



Erwartungen von Endkunden an Übersetzungsdienstleister

Übersetzer nach Maß

Auftraggeber für Übersetzungsdienstleistungen sind Industrie, Wirtschaft und Institutionen. Drei Vertreter erläutern ihre Auftragsvergabekriterien und beschreiben ihre Erwartungen und Erfahrungen in der Zusammenarbeit mit Übersetzern.

Die Auswahlkriterien von Endkunden für Übersetzungsdienstleister sind so unterschiedlich wie die anfallenden Übersetzungsarbeiten und Auftraggeber. Alain Paillet, der bis Ende letzten Jahres bei Boehringer Ingelheim Pharma GmbH & Co. KG für die Koordination der Übersetzungen zuständig war, beauftragt bevorzugt unabhängige Übersetzer oder Sozietäten: „Dann weiß ich, wer die Übersetzung macht.“ Die zu übersetzenden Texte stellen hohe Anforderungen an die Fachkenntnisse der Übersetzer, das heißt, nur Spezialisten mit viel Erfahrung kommen infrage. Bevorzugt werden Linguisten, die über ein Grundwissen in Biologie und Pharmazie verfügen und sich Spezialwissen im Pharmabereich angeeignet haben.

Ein weiterer Grund, weshalb personelle Kontinuität bei der Beauftragung der Übersetzer bei Boehringer Ingelheim Pharma gewünscht wird, ist der lange Lernprozess: Die Terminologie, die Texte sind so speziell, dass sich jeder Übersetzer über die ersten Monate hinweg in die Materie einarbeiten muss. Das bestätigt Bettina Reichart, Director Language Solutions bei Oracle Deutschland GmbH: „Die Investition in Lernen ist auf unserer Seite und der Seite des Übersetzungsdienstleisters sehr hoch. Gute Ergebnisse können nur erzielt werden, wenn die Übersetzer verstehen, worum es geht.“ Oracle arbeitet grundsätzlich nur mit Übersetzungsfirmen. Idealerweise sollten ihrer Meinung nach die Übersetzungen von einem Kernteam erstellt werden, jedoch lässt sich personelle Kontinuität nicht immer erreichen. Wenn der Übersetzungsdienstleister gutes internes Wissensmanagement betreibt, kann Fluktuation ausgeglichen werden.

Längerfristige Beziehungen

Kontinuität in der Zusammenarbeit wünscht sich auch Ingrid Godelmann, Leiterin Corporate Language Management bei der Deutschen Telekom AG: „Wir sind an längerfristigen Beziehungen interessiert.“ Je nach Projekt arbeitet sie mit Einzelübersetzern oder Übersetzungsagenturen zusammen. Die Deutsche Telekom AG hat einen großen Bedarf an Übersetzungen in den Sprachrichtungen DE-EN und EN-DE, einen bedeutend geringeren in anderen europäischen Sprachen. Neben dem Fachgebiet Telekommunikation sind die Gebiete Recht, Finanzen und Marketing gefragt. „Viele Übersetzer geben leider bei ihren Bewerbungen zu viele Fachgebiete an. Dabei ist oftmals weniger mehr. Die Erfahrung zeigt, dass es besser ist, wenn der Übersetzer nur einen oder zwei Bereiche angibt, in denen er wirklich inhaltlich und sprachlich zuhause ist.“

Hohe fachliche und sprachliche Kompetenz sind wichtige Erwartungen an die Übersetzer. Diese zeigt sich auch an den Terminologievorschlägen und -nachfragen. Letzte-

re sollten sich auf kunden- und auftragspezifische Fragen beschränken. Wenn die Übersetzer sorgfältig und kreativ im Entwickeln von Terminologie sind und die Stil- und Terminologievorgaben einhalten, haben sie gute Chancen auf eine langfristige Zusammenarbeit. Darüber hinaus nennen alle drei Auftraggeber als wichtige Anforderung Liefertreue. Das heißt Zuverlässigkeit im Hinblick auf Termineinhaltung, Formate und die Umsetzung auftragsbezogener Besonderheiten.

Gute Kommunikation während der Projekte, besonders bei Schwierigkeiten und Fragen, ist ein weiteres Anliegen bei Oracle. „Es ist wichtig, Mechanismen zur Problemlösung zu vereinbaren – Störungen werden sofort behandelt“, erläutert Bettina Reichart. Dies sei besonders bei zeitkritischen Aufträgen wichtig. Übersetzungsdienstleister würden diese Erwartungen jedoch im allgemeinen erfüllen, da Oracle die Partner sorgfältig auswählt, alle Abläufe dokumentiert und die Ansprechpartner gut unterstützt.

Hauptkriterien für die Auswahl von Sprachdienstleistern sind laut Bettina Reichart:

- Skalierbarkeit
- Differenziertes Qualitätsmanagement, Projektmanagement, Wissensmanagement
- Einsatz von Technologie zur Effizienzsteigerung
- Wirtschaftliche Stabilität
- Vergleichbare Erfahrung
- Preis
- Niederlassung im Land der Zielsprache

Das Kriterium der Skalierbarkeit ist vor dem Hintergrund zu sehen, dass der Übersetzungsbedarf bei Oracle stark schwankt. Diese Schwankungen können von wirtschaftlich unabhängigen Übersetzungsunternehmen eher abgefangen werden als von kleineren Firmen oder Netzwerken. Das Softwareunternehmen übersetzt in ca. 40 Sprachen und liefert fast alle übersetzten Produkte zeitgleich mit der US-Version. Bedarf besteht für die Übersetzung von Software und Benutzerdokumentation, wobei die Projekte für alle Sprachen zentral gesteuert werden.

Hohe Wertschätzung der Übersetzer

Insgesamt schätzt Bettina Reichart die Arbeit der Übersetzer sehr: „Übersetzer werden einer Vielzahl unterschiedlichster Kundenerwartungen gerecht und arbeiten sich immer wieder neu in kundenspezifische Produkte und Vorgaben ein.“ Trotz der Zeitknappheit und der Diversität der Projekte seien die Erfahrungen überwiegend sehr gut. Unter dem Strich gäbe es immer Verbesserungsbedarf, weil Sprache sehr individuell genutzt werde und der Abgleich der Erwartungen zu „Qualität“ auf beiden Seiten zeitintensiv sei. Die Leiterin der sprachlichen Quali-



tätssicherung bei Oracle wünscht sich sowohl von Kunden als von Übersetzern „gute analytische Fähigkeiten, um Sprachqualität dingfest und nachvollziehbar zu machen. In unserer Branche geht es um den Nutzwert der Sprache – Benutzer der Produkte müssen schnell und genau verstehen, was zu tun ist“.

Beschränkungen bei der Vergabe von Übersetzungen gibt es sowohl bei der Wahl der Länder, aus denen die Übersetzer kommen, als auch bei der Vergabe nach außen. So werden bei Boehringer Ingelheim einige Textsorten wie Marketingtexte in den Ländern selbst erstellt, denn vor Ort ist am besten bekannt, wie man den Markt ansprechen kann. Nicht immer eignen sich Texte für externe Übersetzungen. Aus Gründen der Geheimhaltung werden bestimmte Texte beim Pharmakonzern intern übersetzt. Auch das Corporate Language Management der Deutschen Telekom AG lässt aus Gründen des Infoschutzes einen Teil der Übersetzungen ausschließlich intern erstellen. Anders als bei dem Telekommunikationsunternehmen sind bei Boehringer Ingelheim Englisch und Spanisch die wichtigsten Quell- und Zielsprachen der Übersetzungen, ferner fallen Übersetzungen in den europäischen Kernsprachen sowie in den skandinavischen Sprachen an.

Konkrete Wünsche an die Übersetzer hat Alain Paillet bei Boehringer Ingelheim: nämlich gleichbleibend gute Qualität der Übersetzungen, kurze Reaktionszeit und Flexibilität. „Wir erwarten von Übersetzern, die wir regelmäßig mit Aufträgen betrauen, dass sie – wenn erforderlich – ihre Prioritäten kurzfristig umstellen. Sie sollten in der Lage sein, auch einmal einen einzelnen Eilauftrag noch am selben Tag zu bearbeiten.“ Eine weitere *Conditio sine qua non* ist das Muttersprachenprinzip. Gute Qualität heißt „quality by design“, denn aufgrund der knappen Ressourcen prüft der Sprachendienst bei Boehringer Ingelheim die Lieferungen nur stichprobenartig. Er muss sich auf die Qualität verlassen können, ist dafür jedoch bereit, einen angemessenen Preis zu bezahlen und beauftragt den kleinen Kreis der Übersetzer und juristischen Entitäten regelmäßig und langfristig. „Wenn uns allerdings jemand enttäuscht“, warnt Alain Paillet, „dann wird er nicht weiter mit Aufträgen versorgt.“

Gleichbleibende Qualität

Dass die Qualität der Übersetzungen bei einigen Anbietern mit der Zeit nachlässt, hat auch Ingrid Godelmann feststellen müssen. Hier ist der Auftraggeberin wichtig: „Wenn der mit unseren Texten vertraute Übersetzer keine freien Ressourcen hat, soll er den Auftrag ablehnen. Das ist uns lieber, als wenn er den Termin nicht halten kann oder ohne die notwendige Sorgfalt arbeitet.“ Von Agenturen er-

Translators well matched to the task

Clients expect translators to display notable levels of expertise and linguistic competence. Achieving this requires well-founded, thorough knowledge of the field addressed by the original text, as well as terminological accuracy, creativity in developing new terms, and demonstrably high-quality output. Reliability in meeting deadlines, complying with format requirements and faithfully rendering special attributes of the text is very desirable too. Translations should be of consistently excellent quality because clients often lack the time or the capability to carry out detailed checking.

In return, clients will gladly assist translators in clarifying questions relating to content or terminology. They also have an interest in maintaining longer-term relationships and appreciate translators' high degree of commitment, constant willingness to learn and often commendable flexibility.

wartet sie, dass diese ihr rechtzeitig mitteilen, wenn ein neuer Übersetzer oder eine neue Übersetzerin eingesetzt wird. Dann kann mehr Kapazität bzw. Zeit für die interne Qualitätssicherung eingeplant werden. Die Termine sind oftmals so eng getaktet, dass der Sprachendienst keine Chance hat, qualitative Ausrutscher zu verbessern.

Die Anforderungen an Übersetzer sind hoch gesteckt, dessen sind sich die Auftraggeber aus Industrie, Wirtschaft und Institutionen bewusst. Damit Übersetzer das nötige Fachwissen mitbringen, hat Alain Paillet eine Idee: „Angehende Übersetzer sollten eine gewisse Anzahl Vorlesungen zusammen mit den Medizin-, Chemie- und Pharmaziestudenten besuchen. Dann bekämen sie ein gutes Rüstzeug für die Fachübersetzungen. Ohne eine echte Spezialisierung dauert es Jahre, bis man sich als Übersetzer fachlich eingearbeitet hat.“ Und noch etwas liegt ihm am Herzen: das Erlernen von Sprachen wie Chinesisch oder Indisch. Internationale Firmen exportieren zunehmend in die Märkte der sogenannten BRIC-Staaten (Brasilien, Russland, Indien, China), daher wird der Bedarf an Sprachkundigen für diese Länder seiner Meinung nach steigen. ■

Jutta Witzel

Interviewpartner:

Alain Paillet, Boehringer Ingelheim Pharma GmbH & Co. KG

Bettina Reichart, ORACLE Deutschland GmbH

Ingrid Godelmann, Deutsche Telekom AG

Versicherungsrahmenverträge Preiswert - Leistungsstark

Vermögensschadenhaftpflichtversicherung bei der R+V – überarbeitet Juni 2008

Versichert ist die gesetzliche Haftpflicht des Versicherungsnehmers aus Fehlern, die durch die freiberuflich ausgeübte Tätigkeit als Dolmetscher, Übersetzer, Übersetzungsbüro, Übersetzungsdienstleister oder Sprachlehrer resultieren. Die Umstellung bestehender Verträge auf die besseren Bedingungen ist ohne Mehrbeitrag möglich.

Deckungssumme 200.000 €

| | |
|--|----------------------------------|
| Jahresbeitrag in Abhängigkeit von Jahresnettoumsatz und Laufzeit | ab 97,20 €¹⁾ |
| Jahresbeitrag für Existenzgründer | ab 48,60 €¹⁾²⁾ |

Berufshaftpflichtversicherung bei der Generali – neu Dezember 2007

Deckungssumme 3.000.000 €

| | |
|---|-----------------------------|
| Jahresbeitrag Berufshaftpflicht (je Person) | 47,90 €¹⁾ |
| Jahresbeitrag Privathaftpflicht (Familie einschl. Kinder und Lebenspartner) | 39,90 €¹⁾ |

1) zzgl. 19% Versicherungssteuer

2) Der Beitrag gilt für ein Jahr und bis zu einem Jahresnettoumsatz von 19.000 €

Diese Versicherung deckt Personen- und Sachschäden ab, die in Ausübung der beruflichen Tätigkeit verursacht werden und übernimmt Gerichts-, Anwalts- und Sachverständigenkosten zur Abwehr von unberechtigten Ansprüchen. In die Berufshaftpflichtversicherung kann eine günstige Privathaftpflichtversicherung für die ganze Familie mit Forderungsausfalldeckung sowie eine Tierhalterhaftpflichtversicherung eingeschlossen werden.

Berufsunfähigkeitsversicherung bei HDI-Gerling – neu Januar 2007

Jeder vierte Deutsche wird im Laufe seines Erwerbslebens so krank, dass er den erlernten Beruf nicht mehr ausüben kann. Daher wird der Abschluss einer Berufsunfähigkeitsversicherung von den Verbraucherzentralen als eine der wichtigsten Versicherungen überhaupt empfohlen.

Netto-Monatsbeiträge für 1.000 € monatliche Berufsunfähigkeitsrente bis zum Alter 65:

| Eintrittsalter | 25 Jahre | 35 Jahre | 45 Jahre |
|----------------|----------------|----------------|----------------|
| Männer | 44,05 € | 57,49 € | 71,29 € |
| Frauen | 52,22 € | 72,97 € | 92,17 € |

Abschluss und Umstellung bestehender Verträge nur über die Boss-Assekuranz

Service für BDÜ-Mitglieder

Altersvorsorge

Vermittlung von Rürup, Riester- und privaten Rentenversicherungen sowie Investmentfonds einschließlich Portfolioanalyse und Portfoliooptimierung nach Markowitz.

Als besonderen Service bieten wir kostenlos eine hochwertige Altersvorsorgeplanung an. Die **produktunabhängige** Analyse zeigt auf, wie der derzeitige Stand Ihrer Altersvorsorge unter Einbeziehung aller bereits vorhandenen Komponenten und der Inflationsrate ist. Es wird dargestellt, wie Sie eine gegebenenfalls vorhandene Lücke optimal unter Berücksichtigung rechtlicher und steuerlicher Aspekte schließen können.

Private Krankenversicherung

Vermittlung von privaten Vollkrankenversicherungen, Zusatzversicherungen für gesetzlich Versicherte und Auslandsreisekrankenversicherungen. Nach Ihren Vorgaben erstellen wir Ihnen Beitrags- und Leistungsvergleiche aller privaten Krankenversicherer unter Einbeziehung der mit der Gothaer und der DKV bestehenden Gruppenverträge für BDÜ-Mitglieder. Unsere Leistungsaussagen zu den Bereichen ambulant / stationär / Zahn zeigen den detaillierten Leistungsumfang z. B. bei Psychotherapie, Heilpraktikerleistungen, Hilfsmitteln und Zahnersatz auf, aber auch die Lücken im Versicherungsschutz, die sich häufig im Kleingedruckten verbergen.

Clever planen. Für alle Fälle des Lebens.