

INHALT DIESER AUSGABE

QUALITÄT	Übersetzungsfehler aufspüren und verhindern
BERATUNG	5-Stufen-Modell für Übersetzungsprozesse
NEUERÖFFNUNG	Salzburg wird zweiter KERN-Standort in Österreich
WEITERBILDUNG	Mehrsprachigkeitsstrategien umsetzen


tekom
jahres
tagung 2013

Besuchen Sie uns! Halle 1, Stand 121
 06.-08. November 2013 in Wiesbaden

INSIDE+

Vorsprung ... durch Information!



Guten Tag, liebe Leser,

um unseren Kunden erstklassige Übersetzungen zu garantieren, arbeiten wir von Beginn eines Projekts an eng mit Ihnen zusammen und überprüfen alle Übersetzungsprozesse kontinuierlich. Informieren Sie sich bei unserem Messeauftritt auf der tekom-Jahrestagung vom 6. bis zum 8. November in Wiesbaden, wie die KERN AG, Sprachendienste ihren hohen Qualitätsanspruch in die Praxis umsetzt. Unsere Maßnahmen zur Qualitätssicherung und -steigerung für alle fremdsprachlichen Dienstleistungen stellen wir Ihnen gerne persönlich vor.

Wir würden uns freuen, Sie an unserem Messestand begrüßen zu dürfen und sind gespannt auf einen vielseitigen Austausch. Sie finden uns in den Rhein-Main-Hallen Wiesbaden, Halle 1, Stand 121.

Herzlichst Ihr

Dr. Thomas Kern
 Mitglied des Vorstandes

QUALITÄT+

Übersetzungsfehler aufspüren und verhindern

Gute Übersetzungen sind ein Wettbewerbsfaktor. Denn falsch verwendete Begriffe, Rechtschreib- und Grammatikfehler oder fehlende kulturspezifische Anpassungen überzeugen potenzielle Käufer nicht. Gerade weil maschinelle Übersetzungen heute leicht erhältlich sind und sich Übersetzungstechnologien rasant weiterentwickeln, ist Qualitätssicherung im gesamten Übersetzungsprozess aktueller denn je! So spielt das Thema Qualität für Sprachdienstleister weltweit eine tragende Rolle in der Weiterentwicklung ihrer Dienstleistungen. Für das Forschungsprojekt „QTLaunchPad“ befragte die Globalization and Localization Association (GALA) rund 500 Sprachdienstleister, wie die Qualität von Übersetzungen optimiert werden kann. Dabei fand der Branchenverband heraus, dass drei Viertel der befragten Übersetzungsprofis für ihr Qualitätsmanagement mehr als ein geeignetes Tool verwenden. Auch die KERN AG, Sprachendienste investiert kräftig in die Optimierung aller Übersetzungsprozesse und nutzt aktuelle Tools und Anwendungen, um flüssige, korrekte und stilsichere Übersetzungen in jedem Fachgebiet zu garantieren.

Interne Qualitätssicherung

Ein wichtiger Baustein der Qualitätssicherung ist bei jeder KERN-Übersetzung fest in den Übersetzungsprozess eingebunden: das 4-Augen-Prinzip. Demnach überträgt ein muttersprachlicher Übersetzer den Text in die Zielsprache und ein weiterer Muttersprachler nimmt die Endkontrolle vor. Hierbei wird die Vollständigkeit und formale Korrektheit des Textes genau überprüft.

Auf Wunsch kann ein weiteres Korrekturlesen hinsichtlich Inhalt, Grammatik und Orthografie durch muttersprachliche Übersetzer erfolgen. Interne Qualitätssicherungsmaßnahmen wie diese sind laut „QTLaunchPad“ eine der am häufigsten genutzten Methoden. So definieren rund 45 % der befragten Übersetzungsdienstleister Inhouse-Prozesse.



Darüber hinaus evaluiert die KERN AG gemeinsam mit ihren Kunden jedes Übersetzungsprojekt. Der intensive Informationsaustausch beginnt dabei schon vor der eigentlichen Übersetzung: Um welche Art von Text handelt es sich? Wie schnell wird die Übersetzung benötigt? Stehen Terminologielisten oder Glossare zur Verfügung? Können Workflow-Tools, wie zum Beispiel portal4client™ oder die Online-Portallösung SDL WorldServer eingesetzt werden? Durch regelmäßige Rückmeldungen werden Abläufe entlang der Übersetzungskette kontinuierlich verbessert. Außerdem berät Sie die KERN AG bei der Erstellung von Style Guides und der Implementierung von Regeln in Autorenunterstützungs-Tools und entwickelt gemeinsam mit Ihnen ein Bewertungsraster für die Qualität von Quell- und Zieltexten. Auch nach dem Abschluss größerer Projekte nimmt sich die KERN AG Zeit für eine Evaluation und leitet daraus geeignete Maßnahmen ab, die fortan in einer Projektdokumentation festgehalten werden.

Formalchecks für Rechtschreibung und Fachbegriffe

32 % der Übersetzungsdienstleister verwenden ferner spezielle Tools zur Qualitätssicherung. Mit Hilfe von Add-Ons der eingesetzten Translation-Memory-Systeme (TMS) können bilinguale Dateien durch Prüfalgorithmen auf potenzielle formale Fehler geprüft und sofort korrigiert werden. Außerdem setzt die KERN AG weitere TMS-interne Quality-Assurance-Tools sowie Formalchecker (z. B. ErrorSpy) für Text und Terminologie ein. Geprüft werden Datum-, Zeit- und Zahlenformate, Rechtschreibung, die Konsistenz der verwendeten Fachbegriffe sowie Wiederholungen und Leerinhalte. Welche Qualitätssicherungstools die KERN AG für Ihre Übersetzung einsetzt, hängt von den Anforderungen an den Text ab. Soll dieser beispielsweise veröffentlicht werden, ist, neben dem Korrekturlesen, der Einsatz aller verfügbaren automatisierten Qualitätsmanagementtools empfehlenswert.

Mehr als nur normgerecht

Regelmäßige externe Bewertungen kommen der GALA-Umfrage zufolge auf Platz drei der meistverwendeten Qualitätssicherungsmaßnahmen. Mit der Registrierung für die DIN-Norm ISO EN 15038 erfüllt die KERN AG alle Anforderungen an Qualitäts- und Projektmanagement, vertragliche Rahmenbedingungen sowie personelle und technische Ressourcen und überprüft alle Arbeitsprozesse fortlaufend.

„Qualität beginnt schon bei der Planung und Durchführung der Prozesse und geht über die Bereitstellung einer hochwertigen Einzelübersetzung hinaus. Unser Qualitäts- und Projektmanagement entwickeln wir darum stets weiter. Nur so können wir unsere Leistungen ständig verbessern und unseren Kunden schnell und passgenau zur Verfügung stellen“, sagt Dr. Thomas Kern, Mitglied des Vorstandes der KERN AG.

BERATUNG⁺

5-Stufen-Modell für Übersetzungsprozesse

Die Steuerung von Fachübersetzungen in international agierenden Unternehmen ist ein komplexer Prozess mit verschiedenen Akteuren sowie vor- und nachgelagerten Arbeitsabläufen. Wie steuern Unternehmen diese Arbeitsabläufe? Und wo gibt es Potenzial, Prozesse besser zu organisieren und teilweise zu automatisieren? Das Localization Maturity Model analysiert und dokumentiert Unternehmensziele im Bereich der fremdsprachlichen Kommunikation. Basierend auf dem Modell des Marktforschungsunternehmens Common Sense Advisory Inc. berät Sie die KERN AG bei der Erstellung eines Gesamtkonzepts für die Umsetzung Ihrer internationalen Aktivitäten im Bereich von Übersetzen und Lokalisierung.

Die aktuelle Übersetzungspraxis wird dabei auf einer Skala von reaktiv bis hin zu transparent dem Modell zugeordnet.

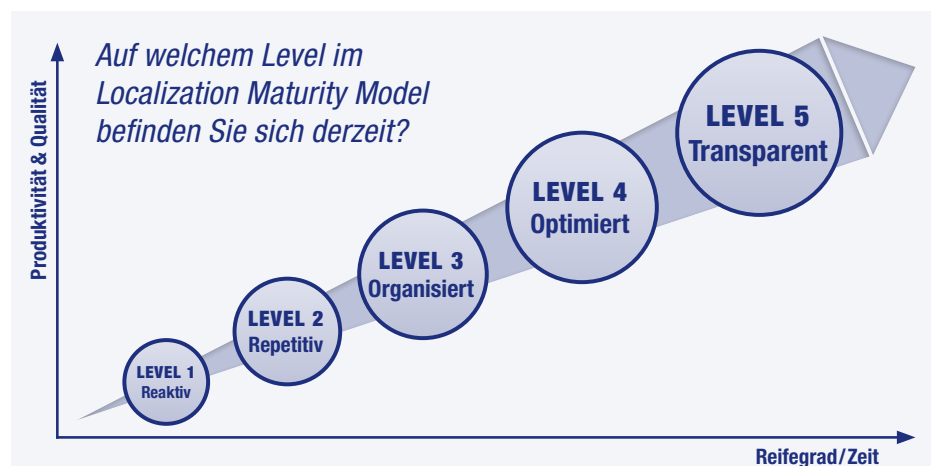


Übersetzungsprozesse vereinheitlichen

Befindet sich ein Unternehmen in der reaktiven Phase reagiert es mit einer Vielzahl individueller Lösungsansätze und Herangehensweisen. Hinsichtlich des aktuellen Übersetzungs- und Lokalisierungsbedarfs gibt es noch wenig festgelegte Prozesse.

Die KERN AG berät Sie, wie die globale Unternehmensstrategie durch eine Zentralisierung und Vereinheitlichung des Übersetzungsprozesses bestmöglich umgesetzt werden kann.

Translation-Memory-Systeme tragen beispielsweise grundlegend zur Automatisierung eines hocheffektiven Übersetzungsworkflows bei.



LEVEL 2 Repetitiv

Translation-Memory-Datenbanken einsetzen

Während der repetitiven Phase hat ein Unternehmen bereits das eine oder andere größere Übersetzungsprojekt abgeschlossen. Die technischen und personellen Ressourcen für Übersetzungsprojekte sind vorhanden und werden strukturiert eingesetzt. In dieser Phase unterstützt die KERN AG beispielsweise durch die Auswahl eines geeigneten Translation-Memory-Systems den Aufbau einer kundenspezifischen Translation-Memory-Datenbank, die durchgängig für Folgeprojekte eingesetzt wird.

LEVEL 3 Organisiert

Portallösungen zur Prozessoptimierung

Ist bereits ein zentralisierter Ansatz für Übersetzungs- und Lokalisierungsprozesse vorhanden und beschäftigen sich unternehmensintern schon Mitarbeiter mit der Einführung von Standardprozessen für die mehrsprachige Kommunikation, befindet

sich ein Unternehmen in der organisierten Phase des Localization Maturity Models. Im Rahmen einer engen Zusammenarbeit mit der KERN AG werden Prozesse weiterhin vereinheitlicht und zentralisiert.

Auch die Effizienz der Prozesse lässt sich in dieser Phase enorm steigern, zum Beispiel durch die Bereitstellung von Portal- und Workflow-Management-Lösungen mit Anbindung an Translation-Memory-Systeme oder der Möglichkeit, kundenspezifische Terminologie unternehmensweit über ein Online-Terminologieportal verfügbar zu machen.

LEVEL 4 Optimiert

... auch für nachgelagerte Abläufe

Sind Übersetzungsprozesse bereits optimiert, profitieren davon auch angegliederte Unternehmensbereiche. Zur (Teil-) Automatisierung der dem Übersetzungsprozess vor- und nachgelagerten Arbeitsabläufe können beispielsweise Schnittstellen zu Redaktions-, CMS- und PIM-Systemen sowie Authoring-Systemen maßgeblich beitragen.

LEVEL 5 Transparent

Full Service für internationale Kommunikation

Unternehmen, die in die transparente Phase des Localization Maturity Models eingestuft werden, haben Übersetzungs- und Lokalisierungsabläufe im Rahmen eines Qualitätsmanagementprogramms bereits dokumentiert. Detaillierte Kennzahlen in Bezug auf die Effizienz und Qualität der Prozesse werden durchgängig erfasst. Erreichen können Sie diese Phase durch eine Kombination aus hochentwickelten Technologien, qualifizierten personellen Ressourcen und der Zusammenarbeit mit einem Full-Service-Dienstleister im Bereich der fremdsprachlichen Kommunikation, wie der KERN AG.

Egal, in welcher Phase sich Ihr Unternehmen befindet; gemeinsam mit Ihnen entwickelt die KERN AG eine Roadmap zur Erreichung Ihrer Ziele im Bereich der fremdsprachlichen Kommunikation, die festhält, wie Sie Aufwand und Kosten optimieren können.

NEUERÖFFNUNG⁺

Salzburg wird zweiter KERN-Standort in Österreich

Ab sofort ist die KERN AG, Sprachendienste mit einer Niederlassung in Salzburg vertreten. Die Lage der Stadt im Herzen Europas, zwischen Bayern und dem Salzkammergut sowie ihre Internationalität in Verbindung mit einem innovativen Wirtschaftsklima macht die Kultur- und Kongressstadt attraktiv für den Sprachendienstleister.

„Dass unsere fremdsprachlichen Dienstleistungen im Nachbarland besonders in den Branchen Automobil, Bekleidung, Versicherungen und Lebensmittel hoch im Kurs stehen, hat uns ermutigt, neben der Niederlassung in der österreichischen Hauptstadt Wien eine zweite KERN-Filiale in Salzburg zu eröffnen“, sagt Michael Kern, Mitglied des Vorstandes der KERN AG.

KERN AG, Sprachendienste
Dreifaltigkeitsgasse 3
5020 Salzburg

Tel.: +43 (0) 662 87 24 99
Fax: +43 (0) 662 87 24 99 9

kern.salzburg@e-kern.com
www.e-kern.com

Außerhalb Deutschlands ist der Anbieter für Übersetzen, Dolmetschen und Sprachentraining damit aktuell an neun Standorten aktiv. Für das kommende Jahr plant das Familienunternehmen mit Hauptsitz in Frankfurt am Main weitere Expansionsmaßnahmen im europäischen und außereuropäischen Ausland.

GESUNDHEIT⁺

KERN AG beim Firmenlauf in Frankfurt am Main



Der Spaß stand im Mittelpunkt als sich 17 Mitarbeiter der KERN AG auf den Weg zur Alten Oper in Frankfurts Innenstadt machten. Dort trafen sie auf über 68.000 Angestellte aus insgesamt 2.782 Unternehmen in fast 500 deutschen Städten, die sich gemeinsam mit den KERN-Mitarbeitern bei der JP Morgan Corporate Challenge auf die 5,6 Kilometer lange Strecke wagten. „Wir freuen uns, dass unsere Mannschaft schon im 13. Jahr wieder mit dabei ist“, sagte Dr. Thomas Kern, Mitglied des Vorstandes der KERN AG, Sprachendienste kurz vor dem Start.

WEITERBILDUNG⁺

Mehrsprachigkeitsstrategien umsetzen: Antworten auf häufig gestellte Fragen

Die KERN AG bietet neben Dienstleistungen in den Bereichen Übersetzen und Dolmetschen auch Sprachentraining an. Wie kam es eigentlich dazu?

Schon seit 1969 ist die KERN Gruppe mit der KERN AG, Sprachendienste im Bereich der fremdsprachlichen Kommunikation tätig. In der Gründungsphase konzentrierten sich die Dienstleistungen hauptsächlich auf die Übersetzung und den Druck von fremdsprachlichen Betriebsanleitungen oder Werbematerial. Doch warum sollten sich die Kunden allein auf die Übersetzungskompetenz der Experten verlassen? Warum nicht selbst dafür sorgen, dass unternehmensinternes Wissen auch von den Mitarbeitern eines Unternehmens an die verschiedenen Ländergesellschaften weitergegeben werden kann?

lichen Unterricht in ihr Portfolio auf. Da sich die Anforderungen an Sprachentraining seither stark veränderten, wurde mit der Integration des Instituts für Kreatives Lernen, der KERN AG IKL Business Language Training, im Jahr 2005 der Rahmen für einen Full Service in der internationalen Kommunikation geschaffen. Im Verbund können wir heute an 42 Standorten bundesweit professionelles Sprachentraining mit einem einheitlich hohen Qualitätsstandard anbieten.

Wann oder zu welchen Anlässen schicken Unternehmen ihre Mitarbeiter zum Sprachentraining?

Im Idealfall planen Personalabteilungen Sprachentraining natürlich langfristig ein – insbesondere in den Sprachen, die für das internationale Business am häufigsten benötigt werden. Generell

Insbesondere in kleinen und mittelständischen Unternehmen gibt es tendenziell größeren Nachholbedarf in Sachen Mehrsprachigkeit – und damit aber gleichzeitig auch großes Potenzial für weitere internationale Geschäftstätigkeit.

Wie können Personalabteilungen in solchen Fällen kurzfristig Abhilfe schaffen?

Genau dann kann ein individuell zusammengestelltes Kompetenztraining in der Fremdsprache weiterhelfen. Mehrtägige Intensivseminare sind dabei am besten geeignet, um die Grundlagen für internationalen Geschäftserfolg zu legen.

Es antwortet Karin Höhl, die seit 2005 den Bereich Sprachentraining der KERN AG IKL Business Language Training leitet.



In den 80er Jahren entwickelten viele Unternehmen ihre Mehrsprachigkeitsstrategien dahingehend weiter. Auf die zunehmende Internationalisierung reagierten die frühen Global Player und setzten neben Übersetzen und Dolmetschen zunehmend auf die Verbesserung der Fremdsprachenkenntnisse der Mitarbeiter. Die KERN AG nahm darum erstmals berufsbezogenen fremdsprach-

beobachten wir dennoch immer wieder, dass der Bedarf nach bestimmten fremdsprachlichen Kompetenzen trotz aller Planung oftmals kurzfristig aufkommt, zum Beispiel wenn ein Manager ein Meeting mit französischsprachigen Teilnehmern aus Nordafrika leiten soll oder kurz nachdem Fachkräfte aus dem Ausland ihre neue Arbeitsstelle in Deutschland angetreten haben.

IMPRESSUM⁺

Herausgeber:

KERN AG, Sprachendienste
Kurfürstenstraße 1
60486 Frankfurt/Main

Tel.: +49 (69) 75 60 73-0

Fax: +49 (69) 75 13 53

E-Mail: kern.frankfurt@e-kern.com

Internet:

www.e-kern.com
www.kerntraining.com

V.i.S.d.P.R.:

Dr. Thomas Kern

Mitarbeit:

Philomena Konstantinidis
Anja Schröder-Hagenbruch
Zarina Winkelmann

Grafik / Gestaltung:

KERN & Partner Werbeagentur GmbH

Auflage:

30.000 Exemplare

© 2013, KERN AG, Sprachendienste,
Frankfurt am Main. Alle Rechte vorbehalten.