ benutzen zu können, müssen in Ihrer Firewall folgende Ports geöffnet bzw. von Ihrem Router auf den Rechner weitergeleitet werden, mit dem Sie ins Internet telefonieren möchten:	100
Installieren von SIPPS ™	100
Um SIPPS ™ zu installieren, gehen Sie wie folgt vor:	100
Öffnen Sie die heruntergeladene Installationsdatei ' SIPPS -2.1.3.15.exe'.	100
Legen Sie SIPPS ™ CD in das CD/DVD-Laufwerk des Computers ein.	100
Wenn der SIPPS ™ Installer nicht automatisch nach dem Einlegen der CD in das Laufwerk startet, können Sie die Installation auch manuell starten.	100
Klicken Sie nach der erfolgreichen Installation von SIPPS ™ auf die Schaltfläche 'Beenden' um diese abzuschließen und die Konfiguration zu starten.	100

Translated sentence	State	Info
Para poder utilizar SIPPS™, deben abrirse en el servidor de seguridad los puertos a continuación, o bien enrutarlos al ordenador con el que va a realizar la llamada por Internet: (Test, General)		
Per utilizzare SIPPS™, è necessario che le seguenti porte siano aperte nel router in uso o indirizzate dal router al computer che si desidera utilizzare per effettuare telefonate tramite Internet: (Test, General)		
Pour pouvoir utiliser SIPPS™, les ports suivants doivent être ouverts sur votre pare-feu ou routés via votre routeur vers l'ordinateur que vous souhaitez utiliser pour émettre des appels téléphoniques via Internet : (Test, General)		
To be able to use SIPPS™, the following ports must be open in your firewall or routed by your router to the computer that you wish to use to make telephone calls via the Internet: (Test, General)		

Translation Memory Datenbank



Search Bar

- All
- 123 Text to search for:
- A Schraube*
- B
- C Term search
- D Entries with terms in target language only
- E
- F
- G S
- H **Schraube** ✓
- I **schrauben** ✓
- J **Schraube**anschluss ✓
- K **Schraube**anziehmoment ✓
- L **Schraube**anzugsmoment ✓
- M **Schraubendreher** ✓
- N **Schraubendrehereinsatz** ✓
- O **Schraubendreherklinge** ✓
- P **Schraubendruckfeder** ✓
- Q **Schraubendfeder** ✓
- R **Schraubendfestigkeit** ✓
- S **schraubenförmig** ✓
- T **Schraubenkopf** ✓
- U **Schraubenniete** ✓
- V **Schraubenreihe** ✓
- W **Schraubenschlüssel** ✓
- X **Schraubensicherung** ✓
- Y **Schraubenverbindung** ✓
- Z **Schraubenzieher** ✗

Show report Merge entry Unrelease all Delete entry

Server context Local across en default installation

ID: 7696

Subject: Product Group (1)

Note: None

Definition: dient zum Montieren und Demontieren von Schrauben; der Kopf des Schraubendrehers ist mit einem Schlitz, Kreuzschlitz oder einem Innensechskant versehen

Properties: Adding property...

Normen & Standards: DIN ISO 8764-1 und 8764-2



Schraubendreher standard Edit term Delete term

German

- Schraubenzieher *syn, do not use*

Add synonym

English

- screwdriver *standard*

Add translation

Details Administrative information Concordance search

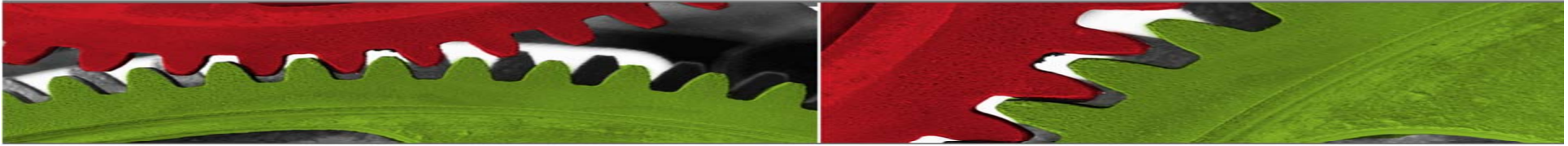
Source sentences

Ablassventil (Pfeil) mit Schraubendreher über einem Behälter öffnen (gegen Uhrzeigersinn).

Translations

Open up drain valve (arrow) with screw-driver over vessel (anti-clockwise). (None, Customer B)

Terminologiedatenbank



Grundvoraussetzung: zentrale Datenbasis

- Zentrale Verfügbarkeit und Verwaltung von
 - Satzdaten
 - terminologischen Inhalten
- Möglichst automatisierte Anbindung der Nutzer
 - intern (Personen / Organisationen)
 - extern (Personen / Organisationen)
- Prüfungsmöglichkeiten bzgl. der Verwendung von Daten
- Vergabe von Rechten und Profilen auf die Daten

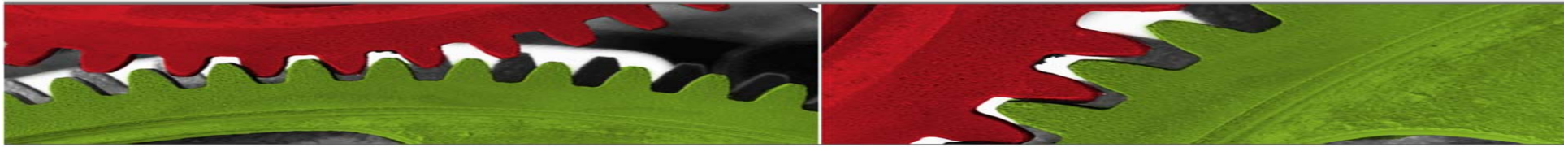




Grundvoraussetzung: Prozesse

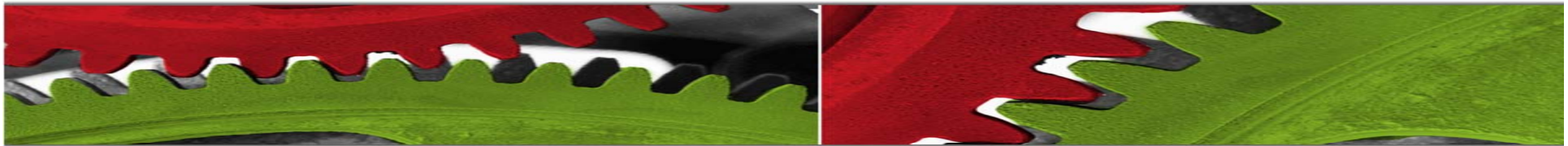
- Identifikation der Prozessbeteiligten / Prozesskostenrechnung
- „Wer macht eigentlich meine Übersetzungen?“
- Aufsetzen eines standardisierten Prozesses mit fester Definition von Ausnahmen und Eskalationen.
- Thema Korrekturlesungen
 - Änderungen anmahnen vs. Änderungen durchführen
 - Auslandsgesellschaften einbeziehen ja/nein („Meckerquote“).
- Idealfall: Automatisierter Prozess auf Softwarebasis

Diagram		Task list				
Task	Sequence number	Start condition	In progress	Target	Finish	Member of:
Document translation	1					Translators
Document review	2					Reviewers
Document proofreading	3					Correctors

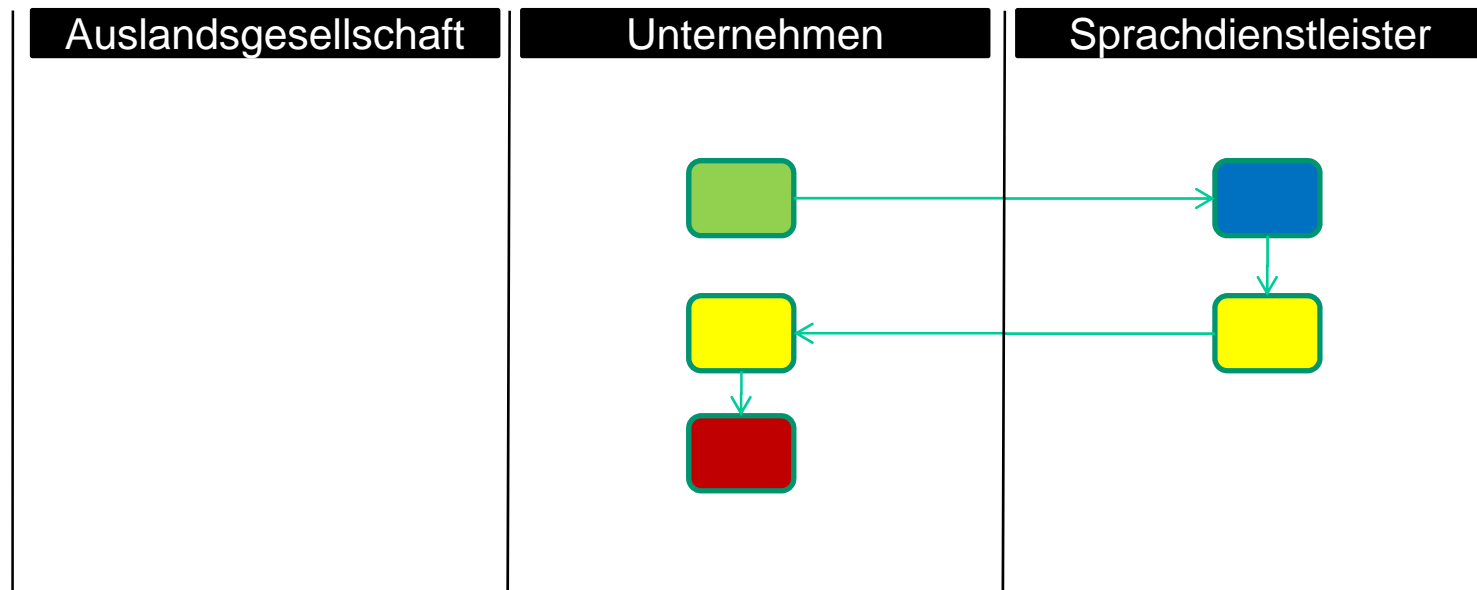


Grundvoraussetzung: Lieferanten

- Selektion von Lieferanten:
 - Dienstleister vs. Freelancer vs. intern
 - Single Sourcing vs. Best-of-Breed
- Qualität:
 - Zertifizierungen (z.B. EN 15038)
 - Freelancer-Qualifikation („Studium vs. Auswanderer“)
- Direkte Einbindung der Lieferanten in den Prozess, wenn möglich automatisiert.
- Schulung der Lieferanten auf den eigenen Produkten.
- Kritisch:
 - Lieferantenstabilität / -verfügbarkeit
 - Lieferantentransparenz
 - Angebote (Welches Tool? TM Leverage mit Drittdaten?)
 - Weitergabe an Drittfirmen (z.B. „Doppelte PM“)
 - Fixierung auf Preis seitens der Kunden



Beispiel eines Korrekturworkflows (1)

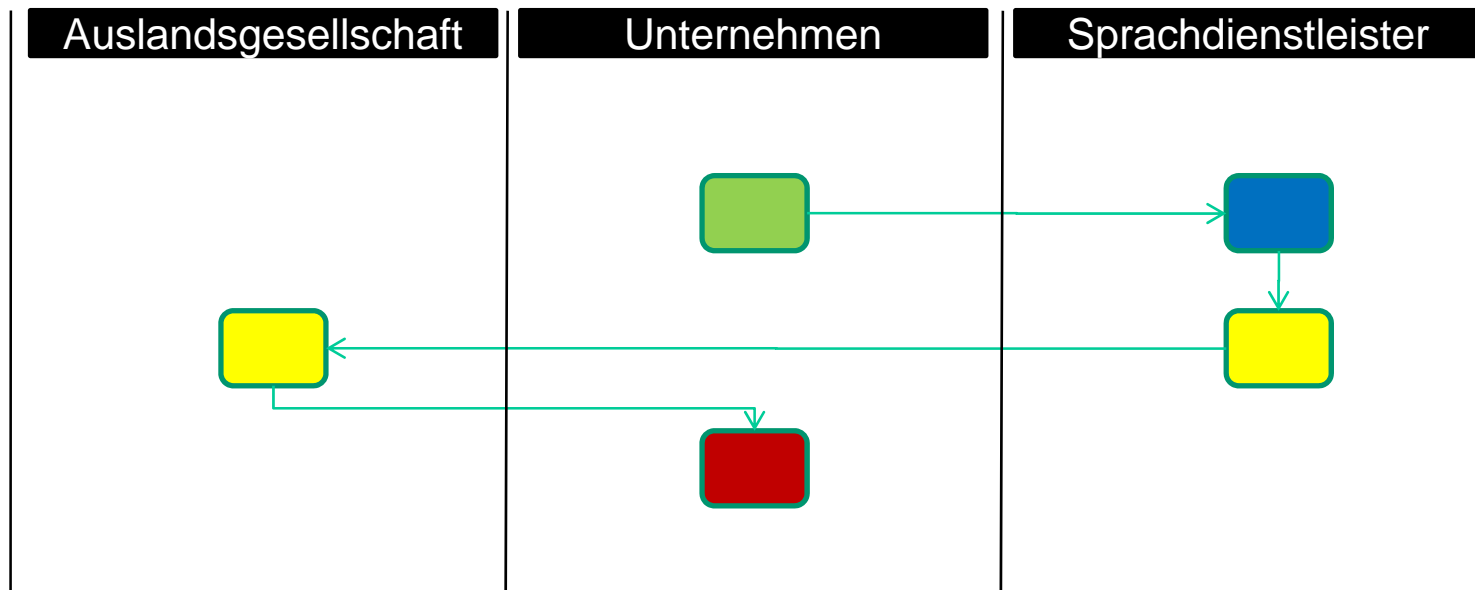


- Korrekturen bei Sprachdienstleister und Zentrale
- Auslandsgesellschaft nicht involviert
- Schneller Prozess
- Gefahr einer hohen „Meckerquote“



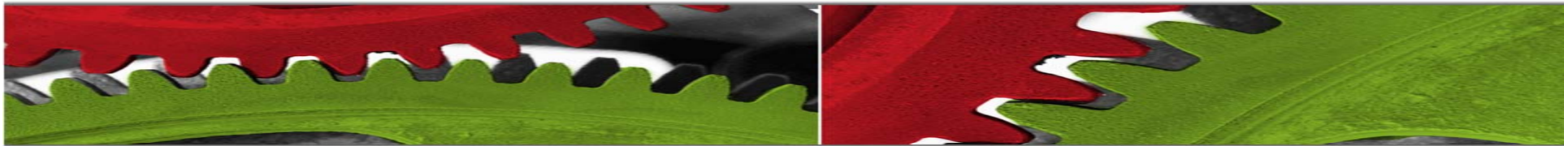


Beispiel eines Korrekturworkflows (2)

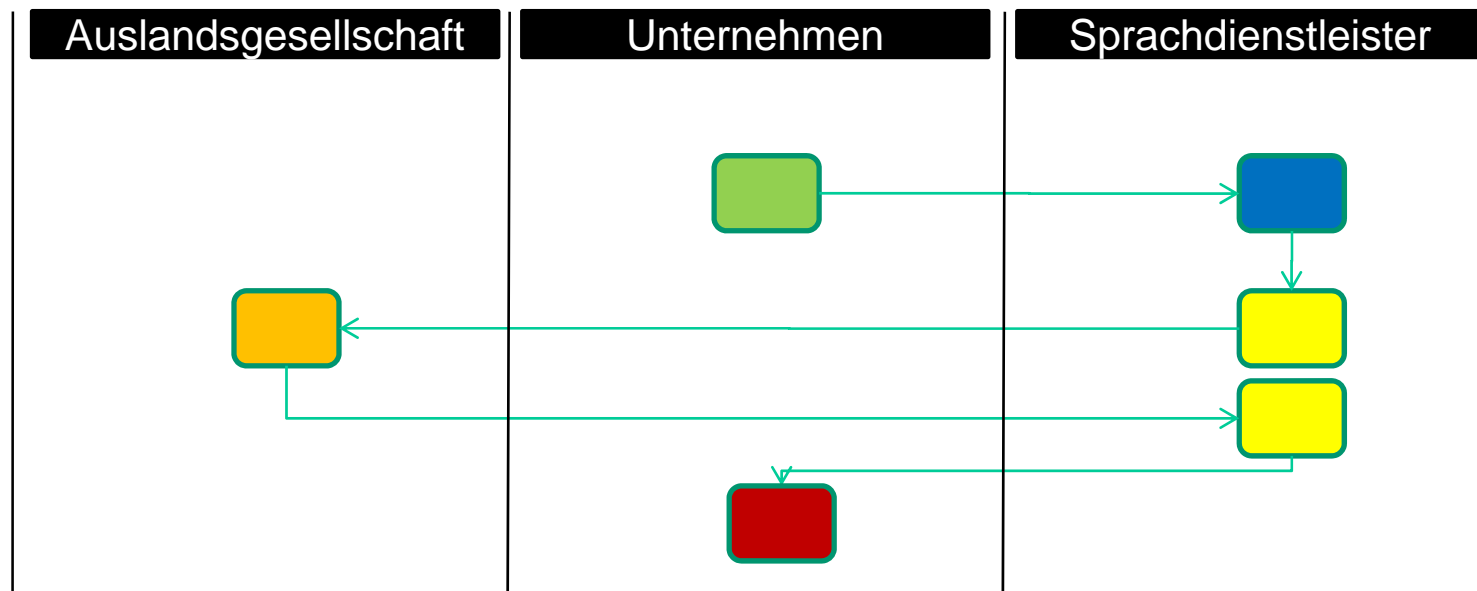


- Sprachdienstleister / Auslandsgesellschaft korrigieren.
- Auslandsgesellschaft darf Zieltext editieren.
- Thema Transfer gemachter Änderungen zu den Übersetzern.





Beispiel eines Korrekturworkflows (3)

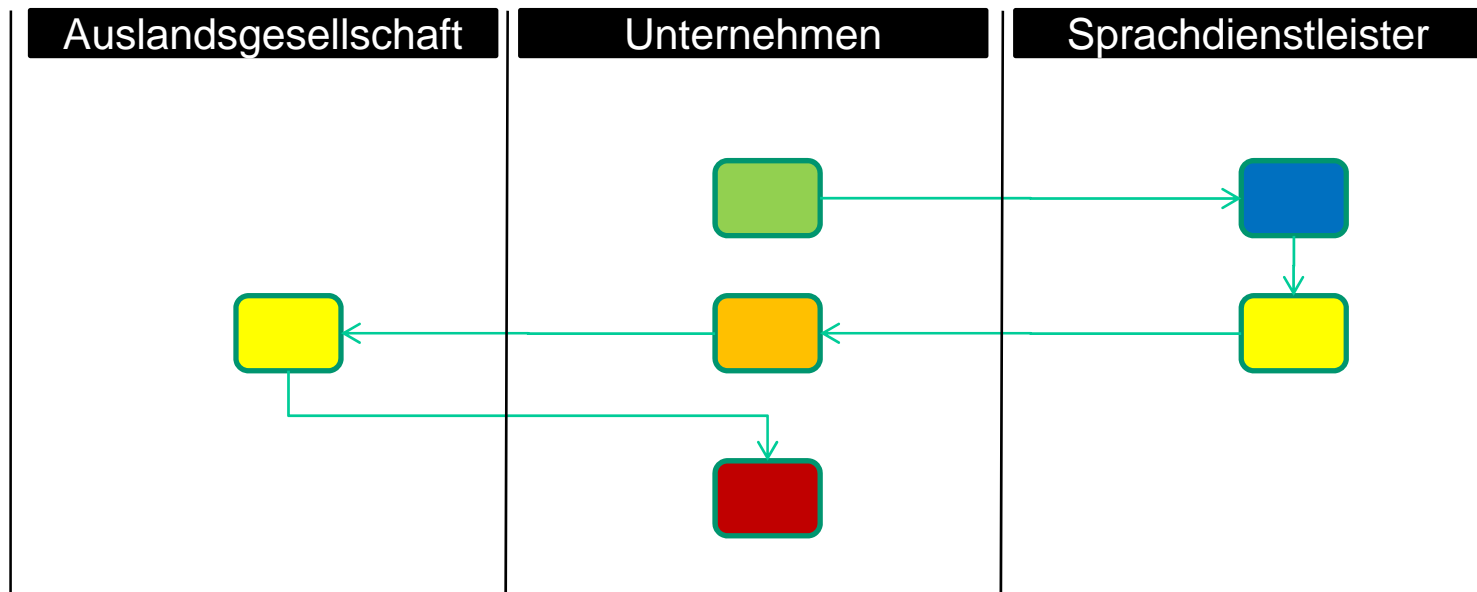


- Ausland eingebunden, darf aber nur kommentieren.
- Einpflegen der Änderungen durch Übersetzer
- Lerneffekte (Voraussetzung allerdings stabiler Übersetzer)





Beispiel eines Korrekturworkflows (4)












- Beispiel eines Mischprozesses





Zusammenfassung der Grundvoraussetzungen

- Schaffung einer zentralen Basis übersetzungsrelevanter Daten
- Festlegung interner Prozesse
- Auswahl und Prozesseinbindung der Lieferkette
- Idealfall: Automatisierung des Gesamtprozesses

	Task	△ Sequence number	Finish	Member of:
	Document preparation	1		Project Managers
	Document translation	2		Translators
	Document proofreading	3		Correctors
	Document review	4		Reviewers
	Document release	5		Correctors



Durchführung



Qualitätssicherung bereits am Quelltext

- Wie soll ein Satz formuliert werden?
 - Prüfprotokoll erstellen
 - Erstellung Prüfprotokoll
 - Erstellung des Prüfprotokolls
 - Protokoll erstellen
 - Prüfprotokollerstellung
 - Erstellen Sie ein Prüfprotokoll
 - ...
- Verstärkung des Effektes durch
 - verschiedene Autoren innerhalb des Unternehmens
 - limitiertes Erinnerungsvermögen
 - Dokumentation an unterschiedlichen Standorten
 - fehlende allgemein zugängliche Terminologie
 - Abgang von Mitarbeitern



Was ist das Problem?

Variantenreichtum in der Quelltexterstellung führt zu

- inkonsistenten Quelltexten, sowohl terminologisch als auch satztechnisch,
- inkonsistenten Übersetzungen,
- verstärktem Nachfragebedarf der Kunden aufgrund von Verständnisschwierigkeiten,
- suboptimaler Nutzung der Translation Memory Datenbank in der Übersetzung.
- ...

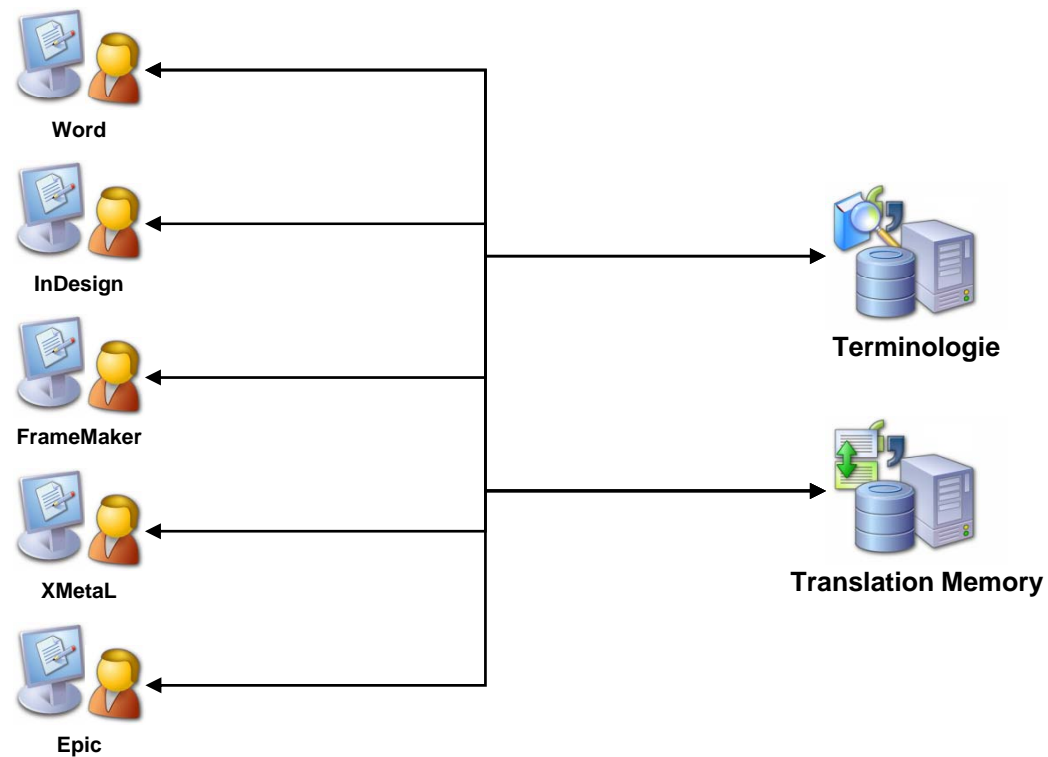
Zusammengefasst:

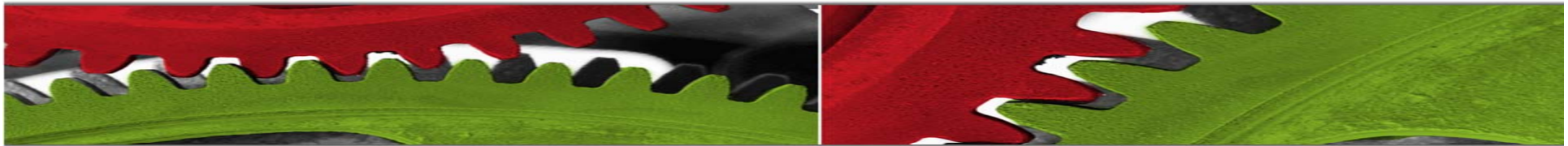
- Erhöhte Aufwände in der Übersetzung
- Erhöhte Aufwände in der Qualitätssicherung
- Erhöhte Aufwände für Korrekturläufe und Support
- Bereits unnötige Arbeit am Quelldokument
- Auswirkung auf Kundenzufriedenheit
- Uneinheitliche Unternehmenssprache



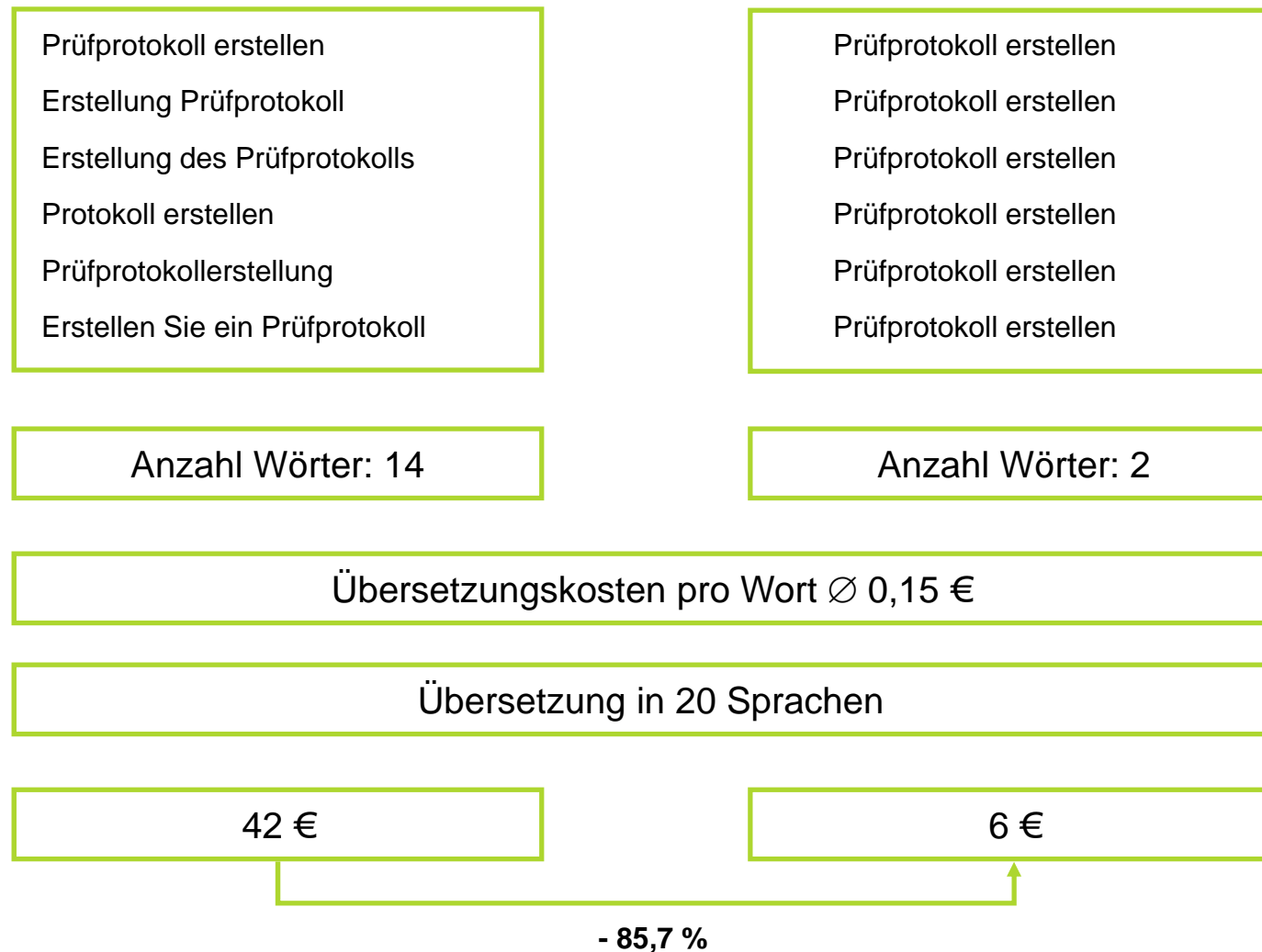
Wie kann man vorgehen?

- Durchgriff während des Erstellungsprozesses auf
 - Satzdatenbank zum Zwecke der Wiederverwendung
 - Terminologie, z.B. für Unworterkennung





Das berühmte Milchmädchen – direkte Kosten



crossAuthor.doc - Microsoft Word

Datei Bearbeiten Ansicht Einfügen Format Extras Tabelle Fenster ?

Frage hier eingeben

Standard + Tahoma 12

128%

Legen

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 17 18

Products & Brands

Copying CDs is misuse |

Zeichnen AutoFormen

Seite 1 Ab 1 1/1 Bei 3,6 cm Ze 3 Sp 23 MAK ÄND ERW ÜB Deutsch (De)

Matches in crossTerm:

- copy (standard) ✓
- duplicate (standard) ✓
- reproduce (standard) ✓
- misuse (main, n, do not use) ✗
- misapplication (main, n, standard) ✓

Matches in crossTank for:

Copying CDs is misuse

- [S 71%] Copying CDs (Update Workflow; Marketing; General) 🇩🇪 🇨🇭 🇺🇸
- [S 56%] Copying CDs is easy with Nero. (Update Workflow; Marketing; General) 🇩🇪 🇪🇸 🇺🇸
- [S 51%] Copying

Integration in Microsoft Word

Adobe FrameMaker (Structured) - [C:\Documents and Settings\Administrator\Desktop\KAP_04.mif]

File Edit Element Format View Special Graphics Table Window Help

Haupttext Adobe Garamond Pro 9 pt

Matches in crossTerm:

Restore Down

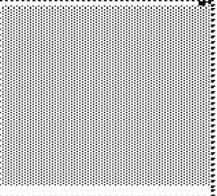
unterschiedlich (standard) ✓
 anders (do not use) ✗
 verschieden (syn) ✓
 Art (n, standard) ✓
 Weise (n, do not use) ✗

Änderungen aufgrund technischer Verbesserungen vorbehalten!

Bedienungsanleitung Raumcontroller RC20 • Ausgabe 08/2006 13

4 Die Funktionen

4.2) Raumtemperatur einstellen¶



Grundsätzlich können Sie die Raumtemperatur mit dem Drehknopf einstellen. Dies kann auf drei unterschiedliche Arten geschehen: ¶

- Raumtemperatur für die aktuelle Betriebsart (z.B. Automatik-Tag-Betrieb) ändern. Die geänderte Einstellung gilt ab jetzt für den Automatik-Tag-Betrieb.¶
- Raumtemperatur vorübergehend ändern. Die geänderte Einstellung bleibt erhalten, bis die Heizungsanlage die Betriebsart wechselt (z.B. in den Nachtbetrieb).¶
- Raumtemperatur für die nicht aktuelle Betriebsart ändern, z.B. tagsüber die Nacht-Raumtemperatur ändern. Die geänderte Einstellung gilt ab jetzt für diese Betriebsart.¶

ANWENDERHINWEIS¶

Flow: A ¶: Haupttext 14 (5 of 13) * 150% z Z

Matches in crossTask for:

Dies kann auf drei unterschiedliche Arten geschehen:

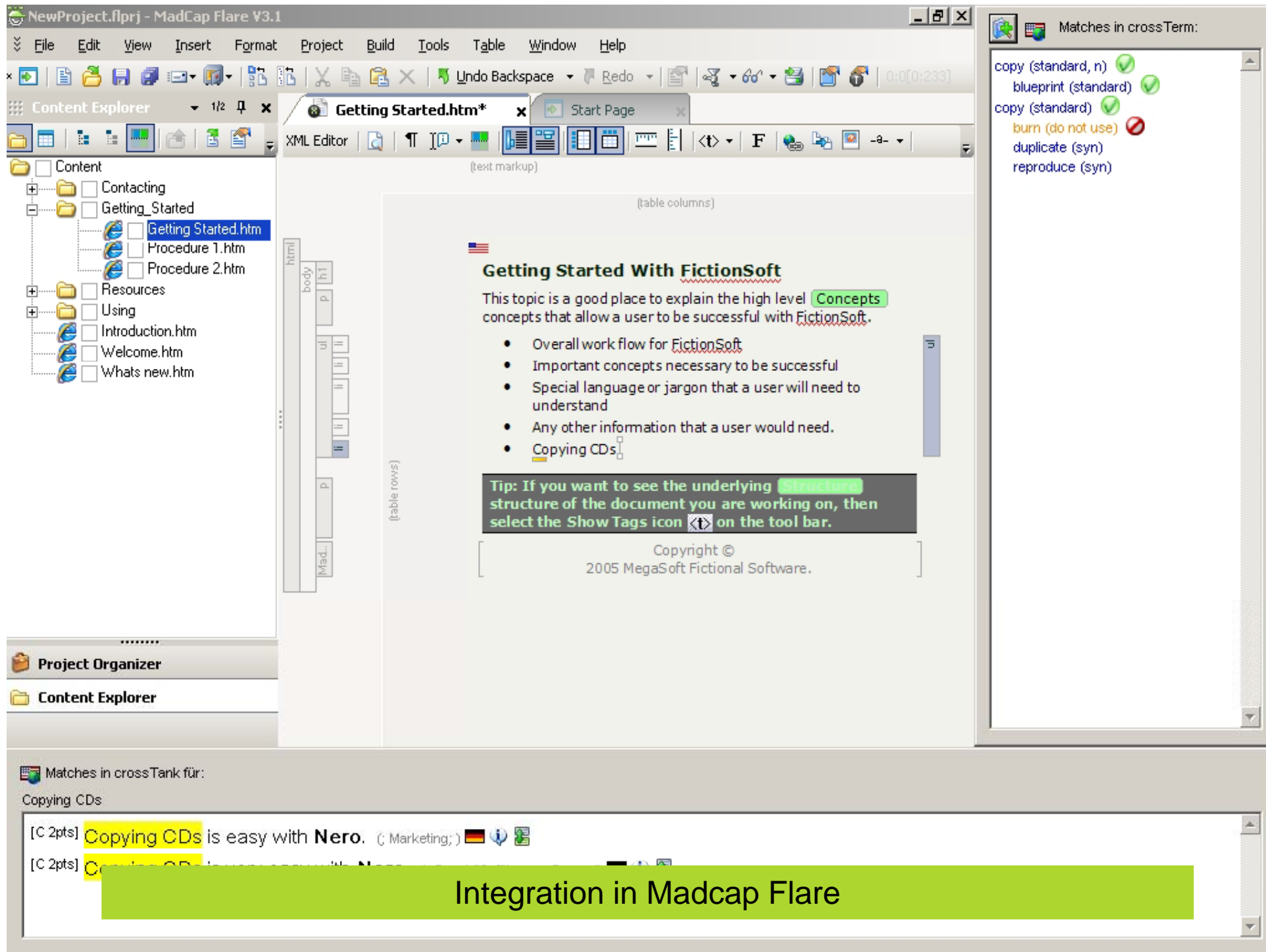
[S 100%] Dies kann auf drei unterschiedliche Arten geschehen: (Test; ; General) [Flags]

[S 91%] Dies kann auf zwei unterschiedliche Arten geschehen: [Flags]

[S 67%] Dies kann auf drei verschiedene Arten geschehen: [Flags]

Integration in Framemaker

Start Adobe FrameMaker (... Document1 - Microsoft ... DE 5:29 PM



Integration in Madcap Flare



Manuelle Schritte vermeiden

- Automatisierte Datenübermittlung an alle Prozessbeteiligten
 - Client/Server Arbeitsweise
 - Abkehr von eMails und ftp-Servers
- Automatisierte Kommunikation
- Vermeidung von Dateikonvertierungen
 - Beispiel DTP
 - Beispiel Softwarelokalisierung
- Verringerung von Nachfragepotential durch Übersichtsfunktionen

Document	Source Language	Target Language	Progress
Beispiel.mif	🇩🇪 Deutsch (Deutschland)	🇬🇧 Englisch (Großbritannien)	15 %
		🇫🇷 Französisch (Frankreich)	21 %
		🇹🇷 Türkisch (Türkei)	3 %
Inhalt_Test.inx	🇩🇪 Deutsch (Deutschland)	🇬🇧 Englisch (Großbritannien)	19 %
		🇫🇷 Französisch (Frankreich)	41 %



Komplexität entfernen

- Trennung von Formatierungen und Inhalten, Konzentration auf das Wesentliche
- Arbeiten mit Templates, d.h. unnötige Informationen z.B. aus Excel-Listen entfernen
- Interface an den Benutzer anpassen, z.B. einen internen Korrekturleser nicht durch eine aufwändige Software-Oberfläche belasten.
- Visualisierung von Arbeitsschritten
- Kontext-sensitiv vorübersetzte Passagen sperren



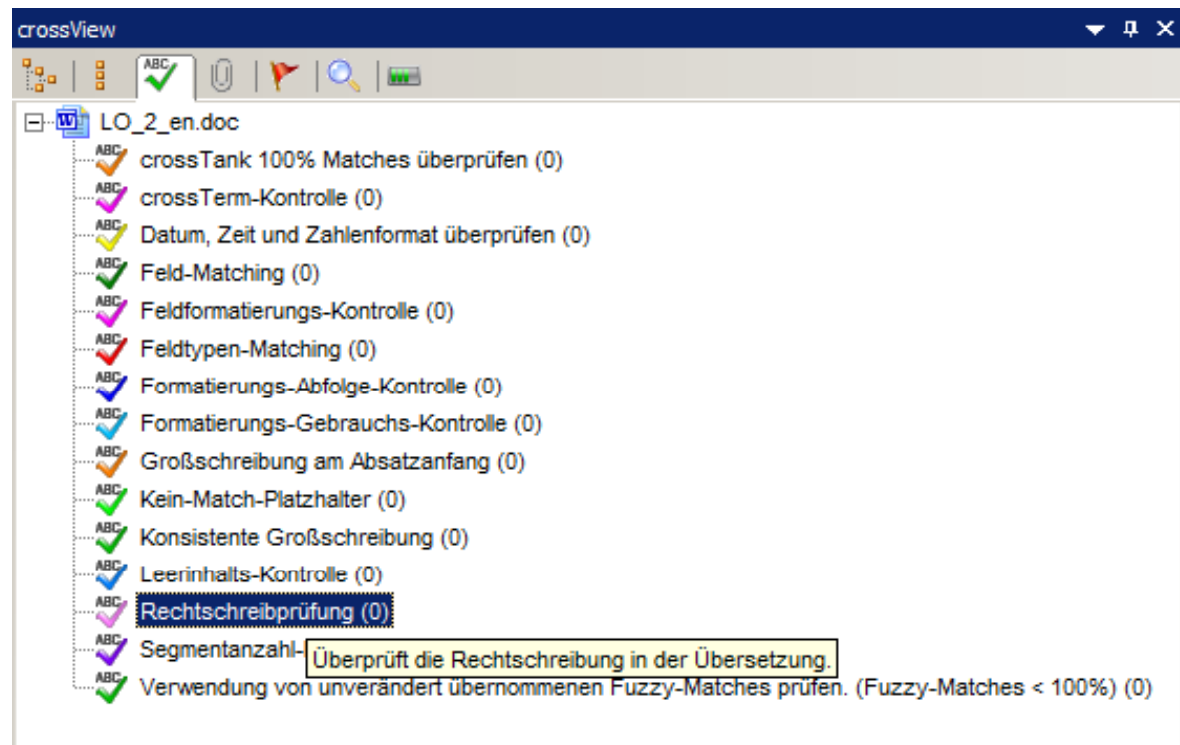
Verbindliche Qualitätssicherung

- Verankerung der Qualitätsmaßnahmen direkt im Prozess, wann findet welche Prüfung statt?
- Unterscheidung verbindlich / fakultativ
- Anstoßen von Kommunikation bei Problemen
- Dokumentation von Abweichungen
- Kritisch:
 - Qualität der Altdaten, die ohne QM-Prozess übernommen wurden.
 - Pflege der Terminologie und Translation Memory



Beispiele für direkte Qualitätssicherung

- Nutzung von automatischen Prüfungen
- Hinterlegung von administrativen Prüfungen
- Einbindung externer Validierungstools





Weitere Stichpunkte

■ Datensicherheit

- Zur Verfügung stellen von Daten und Regeln hierzu.
- Festlegung von Regeln für die Verwendung von externen Daten
- Beispiel: Freiberufler hat eigenes Translation Memory / Terminologieliste
- Was geschieht mit meinen Daten nach der Übersetzung?

■ Compliance

- Nachverfolgbarkeit des Prozesses und Fehleranalysen im Nachgang zu Übersetzungsprojekten
- Archivierungen
- Verantwortlichkeit und Haftung

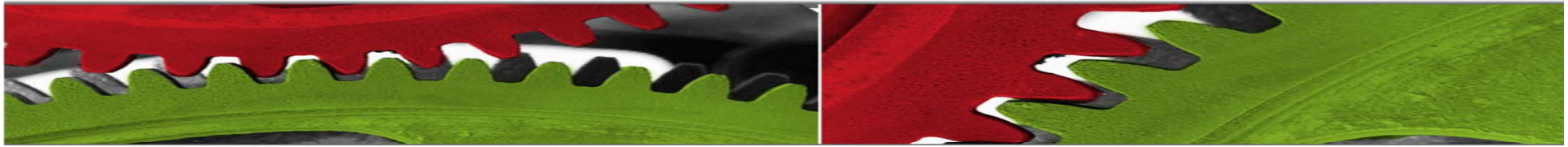


Zusammenfassung

- Grundvoraussetzungen:
 - Zentrale Datenbasis
 - Prozesse
 - Lieferanten

- Durchführung:
 - Übersetzung fängt beim Quelltext an
 - Manuelle Schritte vermeiden
 - Komplexität entfernen
 - Kontext liefern
 - Datensicherheit
 - Compliance





Miteinander ist besser ...





Vielen Dank!

Christian Weih
Across Systems GmbH
www.across.net