

Redaktions- und Übersetzungsprozesse optimieren

Neue Perspektiven

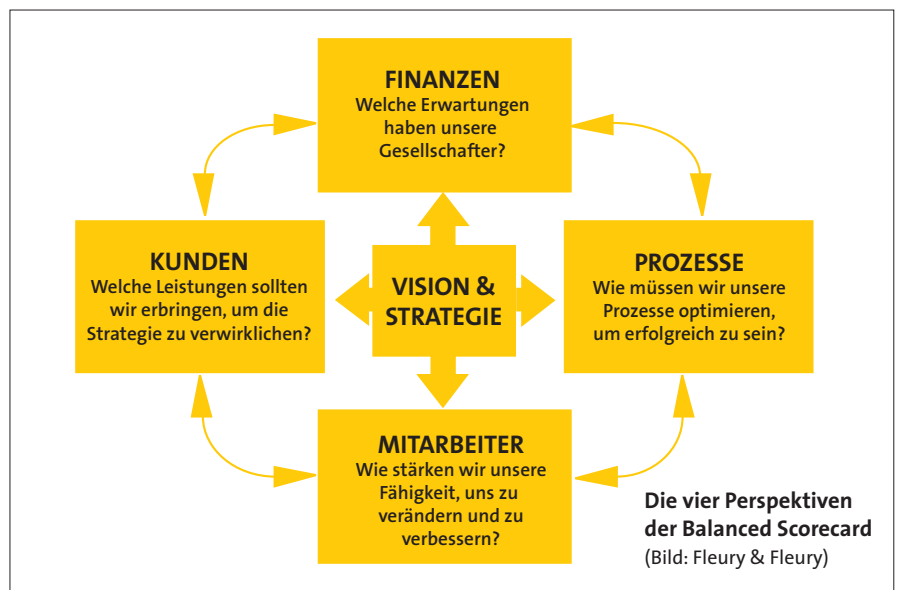
Die Automobilindustrie ist bekannt für ihren unerbittlichen Konkurrenzkampf und den enormen Preisdruck, der auf allen Beteiligten lastet. Vor diesem Hintergrund wurden die Redaktions- und Übersetzungsprozesse schon bisher weitgehend standardisiert. Welche Wege können noch zu kostengünstigeren, schnelleren und besseren multilingualen Dokumentationen führen?

Die Automobilbranche hat eine lange Export-Tradition. Anders als die Luftfahrtindustrie, in der sich Englisch als lingua franca durchgesetzt hat, passt die Automobilindustrie ihre Dokumentationen an die Sprache der jeweiligen Zielmärkte an. Getrieben durch das schiere Volumen an multilingualen Inhalten, betreibt sie konsequent Standardisierung. Eine Folge ist die „Technologisierung“ der Dokumentation: Als „early adopter“ setzen die Automobilhersteller in jedem Bereich der Erstellungskette Technologien ein – in der Redaktion (XML und Redaktionsumgebung), der Übersetzung (CAT-Tools, Computer Aided Translation) und übergreifend in der Datenhaltung (Daten-Management- bzw. Content-Management-Systeme). Die meisten Hersteller und Zulieferer haben auch den Austausch von Daten mit ihren Übersetzungsdienstleistern automatisiert: Datenpakete werden auf Knopfdruck übermittelt und später in die Datenbanken zurückgespielt. Die Hersteller haben über viele Jahre große Mengen an strukturierten und übersetzten Daten gesammelt, sodass die Dokumentationskosten inklusive Übersetzung durch die Wiederverwendung der Inhalte deutlich reduziert werden können.

↓ **AUTORIN**



Isabelle Fleury, geschäftsführende Partnerin, Fleury & Fleury Consultants, Erkrath, E-Mail: if@fleuryfleury.com



ten. Oft machen sie nur noch 1 bis 2 % des Gesamtproduktpreises aus. Außerdem ist die Übersetzungsqualität dank SAE J2450 (Society of Automotive Engineers) messbar. Dieser Katalog aus formalen Fehlerkategorien (Grammatik, Orthografie usw.) mit einer entsprechenden Fehlergewichtung erlaubt bereits eine drastische Verbesserung der Übersetzungsqualität in der Service-Literatur. Im nächsten Schritt wird die Automatisierung des Prüfverfahrens durch die Integration in den CAT-Tools bzw. CMS zu Zeit- und Kostengewinnen bei der Qualitätssicherung führen.

Systematische Suche nach Optimierungspotenzial

Die bisherigen Entwicklungen bilden eine gute Basis für die Zukunft. Der internationale Konkurrenzdruck im Automobilmarkt fordert jedoch eine ständige Optimierung. Erfahrungsgemäß rücken zunächst die

Kosten und die Geschwindigkeit der Dokumentationserstellung ins Blickfeld, damit Fahrzeuge billiger und schneller auf den Markt kommen können. Mit dem Druck wachsen allerdings auch die Risiken und die Fehleranfälligkeit, wie die vielen Rückrufaktionen belegen. Die Verbraucher stellen ihrerseits höhere Anforderungen im After-Sales: Die Reparaturzeit soll möglichst kurz sein, was eine hohe Qualität der Werkstatt- und Trainingsliteratur erforderlich macht.

Um in dem magischen Dreieck Kosten – Qualität – Zeit Optimierungen voranzutreiben, hilft ein strukturiertes und standardisiertes Vorgehen. Zum Beispiel in Anlehnung an die vier Perspektiven der Balanced-Scorecard-Methode: Finanzen, Kunden, Prozesse und Mitarbeiter.

→ In der Finanz-Perspektive stehen üblicherweise Anstrengungen zur Kosteneinsparung an erster Stelle. Dieser Ansatz wurde in der Vergangenheit stark

betont, die Übersetzungspreise sind entsprechend gesunken. Deshalb ist in diesem Punkt nicht mehr viel zu erwarten. Ein weiterer interessanter und noch junger Ansatz ist der unternehmensübergreifende Einsatz von Translation Memories, entweder als Mietmodell oder im Rahmen eines partnerschaftlichen Pools. Dieser Ansatz ist allerdings nur sinnvoll, wenn die Hürde der unterschiedlichen Firmenterminologien genommen werden kann.

→ Bezüglich der Kunden-Perspektive stellt sich zunehmend die Frage nach dem Bedarf bestimmter Zielgruppen und nach der Usability der Dokumentation: Welche Medien und Darstellungen eignen sich für meine Kunden am besten? Zurzeit werden verschiedene neue Dokumentationsformen wie Utility-Film, Hörbuch oder interaktive und medienübergreifende DVD zum Teil wissenschaftlich untersucht und in den Unternehmen getestet. Eine nach Zielgruppen und Informationssituationen getroffene Medienauswahl kann zu einem effizienteren Mitteleinsatz führen. Vorteile ergeben sich u. a. bei der Erstellung (Anfertigung von Bildern/Videos ohne Sprache) und bei der Nutzung der Dokumentation (weniger Fehler, weniger Nachfragen).

→ Auf der Prozessseite steht die Optimierung der IT-Systeme im Mittelpunkt. Die nächste Stufe der Entwicklung geht in Richtung einer weiteren Konsolidierung der Systemlandschaft und einer tieferen Prozessintegration, also z. B. Auflösung von abteilungsinternen In-sellösungen und Verflechtung der Tooltypen (ERP, DMS, TMS und Terminologie-Tool). Mit Workflow-Lösungen kann die Prozessautomation weiter vorangetrieben werden. Der Nutzen besteht in der Einsparung von redundanten Systemen, in der Erhöhung der Wiederverwendungsmöglichkeiten und auch im Beheben von Inkonsistenzen. Dieser Entwicklung steht die Organisationsentwicklung (Umstrukturierungen, Übernahmen usw.) gegenüber. Ein weiterer vielversprechender Faktor ist die

Erhöhung der Prozessgeschwindigkeit durch eine stärkere Einbindung von externen Partnern und Dienstleistern.

→ Bei der Mitarbeiterperspektive besteht das Optimierungspotenzial zunächst in der Verbesserung der Kommunikation. Einerseits geht es um die Optimierung der abteilungsinternen und -übergreifenden Informationsprozesse, etwa die konsequente Umsetzung von Redaktionsregeln, die effektive Einbindung von „Wissenshamstern“ und eine effizientere Entscheidungsfindung. Andererseits stellt die konsequente Entwicklung der Fähigkeiten der Mitarbeiter – bessere Ausbildung der Autoren, Kommunikationstraining aller Mitarbeiter – eine große Chance dar, eine höhere Produktivität und Qualität zu erzielen. Nicht zuletzt kann ein bewusstes internes Marketing die Arbeit der multilingualen Dokumentationserstellung unterstützen, damit bessere Informationen schneller den Weg zum Redakteur und Übersetzer finden. So lassen sich z. B. auch einige kulturelle und sprachliche Fettnäpfchen in der Benennung von neuen Wagenmodellen leichter vermeiden.

Grenzen der Standardisierung

Bei aller Begeisterung für die Vorteile: Die Standardisierung ist auch mit Grenzen und Risiken verbunden. Eine zu starke Vereinheitlichung kann zum Beispiel zu terminologischen Ungenauigkeiten führen. Auch in der menschlichen Kommunikation stößt man an Grenzen. So wie einige Menschen glauben, dass eine Nachricht richtig ist, wenn sie in der Zeitung steht, so besteht die Gefahr, dass systemisch vorgegebene Daten unreflektiert weiterverwendet werden. Fehlern werden damit Türen und Tore geöffnet. Gerade bei einem hohen Maß an Standardisierung ist also der „denkende Mensch“ gefragt.

▶ infoDIRECT

11PG0308

www.produkt-global.de

▶ [Homepage Fleury & Fleury](#)

▶ [Homepage SAE International](#)