



# HypoVereinsbank

UniCredit Group

crossPoint 12.03.2009

---

**HVB Language Portal als konzernweite Übersetzungsplattform**

---

# Agenda

---

- **Kurz-Portrait HypoVereinsbank & UniCredit Group**
- Language Service in der HypoVereinsbank
- Ausgangssituation 2008
- Definition der Ziele - Anforderungsprofil
- HVB Language Portal en detail
- Erfahrungswerte & Ausblick

# HypoVereinsbank

## Kompetenzzentrum der UniCredit in Deutschland

- 789 Geschäftsstellen
- rund 23.000 Mitarbeiter
- rund 4 Millionen Kunden



### Unser Geschäft

- Wir sind eine **Universalbank** und betreiben Geschäfte mit Privat- und Geschäftskunden, Firmen- & Kommerziellen Immobilienkunden, sehr vermögenden Kunden sowie das internationale Kapitalmarktgeschäft.

### Wir unterscheiden uns von unseren Mitbewerbern durch

- eine hohe Service-Kultur & unsere Präsenz vor Ort
- unsere langjährige Kenntnis der regionalen Märkte
- unsere Integration in ein großes europäisches und internationales Netz

# UniCredit Group

Ein Konzern mit starken Wurzeln in 22 europäischen Ländern...



■ Kunden	über 40 Millionen
■ Filialen	über 10.000
■ Mitarbeiter	rund 180.000
■ Ranking*	Top 10 in Europa Top 20 weltweit
■ Bilanzsumme	über € 1 Billion

Präsenz neben den Hauptmärkten Italien, Deutschland und Österreich in:

*Aserbaidshon, Bosnien-Herzegowina, Bulgarien, Estland, Kasachstan, Kirgisistan, Kroatien, Lettland, Litauen, Polen, Rumänien, Russland, Serbien, Slowakei, Slowenien, Tschechien, Türkei, Ukraine, Ungarn.*

# Agenda

---

- Kurz-Portrait HypoVereinsbank & UniCredit Group
- **Language Service in der HypoVereinsbank**
- Ausgangssituation 2008
- Definition der Ziele - Anforderungsprofil
- HVB Language Portal en detail
- Erfahrungswerte & Ausblick

# HVB Language Service

Einziges Kompetenzzentrum innerhalb der UniCreditGroup

---

- Service-Portfolio
  - Inhouse-Übersetzungen (De-En-De)
  - Koordination von Übersetzungen für alle Sprachrichtungen
  - Qualitätssicherung durch Proofreading (De-En-De)
  - Aufbau und Pflege des Corporate Wordings (De-En-It)
  - Vermittlung von Dolmetschern (für alle Sprachrichtungen)
- Team
  - 6 Übersetzer/innen (De-En-De)
- Unsere Kunden/Auftraggeber
  - Alle Mitarbeiter/innen aus der HVB, zunehmend aus UCG

# Übersetzungsbedarf im Banken-Kontext

---

## ■ Grundsätzlicher Bedarf:

- Geschäfts-/Quartalsberichte
- Verträge
- Kundenkorrespondenz
- Reden & Präsentationen
- Formulare
- BAFIN-relevante Texte (z.B. Texte in Verbindung mit dem Kreditwesengesetz, Bekanntmachungen nach WpHG oder InvG etc.)

## ■ Neuer Bedarf seit dem Zusammenschluss:

- Präsentationen, AR- und VOR-Protokolle, Reden
- Dreisprachiges Intranet: News zu allen Events in der Bank, zu Strategie, Mission & den Werten in der Bank
- Internationale Mitarbeitermagazine
- HR-Texte: Verträge, Betriebsvereinbarungen der einzelnen Länder
- Pressemitteilungen, IR-Releases, Investoren-Reports
- IT: Manuals, Software-Lokalisierung etc.

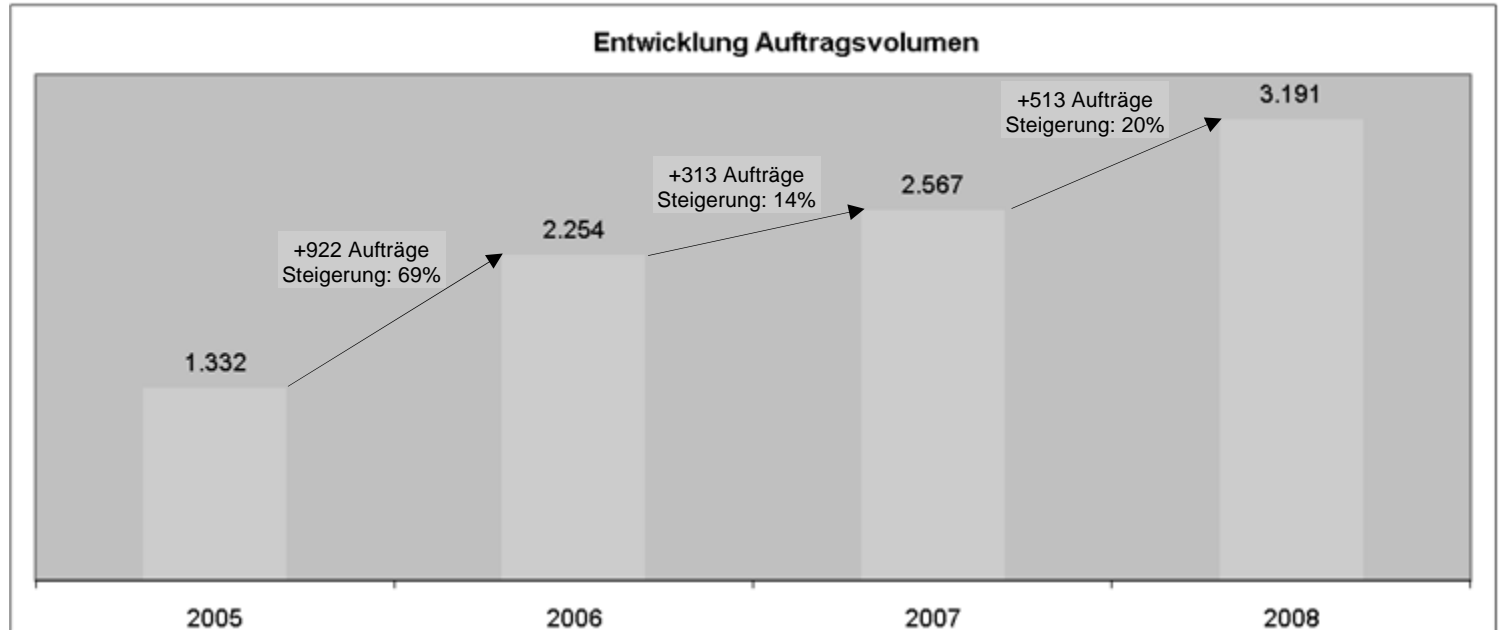
# Agenda

---

- Kurz-Portrait HypoVereinsbank & UniCredit Group
- Language Service in der HypoVereinsbank
- **Ausgangssituation 2008**
- Definition der Ziele - Anforderungsprofil
- HVB Language Portal en detail
- Erfahrungswerte & Ausblick

# Ausgangssituation 2008 - Rahmenbedingungen

- Anstieg des Übersetzungsvolumens 2005-2008: +140 %



- Signifikant gestiegene Qualitätsanforderungen

# Ausgangssituation 2008 - Ist-Analyse

## Ermittlung von Verbesserungspotentialen

### Analyse der Übersetzungsbeauftragung im Konzern:

Nicht standardisierter Ablauf der Übersetzungsbeauftragung durch Kollegen/ innen nach folgendem Muster:



Dieses Vorgehen bringt folgende Probleme mit sich:

- Rückfragen aufgrund fehlender Informationen
- Repetitive Arbeitsschritte
- Fehlende Kostentransparenz

# Agenda

---

- Kurz-Portrait HypoVereinsbank & UniCredit Group
- Language Service in der HypoVereinsbank
- Ausgangssituation 2008
- **Definition der Ziele - Anforderungsprofil**
- HVB Language Portal en detail
- Erfahrungswerte & Ausblick

# Definition der Ziele

---

Ziele:

- Verschlinkung des Koordinationsaufwands für HVB Language Service respektive Project Manager
- Optimierung der Benutzerfreundlichkeit für unsere Kunden zur weiteren Stärkung des Language Services im Konzern

**→ Lösung: Zentrales, standardisiertes Tool zur Auftragssteuerung unter stärkerer Einbeziehung der Auftraggeber**

# Anforderungen an ein Auftragsportal

---

Ziel: Verschlankeung des Koordinationsaufwands für Language Service

- Beschleunigte Prozesse durch standardisierten Workflow
- Minimierung des E-Mail-Verkehrs durch standardisierte Abfragen
- Geringer Verwaltungsaufwand durch eigenes Usermanagement

# Anforderungen an ein Auftragsportal

---

Ziel: Optimierung der Benutzerfreundlichkeit für unsere Kunden

- Web-basierte Plattform mit Zugriff durch alle User im Konzern
- Dreisprachigkeit – trotz Konzernsprache Englisch
- Project-Wizard für eine einfache Menüführung
- Kostenmäßige Transparenz für den Auftraggeber

# Agenda

---

- Kurz-Portrait HypoVereinsbank & UniCredit Group
- Language Service in der HypoVereinsbank
- Ausgangssituation 2008
- Definition des Zielsystems - Anforderungsprofil
- **HVB Language Portal en detail**
- Erfahrungswerte & Ausblick

# HVB Language Portal en detail

## Startseite

## Across Language Portal

Willkommen im HVB-Sprachportal.  
Hier können Sie einen unverbindlichen  
Kostenvoranschlag für Ihre Übersetzung erhalten  
**und/oder** Ihre Übersetzung beauftragen.

Benutzername:

Passwort:

[▶ Neues Konto erstellen](#)

Copyright © 2008 Across Systems GmbH



# Registrierung

**Für ein neues Konto anmelden**

\*Benutzername:

Passwort:

Passwort bestätigen:

**Address**

\*Vorname:  \*Nachname:

Straße:

PLZ:  Ort:

Land:

**Kontakt-Informationen**

Telefon:


Mobil:

Fax:


E-Mail:

Web:

# Auftragsübersicht



## HVB Language Portal



sina.zimmermann
Hilfe Kontakt Logout

Name	Status	Verfügbare Aktionen	Abgabetermin
AuM Prozess WPS4	Nicht freigegeben		28.01.2009
Delta One Navigator	Nicht freigegeben		19.01.2009
Direct Banking Vazetdinov	Freigegeben		25.02.2009
Geisselbrecht Richard	Freigegeben		09.03.2009
Italian Law 263-II-IV-1,2	Freigegeben		02.03.2009
Jahresbericht Compliance 2008	Freigegeben		24.02.2009
SM&G Process Translation	Nicht freigegeben		16.01.2009
<b>Test for Across Support</b>	Freigegeben		10.03.2009
Visibilia-Rangrücktritts- und DarlehensbelassungserklärungP177275604/Bt	Abgeschlossen		02.03.2009

Auftragsübersicht

Neuer Auftrag

Historie

Benutzereinstellu

Task-Manager

# Auftragseigenschaften

**Neuer Auftrag**

**Auftragseigenschaften** | Zusätzliche Eigenschaften | Referenzdokumente | Kontaktdaten | Sprachen | Auftrag freigeben

Wählen Sie einen Auftragsnamen aus und selektieren Sie die Dokumente zum Hochladen.  
 Unterstützte Dokumentenformate sind doc/docx, ppt/ppx und xls/xlsx (auch als ZIP komprimiert).  
 Andere Dokumentenformate senden Sie wie gewohnt an [uebersetzungsauftraege@unicreditgroup.de](mailto:uebersetzungsauftraege@unicreditgroup.de)

Auftragsname:

Dateiname	Pfad
Intranet_Dr Weimer_de.doc	J:\LSCOMÜbersetzungen\DE-EN\696_Göttler


Dokumente auswählen:  Die Gesamtgröße aller Dokumente sollte 20 MB nicht überschreiten

# Zusätzliche Eigenschaften

**Neuer Auftrag**

Auftragseigenschaften **Zusätzliche Eigenschaften** Referenzdokumente Kontaktdaten Sprachen Auftrag freigeben

Wählen Sie zusätzliche Eigenschaften für den Auftrag.

Abgabetermin:  

# Referenzdokumente

Neuer Auftrag

Auftrags-eigenschaften    Zusätzliche Eigenschaften    **Referenzdokumente**    Kontaktdaten    Sprachen    Auftrag freigeben

Fügen Sie dem Auftrag die Referenzdokumente hinzu

Optional können Sie weitere Hintergrundinformationen hinzufügen (Glossare o.ä.) um den Übersetzern die Arbeit zu erleichtern und die Qualität zu erhöhen.

**Datei hinzufügen...** Die Gesamtgröße aller Dokumente sollte 20 MB nicht überschreiten

**Weiter >**    **Abbrechen**

# Kontaktdaten

**Neuer Auftrag**

Auftrageigenschaften    Zusätzliche Eigenschaften    Referenzdokumente    **Kontaktdaten**    Sprachen    Auftrag freigeben

Geben Sie hier Ihre Kontaktdaten an

Nachname	<input type="text" value="Doe"/> *	Vorname	<input type="text" value="John"/> *
Abteilung	<input type="text" value="Credit Risk"/> *		
Telefonnummer	<input type="text" value="XXXX"/>		
Kostenstelle	<input type="text" value="1111"/> *		
Kommentar	<input type="text" value="Bitte übersetzen Sie nur den ersten Teil des Dokuments, Seite 1-10."/>		

# Sprachen

**Neuer Auftrag**

Auftragseigenschaften    Zusätzliche Eigenschaften    Referenzdokumente    Kontaktdaten    **Sprachen**    Auftrag freigeben

Wählen Sie die Quell- und Zielsprache für die Dokumente aus.

Quellsprache des Dokuments:

Vorhandene Sprachen:

- Deutsch
- Englisch
- Italienisch**

Zielsprachen:

- Englisch
- Italienisch

>

<

# Auftragsfreigabe

## Preisberechnung - Testprojekt\_Across\_UCG

[Auftrags Eigenschaften](#)
[Zusätzliche Eigenschaften](#)
[Referenzdokumente](#)
[Kontakt Daten](#)
[Sprachen](#)
[Auftrag freigeben](#)

Die geschätzten Kosten für Ihre Übersetzung werden berechnet.

Bitte beachten Sie, dass das Ergebnis ein Durchschnittspreis ist. Dieser kann wegen Schwierigkeitsgrad und Fachgebiet der Übersetzung, Termin, Auslastung der Übersetzungsbüros, Eilzustellungen sowohl nach oben als auch nach unten variieren.

Bitte beachten Sie: Wenn Sie den Auftrag zurückstellen, ist der Kostenvoranschlag zwei Wochen gültig. Danach wird der Auftrag gelöscht.

Dokument	Wörter (Wiederholungen)	Preis
<input type="checkbox"/> Intranet_Dr Weimer_de.doc	683 (0)	261,25 €
Übersicht für Testprojekt_Across_UCG	683	261,25 €

[Auftrag löschen](#)

[Auftrag freigeben](#)

[Später entscheiden](#)

# Download der Übersetzung – Schritt 1

Auftragsübersicht			
Name ▾	Status	Verfügbare Aktionen	Abgabetermin
AuM Prozess WPS4	Nicht freigegeben	✓	28.01.2009
Delta One Navigator	Nicht freigegeben	✓	19.01.2009
Direct Banking Vazetdinov	Freigegeben	✓	25.02.2009
Italian Law 263-II-IV-1,2	Freigegeben	✓	02.03.2009
Jahresbericht Compliance 2008	Freigegeben	✓	24.02.2009
SM&G Process Translation	Nicht freigegeben	✓	16.01.2009
Testprojekt_Across_UCG	Freigegeben	✓	05.03.2009
<b>Testprojekt_Across_UCG_</b>	<b>Abgeschlossen</b>	✓	<b>09.03.2009</b>
Visibilia-Rangrücktritts- und Darlehensbelassungserklärung/P177275604/Bt	Abgeschlossen	✓	02.03.2009

Weiter >
Abbrechen

# Download der Übersetzung – Schritt 2

Herunterladen - Testprojekt\_Across\_UCG\_

**Dokumente** Verarbeiten... Herunterladen

Wählen Sie die Dokumente und Sprachen aus, die heruntergeladen werden sollen

Dokument	Sprache	Fortschritt
<input checked="" type="checkbox"/> Dies ist ein Test_.docx [Original]	Deutsch (Deutschland)	-
<input checked="" type="checkbox"/> Dies ist ein Test_.docx	Englisch (Großbritannien)	100%

[Weiter >](#) [Abbrechen](#)

# Download der Übersetzung – Schritt 3

Dokumente Verarbeiten... **Herunterladen**

Sie können die ausgewählten Dokumente jetzt herunterladen.

Dokument	Sprache	Größe
<u>Dies ist ein Test .docx (Original)</u>	Deutsch (Deutschland)	10 KB
<u>Dies ist ein Test .docx</u>	Englisch (Großbritannien)	9,3 KB
<u>Testprojekt Across UCG (02.03.2009).zip</u>	-	14,5 KB

**Beenden**

# Agenda

---

- Kurz-Portrait HypoVereinsbank & UniCredit Group
- Language Service in der HypoVereinsbank
- Ausgangssituation 2008
- Definition der Ziele - Anforderungsprofil
- HVB Language Portal en detail
- **Erfahrungswerte & Ausblick**

# Erfahrungswerte

---

## Herausforderungen

- Verankerung des neuen Prozesses bei den Kollegen/innen
- Aufwendige Bearbeitung von Kleinstaufträgen

## Ergebnisse

- Deutliche Verringerung der Durchlaufzeiten von Aufträgen
- Steigerung der Kundenzufriedenheit durch hohe Nutzerfreundlichkeit des Portals

# Ausblick

---

- Weitere Optimierung der Nutzerfreundlichkeit, z.B. durch
  - Download-Wizard
  - E-Mail-Kommunikation direkt über Client-Portal
  - Vereinfachung der Eingabemasken durch automatischen Ziehen der Kontaktdaten aus der Registrierung
  
- Weitere Entlastung der Project Manager, z.B. durch
  - Weitere Straffung der Prozesse durch stärkere Einbeziehung der Auftraggeber
  - Automatisiertes Terminvorschlagswesen



# HypoVereinsbank

UniCredit Group

---

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit.

---

Für Fragen stehe ich gerne zur Verfügung.

**Sina Zimmermann, COM4LS**

---