



universität  
wien

# MASTERARBEIT

Titel der Masterarbeit

**Corporate Language bei Bene**

Übersetzungs- und Terminologiemanagement  
als Qualitätsfaktoren für die Unternehmenssprache

Verfasserin

**Michaela König, Bakk.phil.**

angestrebter akademischer Grad

**Master of Arts (MA)**

Wien, im Februar 2009

Studienkennzahl lt. Studienblatt:

A 060 351 345

Studienzweig lt. Studienblatt:

Masterstudium Übersetzen Spanisch Französisch

Betreuer:

Univ.-Prof. Mag. Dr. Gerhard Budin



## Danksagung

An dieser Stelle darf ich all jenen danken, auf deren fachliche und/oder persönliche Unterstützung ich während des Verfassens dieser Masterarbeit zählen konnte und die damit zum Gelingen dieser Arbeit beigetragen haben.

Ich danke Herrn Univ.-Prof. Mag. Dr. Gerhard Budin für die vielen wissenschaftlichen und fachlichen Ratschläge, sowie auch für die motivierende Art, in der er meine Masterarbeit betreute.

Einen besonderen Dank möchte ich Hannes Scheer (Leiter der Abteilung Content Management der Bene AG) aussprechen, der es mir ermöglichte, das Projekt für meine Masterarbeit in der Bene AG durchzuführen. Hannes Scheer und seine Mitarbeiter Horst Pertl und Peter Aigner haben mich stets bei meinen Aufgaben unterstützt und mir ein ausgesprochen angenehmes Arbeitsumfeld geschaffen. Ihnen sowie sämtlichen MitarbeiterInnen der Bene AG möchte ich für die produktive und nette Zusammenarbeit herzlich danken.

Weiters bedanke ich mich bei Herrn Klaus Fleischmann, MA (Geschäftsführer von Kaleidoscope), Frau Mag. Irmgard Soukup-Unterweger, Mag. MAS MSc und Wolfgang Zimmermann (Kaleidoscope) für die zahlreichen technischen Hilfestellungen bei der Umsetzung des Projekts.

Meiner Kollegin und Freundin Katharina Spiegl, Bakk.phil., sowie meiner Schwester Claudia König danke ich herzlich für das aufmerksame und gewissenhafte Lektorieren meiner Masterarbeit.

Abschließend danke ich von ganzem Herzen meinen Eltern, die mir im Laufe meines Studiums sowohl finanziell als auch moralisch stets zur Seite standen.



# Inhalt

<b>1</b>	<b>Einleitung.....</b>	<b>1</b>
<b>2</b>	<b>Computerunterstütztes Übersetzen .....</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>SDL Trados 2007.....</b>	<b>6</b>
3.1	Translator's Workbench.....	7
3.2	MS-Word Editor und TagEditor .....	8
3.3	WinAlign.....	9
3.4	MultiTerm .....	10
3.5	S-Tagger for FrameMaker .....	10
3.6	QuickTerm.....	11
<b>4</b>	<b>Unternehmenssprache braucht Übersetzungs- und Terminologiemanagement .....</b>	<b>12</b>
4.1	Corporate Identity.....	12
4.2	Corporate Communications .....	14
4.2.1	Corporate Language.....	15
4.2.2	Corporate Wording .....	17
4.3	Corporate Image .....	18
4.4	Terminologiemanagement.....	19
4.4.1	Einführung in das Terminologiemanagement.....	20
4.4.2	Terminologiemanagement in der Praxis .....	23
4.4.3	Exkurs: Terminologiemanagement als Teil von Wissensmanagement ...	26
4.5	Terminologiemanagement als Teil der Corporate Language .....	27
4.6	Übersetzungsmanagement .....	29
4.7	Übersetzungsmanagement für mehrsprachige Corporate Language .....	30
<b>5</b>	<b>Das Unternehmen: Bene AG .....</b>	<b>31</b>
5.1	Ausgangsanalyse: Übersetzungsmanagement bei Bene.....	34
5.2	Ausgangsanalyse: Terminologiemanagement bei Bene .....	35
5.3	Zielsetzung .....	36
<b>6</b>	<b>Das Projekt: Implementierung von SDL Trados 2007 .....</b>	<b>38</b>
6.1	<b>Übersetzungsmanagement .....</b>	<b>38</b>
6.1.1	Meilensteine Übersetzungsmanagement .....	38
6.1.2	Projektbericht Übersetzungsmanagement .....	39
6.1.3	Alignment.....	41
6.1.4	Prozessoptimierung Übersetzungen mit SDL Trados 2007 .....	41
6.1.5	Richtlinie für Übersetzungen .....	43

<b>6.2</b>	<b>Terminologiemangement</b> .....	<b>47</b>
6.2.1	Meilensteine Terminologiemangement.....	47
6.2.2	Projektbericht Terminologiemangement.....	48
6.2.3	Die beiden TermDays .....	49
6.2.4	Automatische Term-Extraktion .....	51
6.2.5	Termbankdefinition.....	51
6.2.6	Layout .....	55
6.2.7	Eingabemodelle.....	57
6.2.8	Terminologie-Leitfaden .....	59
6.2.9	Aufgabenbereich TerminologInnen .....	59
6.2.10	Erster Bene-Termzirkel.....	60
<b>7</b>	<b>Projektabschlussbericht</b> .....	<b>62</b>
7.1	Schlussbetrachtungen Projekt Übersetzungsmanagement .....	62
7.2	Schlussbetrachtungen Projekt Terminologiemangement.....	63
<b>8</b>	<b>Fazit</b> .....	<b>65</b>
	Literaturverzeichnis.....	67
	Index.....	70
	Glossar.....	71
	Anhang I - Übersetzungsworkflow .....	76
	Anhang II - Richtlinie für Übersetzungen .....	77
	Anhang III - Übersicht Übersetzungsbüros.....	93
	Anhang IV - Terminologieworkflow.....	94
	Anhang V - Bene Layout Eingabe.....	95
	Anhang VI - Terminologie-Leitfaden.....	99
	Anhang VII - Profil von TerminologInnen .....	102
	Anhang VIII - Formular Termkandidat Bene .....	103
	Abstract (deutsch und englisch).....	104
	Curriculum Vitae.....	105





# 1 Einleitung

Der industrielle, wirtschaftliche und technische Fortschritt und die damit verbundenen rasanten Entwicklungen haben in zahlreichen Branchen zu Produkten geführt, die einander immer ähnlicher sind. Um sich als Unternehmen auf dem Weltmarkt halten zu können, sind nicht mehr nur Qualität und Preis der Produkte oder Dienstleistungen ausschlaggebend. Faktoren wie Werbung, Marke, *Corporate Image* und *Corporate Identity* sind ebenso von großer Bedeutung. „Wer sofort erkennbar ist, wer ein klares Bild von sich abgibt, setzt sich durch“ (Reins, 2006: 9).

Unternehmenssprache (*Corporate Language*) ist ein wichtiger Bestandteil der *Corporate Identity* eines Unternehmens und wirkt sich folglich auch auf dessen *Corporate Image* aus. Diese Feststellungen rücken Übersetzungs- und Terminologiemanagement ins Zentrum des Interesses jenes Unternehmens, das sein Erscheinungsbild von der Unternehmenskultur bis hin zur Unternehmenskommunikation durchgängig gestalten und pflegen möchte.

Terminologearbeit ist essentiell für eine einheitliche Unternehmenssprache. Sie bereitet die Terminologie eines Unternehmens auf, strukturiert und definiert sie und stellt die Ergebnisse dem Zielpublikum zur Verfügung. Somit gestaltet die Terminologearbeit die interne und in der Folge die externe (Fach-)Kommunikation eines Unternehmens erheblich deutlicher und verständlicher.

Die Qualität der unternehmensinternen Kommunikation stellt die Basis dafür dar, wie dieses Unternehmen nach außen kommuniziert und ist somit auch ein wichtiger Faktor für dessen Wettbewerbsfähigkeit. Jedes international tätige Unternehmen nimmt überdies Übersetzungsdienste in Anspruch, um die erstellten Texte dem gesamten KundInnenkreis anbieten zu können - von Katalogen, Werbetexten und der Homepage über Produktbeschreibungen bis hin zur Montage- und Bedienungsanleitung.

Durch immer kürzere Entwicklungszyklen und ständigen Zeitdruck müssen sowohl die ausgangssprachlichen Texte als auch die Übersetzungen in der Regel in Rekordzeit er-

stellt werden. Ein sprachlich und vor allem terminologisch einwandfreier Ausgangstext, der verständlich formuliert ist und vom Zielpublikum akzeptiert wird, ist auch als Basis für eine qualitative Übersetzung von zentraler Bedeutung. Einheitliche Terminologie spart Zeit für Recherchetätigkeiten und verhindert Missverständnisse.

Richtig eingesetzt sorgen Terminologieverwaltungssysteme für einheitliche ein- und mehrsprachige Terminologie. In der Regel sind sie Bestandteil eines *Translation Memory Systems*, welches darüber hinaus die Erstellung konsistenter Übersetzungen ermöglicht. Sowohl der Übersetzungsprozess als auch der unternehmensinterne Überarbeitungsaufwand für Übersetzungen verringern sich und die charakteristische Sprache eines Unternehmens wird auch in den Fremdsprachen erkennbar.

Die vorliegende Masterarbeit dokumentiert die Implementierung des *Translation Memory Systems* SDL Trados 2007 bei der Bene AG und versucht, den Nutzen von Übersetzungs- und Terminologiemanagement empirisch darzulegen. Weiters soll die Bedeutung von Übersetzungs- und Terminologiemanagement für die Unternehmenssprache ausgearbeitet werden.

SDL Trados 2007 wird in der Bene AG eingesetzt, um die Kosten und Lieferzeiten für Übersetzungen künftig möglichst gering zu halten und den internen Überarbeitungsaufwand zu reduzieren. MultiTerm, die Terminologieverwaltungskomponente von SDL Trados 2007, stellt den Beginn eines durchdachten Terminologiemanagements bei der Bene AG dar. Die erarbeitete Terminologie kann künftig über das *Webtool* QuickTerm jederzeit von der gesamten Zielgruppe abgerufen werden. Diese reicht von den MitarbeiterInnen der Bene AG über HandelspartnerInnen und natürlich ÜbersetzerInnen. Dadurch soll die konsequente Einhaltung der Terminologie sowie die Klärung und künftige Vermeidung von internen und externen Verständnisproblemen erreicht werden.

Eingangs liefert diese Arbeit einen Überblick über computergestütztes Übersetzen und verdeutlicht den Unterschied zu automatischem Übersetzen. Im dritten Kapitel werden die Funktionen der diversen Anwendungen des *Translation Memory Systems* SDL Trados 2007 sowie des *Webtools* QuickTerm vorgestellt.

Das vierte Kapitel stellt den theoretischen Teil der vorliegenden Masterarbeit dar. Der Wert *Corporate Language* sowie die Terminologearbeit werden im Detail behandelt und miteinander in Verbindung gebracht.

Im darauf folgenden Kapitel wird das Unternehmen vorgestellt. Wer ist die Bene AG? Wann wurde das Unternehmen gegründet? Was repräsentiert die Marke Bene? Weiters wird in diesem Kapitel analysiert, wie die Themen Terminologie und Übersetzung vor Durchführung dieses Projekts bei der Bene AG behandelt wurden.

Kapitel Sechs geht konkret auf die Implementierung der in Kapitel Drei vorgestellten Anwendungen ein. Das Projekt wird hierfür in zwei Teilprojekte gegliedert: Übersetzungsmanagement und Terminologiemanagement. Welche Voraussetzungen mussten für das jeweilige Teilprojekt geschaffen werden? Welche waren die einzelnen Projektschritte?

Kapitel Sieben stellt den Projektabschlussbericht zu beiden Teilprojekten dar. Welche Vorteile brachten Terminologie- und Übersetzungsmanagement mit sich? Was könnte und/oder sollte noch verbessert werden?

Das letzte Kapitel fasst die Vorteile von Übersetzungs- und Terminologiemanagement besonders hinsichtlich einer konsistenten *Corporate Language* zusammen.

Praktische Ziele der vorliegenden Masterarbeit sind die Integration eines effizienten *Workflows* für das Übersetzungsmanagement bei der Bene AG. Für künftiges Terminologiemanagement müssen eine Pilottermbank sowie ein *Workflow* erstellt werden. Für beide Teilprojekte muss ein Weg gefunden werden, die neu entstandenen Aktivitäten in die bestehenden Unternehmensprozesse einzugliedern.

Im Anhang finden sich ein ausführliches, alphabetisch sortiertes Glossar mit Definitionen und Fachgebietsangaben zu der in dieser Masterarbeit verwendeten Terminologie sowie sämtliche während des Projektes erstellten Dokumente zum Übersetzungs- und Terminologiemanagement.

## 2 Computerunterstütztes Übersetzen

Die Computerlinguistik unterscheidet im Zusammenhang mit Übersetzungen zwischen der automatischen und der computerunterstützten Übersetzung.

Das Ziel der automatischen Übersetzung besteht darin, Programme zu entwickeln, die Texte vollautomatisch - also ohne Mitwirken von ÜbersetzerInnen - in die gewünschte Zielsprache übersetzen. Eine Sprache wird anhand ihrer linguistischen Struktur (Wortstruktur, Satzbau) zerlegt und der relevante Text wird in die Strukturen der Zielsprache übertragen.<sup>1</sup> Da im Zuge der Globalisierung immer häufiger Übersetzungen benötigt werden, soll hier ein Weg gefunden werden, die Übersetzungskosten erheblich zu reduzieren. Diese Programme liefern brauchbare Rohübersetzungen. Um einwandfreie Zieltexte zu produzieren, müssen diese jedoch nach wie vor von Menschen nachbearbeitet werden (vgl. Lehrndorfer, 1992: 30).

Der Ansatz der *CAT (Computer Aided Translation)* hingegen besteht darin, ÜbersetzerInnen ihre Arbeit zu erleichtern, wodurch ebenfalls eine Reduzierung der Übersetzungskosten erreicht werden kann und hochwertige Texte in den Zielsprachen entstehen.

*CAT-Tools* werden vor allem von professionellen ÜbersetzerInnen immer häufiger eingesetzt (vgl. Massion, 2005: 13). Diese *CAT-Tools* sind *Translation Memory Systeme* (Übersetzungsspeicher). Sie sind „intelligente Helfer“ (Massion, 2005: 15) für ÜbersetzerInnen. Der Einsatz dieser Systeme erleichtert den Prozess des Übersetzens maßgeblich. Sie zerlegen den zu übersetzenden Text in Übersetzungseinheiten (Segmente). In der Regel ist eine Übersetzungseinheit ein Satz. ÜbersetzerInnen haben jedoch auch die Möglichkeit, die Größe der Segmente zu verändern. Die für das jeweilige Segment eingegebene Übersetzung wird vom *Translation Memory System (TMS)* gespeichert. Kommt diese Übersetzungseinheit in diesem oder einem anderen Text wieder vor, schlägt das *TMS* die zuvor gespeicherte Übersetzung vor. Dies funktioniert auch, wenn sich die Segmente nicht zur Gänze gleichen. Das *TMS* markiert in diesem Fall, wo sich in diesem Segment etwas geändert hat.

---

<sup>1</sup> [www.systran.de/systran/unternehmensprofil/technologie](http://www.systran.de/systran/unternehmensprofil/technologie); letzter Zugriff: 2009-02-10

Außerdem verfügen *TMS* über eine Terminologiefunktion (vgl. Massion 2005: 28-32). Sobald das *Translation Memory System* mit einer Termbank verbunden wird, zeigt es für die jeweiligen Benennungen die festgelegten Übersetzungen an. Dadurch wird auch vermieden, dass verschiedene ÜbersetzerInnen in einer Zielsprache mehrere unterschiedliche Benennungen kreieren. Neue Fachausdrücke müssen nicht mehrmals recherchiert werden. Die Übersetzung wird dadurch günstiger und kann rascher angefertigt werden. Richtig eingesetzt verhelfen *Translation Memory Systeme* demnach zu Kostenersparnis und erhöhen die Qualität und Konsistenz der Übersetzungen (vgl. Massion, 2005: 15).

In den vergangenen Jahren haben sich verschiedene Programme am Markt etabliert. Marktführer ist SDL Trados. Der frühere Marktführer Trados wurde 2005 von SDL übernommen, seither sind beide *TMS* (Trados und SDLX) in einer Suite verfügbar.<sup>2</sup> Weiters gibt es *TMS* u. a. von Transit, Déjà Vu, Wordfast, sowie das vergleichsmäßig junge Programm across (vgl. Massion, 2005: 14).

Ein *Translation Memory System* umfasst in der Regel folgende Anwendungen (vgl. Massion, 2005: 32):

- Übersetzungsdatenbank (*Translation Memory*)
- Übersetzungseditor
- Filter für die Konvertierung in oder aus verschiedenen Dateiformaten
- Programm für Terminologiemanagement
- Programm für Alignment
- Programm für Projektmanagement

Die hier vorgestellten Systeme zerlegen die zu übersetzenden Texte in Sätze (oder Segmente). Sie arbeiten demnach segmentbasiert. Es gibt jedoch auch korpusbasierte *Translation Memory Systeme* (z. B. MultiTrans). Diese greifen nicht auf einzelne Segmente zurück, sondern auf den gesamten Text. Sie liefern also auch den Kontext eines Textes (vgl. Wöllbrink, 2006: 31).






---

<sup>2</sup> [http://www.checkterm.at/index\\_main.htm](http://www.checkterm.at/index_main.htm); letzter Zugriff: 2009-02-10

### 3 SDL Trados 2007

Die Grundlage der vorliegenden Masterarbeit ist SDL Trados 2007. Dieses Kapitel stellt die Anwendungen aus diesem *Translation Memory System* kurz vor.

SDL Trados 2007 setzt sich aus folgenden Programmen zusammen:

-  Translator's Workbench
-  TagEditor
-  WinAlign
-  MultiTerm
-  S-Tagger for FrameMaker

Für den Austausch von *Translation Memories*, welcher beispielsweise zwischen einem Unternehmen und dessen Übersetzungsbüros passiert, bietet SDL Trados 2007 zwei Exportformate: ein TXT Format und ein TMX Format (vgl. Massion, 2005: 196).

Der *Workflow* beim Übersetzen unter Verwendung von SDL Trados 2007 sieht für ÜbersetzerInnen wie folgt aus: Das benötigte *Translation Memory (TM)* wird über Translator's Workbench geöffnet. Danach wird der zu übersetzende Text im passenden Format mit dem TagEditor (oder in Microsoft Word) geöffnet. Während des Übersetzungsprozesses wird ein Segment geöffnet, die Übersetzung wird eingetragen, und das Segment wird wieder geschlossen. Danach wird das nächste Segment geöffnet. Bei diesem Prozess erstellt SDL Trados 2007 eine Datei, in der beide Sprachenpaare enthalten sind: die ausgangstextlichen Segmente und die zugehörigen zielsprachlichen Segmente. Diese Datei wird „bilinguale Datei“ genannt. Sobald die Übersetzung abgeschlossen und lektoriert ist, müssen die ausgangssprachlichen Segmente aus der Datei entfernt werden. Dies ist mit der Funktion „Clean-up“ möglich. Es ist ratsam, den Ausgangstext zuvor umzubenennen, da dieser sonst mit dem Zieltext überschrieben wird.

### 3.1 Translator's Workbench

Translator's Workbench verwaltet alle erstellten *Translation Memories* und zeigt die gespeicherten Übersetzungen an. Für jede benötigte Sprache wird ein *TM* angelegt, in dem Ausgangssprache und Zielsprache festgelegt werden. Translator's Workbench, in Verbindung mit einem der beiden Editoren (TagEditor, MS-Word Editor, s. folgendes Kapitel), stellen die Arbeitsumgebung von ÜbersetzerInnen dar. Das benötigte *TM* wird über Translator's Workbench geöffnet. Das Programm zerlegt den Text in Segmente. Diese werden eines nach dem anderen von den ÜbersetzerInnen geöffnet. Übereinstimmungen oder partielle Übereinstimmungen des aktuellen Texts und der bereits gespeicherten Übersetzungseinheiten werden angezeigt. Weiters verfügt Translator's Workbench über ein Terminologiefenster. Kommt im Ausgangstext ein Terminus vor, der bereits in der Termbank MultiTerm eingetragen ist (s. Kapitel 3.4), erscheint dieser Terminus mit den für ihn festgelegten Übersetzungen in diesem Terminologiefenster. Damit tragen Translator's Workbench und MultiTerm zu konsistenter Terminologie in den Texten der verschiedenen Zielsprachen bei.

Außerdem bietet Translator's Workbench die Möglichkeit, den Übersetzungsaufwand eines Textes zu analysieren. Die Analyse befindet sich im Menüpunkt „Extra“ von Translator's Workbench. Die bereits im *Translation Memory* gespeicherten Segmente werden bei diesem Vorgang mit den neuen Segmenten abgeglichen. Das Ergebnis dieser Analyse ist eine Aufschlüsselung in Prozent, wie zum Beispiel:

Match-Arten:	Segmente	Wörter	Prozent
PerfectMatch:	0	0	0%
Wiederholungen:	1	4	0%
100%:	102	461	34%
95% - 99%:	96	616	45%
85% - 94%:	11	166	12%
75% - 84%:	3	17	1%
50% - 74%:	0	0	0%
Kein Match:	12	110	8%
Gesamt:	225	1374	100%

ÜbersetzerInnen, die mit SDL Trados arbeiten, richten den Preis für die Übersetzung nach dieser Analyse. Unternehmen haben anhand dieser Analyse eine Möglichkeit, den Kostenaufwand für eine Übersetzung nachzuvollziehen und auch zu kontrollieren.

Im Zuge der Analyse wird von Translator's Workbench ein \*.log-File erstellt, in dem das Ergebnis ersichtlich ist.

Eine weitere hilfreiche Funktion von Translator's Workbench ist die Konkordanzfunktion. Sie ist ebenfalls über den Menüpunkt „Extras“ zu finden (oder kann durch Betätigen der F3-Taste aufgerufen werden). Diese Funktion ermöglicht es, für ausgangssprachliche Segmente die bereits gespeicherten zielsprachlichen Segmente gezielt anzuzeigen (und gegebenenfalls auch zu überarbeiten).

### 3.2 MS-Word Editor und TagEditor

Für das Übersetzen von Texten in den verschiedensten Formaten bietet SDL Trados 2007 zwei Editoren: Den MS-Word Editor und den TagEditor. Der MS-Word Editor ermöglicht es, Dokumente, die in Microsoft Word erstellt wurden, sofort in diesem Programm zu übersetzen. Sobald SDL Trados 2007 auf einem PC installiert wurde, erscheint in Microsoft Word folgende Symbolleiste:



Nun muss nur noch das relevante *Translation Memory* geöffnet werden, dann kann das Microsoft Word Dokument direkt über diese Symbolleiste übersetzt werden.

Um andere Dateiformate bearbeiten zu können, muss der TagEditor verwendet werden. Der Trend geht jedoch dahin, auch für Texte, die in Microsoft Word erstellt wurden, den TagEditor zu verwenden. ÜbersetzerInnen empfinden den MS-Word Editor jedoch als benutzerfreundlicher und verzichten in der Regel darauf, den Umgang mit dem TagEditor zu erlernen (vgl. Massion, 2005: 37f.).

Der TagEditor bietet eine Arbeitsumgebung, in der das Format des zu übersetzenden Textes keine Rolle spielt. Der Zieltext gleicht in Struktur und Formatierungen dem Ausgangstext. Weiters verfügt der TagEditor über eine Reihe von Qualitätssicherungswerkzeugen. Bevor der übersetzte Text in das Ausgangsformat zurückkonvertiert wird, kann die Vollständigkeit und Richtigkeit der *Tags* überprüft werden. Außerdem kann die verwendete

Terminologie mit den Einträgen aus der MultiTerm Termbank verglichen werden.<sup>3</sup> ÜbersetzerInnen, die für internationale Unternehmen arbeiten möchten, sollten also auf jeden Fall den Umgang mit dem TagEditor erlernen.

SDL Trados 2007 unterstützt Dateien der verschiedensten Formate: MS-Word-Dateien, RTF-Dateien, Excel-Dateien, Powerpoint-Dateien, Text-Dateien, MS-Access-Dateien, FrameMaker MIF-Dateien, Pagemaker tagged text, QuarkXPress XTG-Dateien, Indesign tagged text, Ventura tagged text, Interleaf/Quicksilver Ascii, Zwischenablage (mit T-Windows for Clipboard), HTML-Dateien, XML-Dateien, SGML-Dateien, Windows binary Dateien (\*.exe, \*.dll, \*.ocr, \*.lng), RC-Dateien sowie Java Properties-Dateien (vgl. Massion, 2005: 47f.).

### 3.3 WinAlign

WinAlign ist das *Alignment*-Werkzeug von SDL Trados 2007. Mittels *Alignment* ist es möglich, Übersetzungen, die nur als Dokument und (noch) nicht im *Translation Memory* gespeichert wurden, in das entsprechende *TM* zu importieren und somit künftig nutzen zu können. Hierfür müssen der Ausgangstext und der Zieltext in zwei unterschiedlichen Dateien verfügbar sein. Die beiden Dateien müssen dasselbe Format aufweisen. Je nach Treffsicherheit zieht WinAlign eine stärker oder kaum unterbrochene Linie vom automatisch angenommenen Ausgangstextsegment zum Zieltextsegment. Die Person, die das *Alignment* durchführt, bestätigt oder verschiebt dann diese Linien.

Im Optimalfall wird das *Alignment* von ÜbersetzerInnen durchgeführt, in jedem Fall muss es jedoch von Personen durchgeführt werden, die sowohl die Ausgangs- als auch die Zielsprache beherrschen. Die Segmente können durch einen Doppelklick in den Text auch editiert werden. Es besteht auch in WinAlign die Möglichkeit, Segmente manuell zu vergrößern oder zu verkleinern, oder an einer gewünschten Stelle ein Segment zu trennen. Dadurch ist es möglich, das Ergebnis des *Alignment* zu optimieren. Das Resultat eines *Alignment*-Projektes ist eine Text-Datei, die abschließend in das entsprechende *TM* importiert wird (vgl. Massion, 2005: 211-213).

---

<sup>3</sup> <http://www.translationzone.com/de/products/sdltrados2007/applications/>; letzter Zugriff: 2009-02-10

Damit ersichtlich ist, welche Segmente aus einem *Alignment* stammen, werden diese während des Übersetzungsprozesses automatisch mit geringerer Übereinstimmung (in Prozent) angezeigt. Außerdem erscheint als ErstellerIn standardmäßig „ALIGN!“.

### 3.4 MultiTerm

MultiTerm ist eine intelligente Software, die es ermöglicht, Terminologie in allen gewünschten Sprachen effizient, anschaulich und individuell strukturiert zu verwalten. Bevor MultiTerm verwendet werden kann, muss eine passende Struktur für die Termbank überlegt werden. Das Programm ist eigentlich „leer“, die Termbank muss erst nach den individuellen Ansprüchen z. B. eines Unternehmens erstellt werden. Dies erfordert gründliche Reflexionen: Wer sind die künftigen NutzerInnen der Termbank? Gibt es eventuell bereits vorgegebene Strukturen, wie beispielsweise das Portfolio eines Unternehmens? Welche Felder sollen überhaupt angelegt werden? Die Klassifizierung spielt eine zentrale Rolle in der Terminologearbeit (s. Kapitel 4.4). Wer eine Termbank erstellt, sollte demnach in jedem Fall über Kenntnisse der Terminologearbeit verfügen.

Basierend auf diesen Überlegungen ist ein Unternehmen in der Lage, ein auf die eigene Produktwelt und die individuelle Zielgruppe zugeschnittenes Terminologiemanagement zu betreiben und die strukturierte Unternehmensterminologie in den erarbeiteten Sprachen den AnwenderInnen zur Verfügung zu stellen.

### 3.5 S-Tagger for FrameMaker

Der FrameMaker ist ein *DTP*-Programm für technische RedakteurInnen.<sup>4</sup> S-Tagger for FrameMaker ist ein Werkzeug zur Übersetzung von Dokumenten, die in diesem Programm erstellt wurden. Das Layout und der zu übersetzende Text werden voneinander getrennt. Der Text wird von S-Tagger for FrameMaker für die Übersetzung mit Trados aufbereitet. Sobald der Übersetzungsprozess abgeschlossen ist, werden die Formatierungs-*Tags* auf ihre Richtigkeit überprüft. Die Formatierungen des Ausgangstexts bleiben erhalten. Einzig die Seitenumbrüche müssen nachbearbeitet werden.<sup>5</sup>

---

<sup>4</sup> <http://www.adobe.com/de/products/framemaker/index.html>; letzter Zugriff: 2009-02-10

<sup>5</sup> [http://www.ldv-forum.org/1999\\_Doppelheft/36-40\\_Bohn.pdf](http://www.ldv-forum.org/1999_Doppelheft/36-40_Bohn.pdf); letzter Zugriff: 2009-02-10

### 3.6 QuickTerm

QuickTerm ist kein in SDL Trados 2007 enthaltenes Standardprogramm. Es handelt sich um ein intelligentes *Webtool*, das von der Firma Kaleidoscope entwickelt wurde. QuickTerm ist für ein rasches und unkompliziertes *Roll-out* der in MultiTerm erarbeiteten Terminologie konzipiert. Die beiden Programme werden miteinander verknüpft. QuickTerm übernimmt Felder und Inhalte aus der MultiTerm Termbank. Layouts werden jedoch nicht übernommen und müssen in QuickTerm neu angelegt werden. QuickTerm kann entweder in der *Client*-Version oder in der *Web*-Version verwendet werden.

Die *Client*-Version verfügt über eine *Hotkey*-Funktion. Aus jeder Windows-Anwendung heraus kann sofort die verfügbare Terminologie nachgeschlagen werden. Die so genannte „Beantragung“ bietet UserInnen der *Client*-Version ein Werkzeug, mit dessen Hilfe sie neue Termini für die Eintragung in die Termbank vorschlagen können. Weiters bietet die *Client*-Version die Möglichkeit, ein Feedback zu einem Terminus abzugeben und die Qualität des Terminologiebestandes somit positiv zu beeinflussen. Definitionen können dadurch optimiert werden, ohne dass persönliche Treffen zwischen TerminologInnen und TechnikerInnen stattfinden müssten.

Die *Web*-Version ist für eine besonders große Zielgruppe konzipiert und verfügt über keine *Hotkey*-Funktion. Die Suchfunktion von QuickTerm Web kann in das Intranet eines Unternehmens eingebunden werden und ermöglicht so einen raschen Zugriff auf den Terminologiebestand. Auch über die *Web*-Version von QuickTerm können Termini beantragt und freigegeben werden.

Da durch diese Anwendung zeitunabhängig mehrere Personen am Prozess der Terminologearbeit beteiligt sind, trägt QuickTerm dazu bei, dass der Terminologiebestand in allen Sprachen schneller anwächst.<sup>6</sup>

---

<sup>6</sup> [www.quickterm.at](http://www.quickterm.at); letzter Zugriff: 2009-02-10

## 4 Unternehmenssprache braucht Übersetzungs- und Terminologiemanagement

Das vorliegende Kapitel beschäftigt sich mit *Corporate Language* und versucht darzulegen, welche Rolle Übersetzungs- und Terminologiemanagement für *Corporate Language* spielen.

Die Unternehmenssprache (*Corporate Language*) ist das Werkzeug der Unternehmenskommunikation (*Corporate Communications*), und spielt folglich auch eine wichtige Rolle für die Unternehmensidentität (*Corporate Identity*) und das Unternehmensfremdbild (*Corporate Image*), jene Vorstellung, die sich Außenstehende von einem Unternehmen machen (vgl. Birgikt/Stadler/Funck, 2002: 19).

Bevor in diesem Kapitel näher auf *Corporate Language* eingegangen wird, werden für ein besseres Verständnis die relevanten Überbegriffe erläutert.

### 4.1 *Corporate Identity*

Jedes Unternehmen strebt nach einer individuellen Persönlichkeit, die auf dem Markt wiedererkannt wird. Dieser Wert nennt sich Unternehmensidentität oder *Corporate Identity*. In einschlägiger Literatur finden sich zahlreiche Definitionen von *Corporate Identity*. Nachstehend seien einige dieser Definitionen angeführt:

#### Der Begriff *Corporate Identity*

„subsumiert alle Unternehmensaktivitäten zur Identifizierung gegenüber der gesamten Öffentlichkeit, die sich in Verhalten, Kommunikation und Erscheinungsbild des Unternehmens ausdrücken. Der Grundgedanke [...] besteht darin, ein Unternehmen möglichst klar, einheitlich und sympathisch darzustellen. [...] Dies steigert sowohl die Bekanntheit als auch die Akzeptanz des Unternehmens bzw. der betreffenden Produkte. [...] Mittel der *Corporate Identity* sind jederzeit wieder erkennbare leitbildfähige Zeichen- oder Symbolsysteme, die sich damit ebenso auf die Beschäftigten des betreffenden Unternehmens als auch nach außen, d. h. auf die weitere soziale Umgebung des Unternehmens richten. Diese Zeichensysteme finden sowohl im Rahmen der adäquaten *Corporate Communications* als auch im tatsächlich realisierten *Corporate Behavior* ihren Einsatz“ (Dichtl/Issing, 1994: 402).

*Corporate Identity* (CI) meint „die Standortbestimmungen des Unternehmens“ wie z. B. Vision, Grundsätze, Geschichte und Wirklichkeit (Förster, 2003: 11).

„In der wirtschaftlichen Praxis ist [...] *Corporate Identity* die strategisch geplante und operativ eingesetzte Selbstdarstellung und Verhaltensweise eines Unternehmens nach innen und außen auf Basis einer festgelegten Unternehmensphilosophie, einer langfristigen Unternehmenszielsetzung und eines definierten (Soll-)Images - mit dem Willen, alle Handlungsinstrumente des Unternehmens in einheitlichem Rahmen nach innen und außen zur Darstellung zu bringen“ (Birgikt/Stadler/Funck, 2002: 18).

Der gemeinsame Nenner der Definitionen zu *Corporate Identity* ist die „Realisierung der Unternehmensphilosophie“ (Renner, 1996: 31).

Um *Corporate Identity* zu erlangen sind *Corporate Behavior* (Unternehmensverhalten), *Corporate Design* (Unternehmenserscheinungsbild) und *Corporate Communications* (Unternehmenskommunikation) die drei wichtigsten Elemente (vgl. Birgikt/Stadler/Funck, 2002: 18-19).

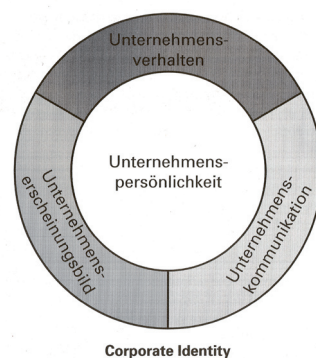


Abb. 1: Schematische Darstellung der *Corporate Identity* (Birgikt/Stadler/Funck, 2002: 19)

*Corporate Behavior* meint das Verhalten aller Mitglieder eines Unternehmens. Dieses sollte mit der *Corporate Identity* übereinstimmen. Somit dient *Corporate Behavior* der Überprüfung des Wahrheitsgehaltes des Konzeptes der Unternehmensidentität. Aus diesem Verhalten wird ersichtlich, ob und inwiefern die Unternehmensgrundsätze realisiert und gelebt werden (vgl. Renner, 1996: 34-35). Das „schlüssige Verhalten des Unternehmens mit seinen Auswirkungen und Folgen ist das weitaus wichtigste und wirksamste Instrument der *Corporate Identity*“ (Birgikt/Stadler/Funck, 2002: 20).

*Corporate Design* meint alle Elemente, die das äußere Erscheinungsbild eines Unternehmens betreffen, so z. B. Logos oder Schrifttypen, jedoch ebenso das Firmengebäude. Die Elemente des *Corporate Design* sind jene, die als erstes von außen wahrgenommen werden. Das macht sie zu den wichtigsten Vermittlern von Identität.

Um den Wiedererkennungsfaktor möglichst hoch zu halten, müssen diese Elemente einheitlich gestaltet sein (vgl. Renner, 1996: 34). Das Erscheinungsbild „braucht Kontinuität, es bedarf aber auch des kontinuierlichen Wandels, synchron mit einer sich wandelnden Identity“ (vgl. Birgikt/Stadler/Funck, 2002: 21).

*Corporate Design* soll sowohl „die Erhöhung des Bekanntheitsgrades des Unternehmens als auch die Erzielung von positiven Wirkungen auf Firmenimage und -stil bewirken“ (Dichtl/Issing, 1994: 401).

## 4.2 *Corporate Communications*

Das dritte Element der *Corporate Identity* bilden die *Corporate Communications*. Diese umfassen u. a. *Public Relations*, Produktwerbung, *Event-Marketing* sowie unternehmensinterne Kommunikation. *Corporate Communications* planen, koordinieren und steuern alle Kommunikationsaktivitäten eines Unternehmens (vgl. Renner, 1996: 38).

*Corporate Communications* haben

„zum Ziel, einen Dialog zwischen dem Unternehmen und dessen [...] Zielgruppen zu führen. Nicht zuletzt in Krisenzeiten sollen durch eine offensive institutionale Kommunikationspolitik die eigene Position erläutert und gesellschaftspolitisches Verantwortungsbewusstsein dokumentiert werden. Inhalte und Instrumente der Corporate Communications ergeben sich aus dem gesellschaftlichen Wertesystem und dem eigenen Zielsystem“ (Dichtl/Issing, 1994: 401).

Damit *Corporate Communications* funktionieren können, müssen sie von einer festgesetzten *Corporate Identity* ausgehen. Ihr Ziel besteht darin, die Identität eines Unternehmens in Kommunikation umzusetzen und sie nach innen und nach außen zu vermitteln. *Corporate Communications* werden also einerseits von der *Corporate Identity* geprägt.

Sie bilden aber auch Unternehmensidentität, indem sie diese formulieren (vgl. Renner, 1996: 39).

Außerhalb des Unternehmens trägt die Unternehmenskommunikation die größte Verantwortung für das *Corporate Image* (s. Kapitel 4.3). Das *Corporate Image* wiederum beeinflusst auch die *Corporate Communications*, die danach streben, ein gewisses *Image* aufrechtzuerhalten oder zu optimieren (vgl. Renner, 1996: 39).

Diese Ausführungen verdeutlichen, welchen Stellenwert *Corporate Communications* in einem Unternehmen einnehmen. Die Kommunikation als wichtigstes zwischenmenschliches Werkzeug spielt für ein Unternehmen, das ebenfalls als Individuum agiert, eine große Rolle. Über welches Medium ein Unternehmen auch kommuniziert, seien es Briefe, Webauftritte, Kataloge, Montageanleitungen, Preislisten, Stellenanzeigen oder Werben, jeder Kommunikationsakt, auch der nonverbale, vermittelt den RezipientInnen Unternehmenskultur und Unternehmensphilosophie (vgl. Renner, 1996: 47).

Das Instrument, das sich *Corporate Communications* für die (erfolgreiche) Unternehmenskommunikation erarbeiten, nennt sich *Corporate Language*.

#### **4.2.1 *Corporate Language***

Unternehmen können metaphorisch als Persönlichkeiten gesehen werden: So wie *Corporate Design* für das Äußere dieser Persönlichkeiten steht, verleiht ihnen *Corporate Language (CL)* eine charakteristische, unverwechselbare Sprache (vgl. Reins, 2006: 9).

„Wie eine Marke oder ein Unternehmen spricht, ist entscheidend im Wettbewerb. Nur wer eine klare, eindeutige Sprache spricht, wird gehört. Dafür muss man auch in seiner Sprache wiedererkennbar sein“ (Reins, 2006: 9).

Der Begriff *Corporate Language* beinhaltet die Wortwahl aller im Unternehmen verfassten Texte, auch in der mündlichen Kommunikation, der Terminologie sowie Metaphern und Wortspiele. *Corporate Language* bezieht sich folglich auf alle Kommunikationsakte, die stattfinden, um die geplanten Unternehmensziele zu erreichen (vgl. Beer, 1996: 77).

Eine Definition dieses noch relativ jungen Begriffes könnte wie folgt lauten:

„Corporate Language denotes the total verbal communication with regard to form and content used by and in a company that serves to fulfil the company’s organizational goals by creating a unique corporate image both within and outside the company“ (Beer, 1996: 79).

Ein Unternehmen muss die eigene *Corporate Language* entwickeln und an die Unternehmenskultur sowie an die eigene *Identity* anpassen. Die Unternehmenssprache ist nicht nur Spiegelbild der Kultur eines Unternehmens und dessen *Corporate Identity*, sie beeinflusst auch, wie das Unternehmen wahrgenommen wird (vgl. Beer, 1996: 127), also das *Corporate Image*.

Zahlreiche Unternehmen haben die Bedeutung von *Corporate Language* bereits erkannt. Aufgrund der daraus resultierenden Nachfrage steigen auch die Angebote jener Unternehmen, die andere dabei unterstützen, eine eigene *Corporate Language* zu entwickeln. Der erste Schritt hierfür ist eine systematische und gründliche Analyse der Unternehmenssprache. Ein *Corporate Language*-Konzept soll für einheitliche Sprachkultur in allen Unternehmensbereichen sorgen. Es sollte nicht nur für Marketingtexte angewendet werden, sondern auch in Angeboten, Mahnschreiben, Stellenausschreibungen, in der mündlichen Kommunikation, usw. Es muss festgelegt werden, welche Wörter oder Phrasen weder in der internen noch in der externen Kommunikation verwendet werden dürfen. Für die unterschiedlichen Kommunikationssituationen gilt es, Textbausteine zu definieren. Ein *Corporate Language*-Konzept darf jedoch auf keinen Fall die Kreativität bei der Texterstellung einschränken, das Repertoire an diesen Textbausteinen muss dementsprechend umfangreich sein. *Corporate Language* soll „kein Korsett, sondern ein Leitbild“<sup>7</sup> sein. Strikte Vorgaben benötigt das *Corporate Language*-Konzept jedoch hinsichtlich der Terminologie (s. Kapitel 4.5), welche als fixer Bestandteil der Kommunikation eines Unternehmens unbedingt in die Planung von *Corporate Language* mit einbezogen werden muss. Das Konzept wird umgesetzt, indem allen MitarbeiterInnen ein Handbuch zur *Corporate Language* zur Verfügung gestellt wird und sie auch in der Anwendung der darin enthaltenen Richtlinien geschult werden.

---

<sup>7</sup> <http://www.business-wissen.de/marketing/kommunikationspolitik/fachartikel/unternehmenskommunikation-corporate-language-zahlt-sich-fuer-unternehmen-aus.html>; letzter Zugriff: 2009-02-10

#### 4.2.2 *Corporate Wording*

Ebenso wie bei *Corporate Language* handelt es sich auch bei *Corporate Wording* um einen relativ jungen Begriff. Zu *Corporate Wording* wurde ein Konzept als Marke von Hans-Peter Förster registriert (vgl. Förster, 2003: 33).

Nach gründlicher Recherche konnte festgestellt werden, dass die beiden Benennungen *Corporate Language* und *Corporate Wording* im Grunde denselben Wert bezeichnen.

Laut Förster (2003: 12) ist *Corporate Wording* das

„schriftliche[s] Erscheinungsbild (Gestaltung von Sprachstil, Wortlaut und Texterfassung in Korrespondenz, Drucksachen, Anzeigen, Presseinfos, Reden, Mitarbeiter-Informationen, am Telefon in Gesprächen).“

In dieser Definition findet sich jedoch ein Widerspruch, da Gespräche am Telefon z. B. nicht schriftlich sind. Es kann also davon ausgegangen werden, dass ebenso die gesamte Unternehmenssprache gemeint ist, das „schriftliche Erscheinungsbild“ sollte durch das „sprachliche Erscheinungsbild“ ersetzt werden.

Das englische *Wording* meint: „noun [mass noun] the words used to express something; the way in which something is expressed“ (vgl. Soanes/Stevenson, 2003), bezieht sich also rein auf die Formulierungen. Da es sich jedoch um die Erlangung einer einheitlichen Unternehmenssprache handelt, ist meines Erachtens „*Corporate Wording*“ als Benennung nicht treffend.

In der vorliegenden Masterarbeit wird für diesen Begriff immer die Benennung *Corporate Language* oder Unternehmenssprache verwendet.

### 4.3 Corporate Image

Das *Image* spielt in der *Corporate*-Struktur eine wichtige Rolle. Der Duden definiert das *Image* als „Vorstellung, Bild, das ein Einzelner od. eine Gruppe von einer anderen Einzelperson, Gruppe od. Sache hat“ (Duden, 2006).

Im Gegensatz zur *Corporate Identity*, die jenes Bild meint, das ein Unternehmen von sich selbst hat, ist das *Corporate Image* jene Vorstellung, die sich Außenstehende von einem Unternehmen bilden. Das *Corporate Image* ist das „Fremdbild“, „die Projektion der Identity im sozialen Feld“ (Birgikt/Stadler/Funck, 2002: 23).

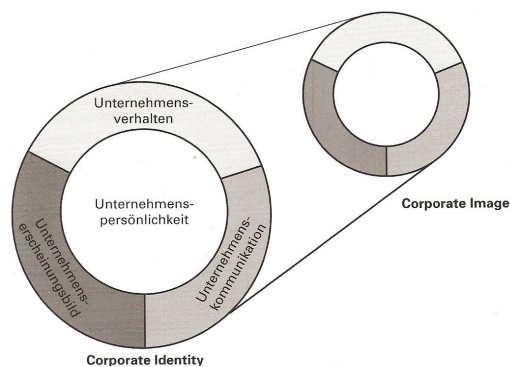


Abb. 2: *Corporate Image* (Birgikt/Stadler/Funck, 2002: 23)

*Corporate Identity* und *Corporate Image* können stark voneinander abweichen. Für Unternehmen ist es einfacher, *Corporate Identity* zu erfassen und zu beeinflussen. *Corporate Image* ist jedoch für den wirtschaftlichen Erfolg eines Unternehmens von viel größerer Bedeutung. Ein Unternehmen, das über sein *Image* Bescheid weiß, kann adäquat darauf reagieren und die eigene *Identity* (Verhalten, Design und Kommunikation) dementsprechend anpassen.

Wie das Unternehmen und seine Produkte oder Dienstleistungen von Außenstehenden wahrgenommen werden, wirkt sich letztendlich auch auf die Kaufbereitschaft von potentiellen KundInnen aus. Die Kommunikation zwischen einem Unternehmen und seinem Zielpublikum kann dieses *Image* maßgeblich beeinflussen.

#### 4.4 Terminologiemanagement

Kommunikation spielt für Unternehmen eine zentrale Rolle, ob sie nun innerhalb des Unternehmens oder extern z. B. mit KundInnen oder HandelspartnerInnen stattfindet. „Überall dort, wo Kommunikation möglich ist, sind auch Missverständnisse möglich“ (Soukup-Unterweger, 2008: 7). Diese resultieren häufig aus dem unterschiedlichen Vorwissen der KommunikationspartnerInnen. Verständnisprobleme können aber mitunter auch in der Kommunikation zwischen den MitarbeiterInnen eines Unternehmens auftreten. Natürlich kommt es immer wieder dann zu Verständnisproblemen, wenn ExpertInnen und LaiInnen miteinander kommunizieren (vgl. Soukup-Unterweger, 2008: 7). Konsequentes und gut durchdachtes Terminologiemanagement kann hier Abhilfe schaffen.

„Eine zielgerichtete und effizient ablaufende fachsprachliche Kommunikation ist ohne korrekte Terminologie nicht denkbar“ (Schmitz, 2001/2: 188). Konsistente Terminologie ist aber nicht nur wichtig für besseres fachliches Verständnis, sie spielt auch eine zentrale Rolle für *Corporate Language* und damit für erfolgreiche *Corporate Communications*.

Begriffe und deren Benennungen müssen in der gesamten Unternehmenskommunikation einheitlich verwendet werden, intern sowie extern, schriftlich, und im Optimalfall auch mündlich. Dies betrifft natürlich auch jene Sprachen, in die übersetzt wird. Nur so können Texte entstehen, die vom jeweiligen Zielpublikum verstanden werden.

„Erfolgt die Kommunikation über Sprachgrenzen hinweg, müssen Übersetzer und Dolmetscher die Informationen adressatenspezifisch in die Zielsprache übertragen; Recherchen in mehrsprachigen Terminologiebeständen sind eine Voraussetzung für qualitativ hochwertige fachsprachliche und translatorische Endprodukte“ (Schmitz, 2001/2: 188).

Je größer ein Unternehmen ist, je länger es besteht und je breiter gefächert die Produkte oder Dienstleistungen sind, desto beachtlicher ist der Bestand an Terminologie. Jedes weitere neu entwickelte Produkt zieht eine Reihe neuer Termini mit sich. Wird diese Unternehmensterminologie festgelegt und verwaltet, können viele Verständnisprobleme und sprachliche Unklarheiten bereits von Beginn an vermieden werden, sei es in der internen Kommunikation, in der Kommunikation mit ÜbersetzerInnen oder in der externen Kommunikation mit KundInnen und HandelspartnerInnen im In- und Ausland.

„Jedes Unternehmen braucht Terminologiearbeit, häufig fehlt es jedoch an den nötigen Mitteln und der nötigen Zeit, da Terminologiearbeit nicht als nutzbringend und notwendig erachtet wird“ (Keglevic, 1999: 49).

Das Ziel des Terminologiemanagements besteht im Grunde darin, neue Termini möglichst rasch nach ihrer Entstehung (z. B. Entwicklung neuer Produkte) zu erfassen, ihre Bedeutung zu erklären oder festzulegen (z. B. anhand von Definitionen), und sie dem jeweiligen NutzerInnenkreis (z. B. MitarbeiterInnen eines Unternehmens, ÜbersetzerInnen, HandelspartnerInnen) zur Verfügung zu stellen (vgl. Arntz/Picht/Mayer, 2004: 1). Wer sich für Terminologiemanagement entscheidet, muss natürlich auch jene Termini mit einbeziehen, die bereits (seit langem) bestehen. Dies bedeutet in der Regel viel Arbeit und verlangt auch die Überarbeitung bestehender Dokumente und Daten. Der Nutzen der (aufwändigen) Terminologiearbeit liegt jedoch auf der Hand.

Nur die genaue Dokumentation aller Begriffe mit den ihnen zugehörigen Informationen, allen voran den Benennungen, ermöglicht eine interne und externe Kommunikation ohne Missverständnisse (vgl. Soukup-Unterweger, 2008: 11).

Um Terminologiemanagement sinnvoll betreiben zu können, empfiehlt sich eingangs eine Auseinandersetzung mit den wissenschaftlichen Grundlagen. Diese geben Aufschluss darüber, wie Fachterminologie aufgebaut ist und erleichtern den Aufbau und die Verwaltung des unternehmenseigenen Terminologiebestandes.

#### **4.4.1 Einführung in das Terminologiemanagement**

Die wissenschaftliche Grundlage des Terminologiemanagements ist die Terminologielehre. Sie ist eine

„interdisziplinär entwickelte Wissenschaft, deren Forschungsgegenstand einerseits der Gegenstand und der Begriff mit ihren Darstellungsformen sowie die Beziehungen zwischen ihnen und andererseits deren systematische Darstellung und die Anwendung derselben innerhalb vieler verschiedener Wissensgebiete sind“ (Laurén/Myking/Picht, 1998: 63).

Im Vergleich zu anderen Bereichen wie den Naturwissenschaften oder der Medizin ist die Terminologielehre eine relativ junge Wissenschaft. Der industrielle Fortschritt und der damit verbundene verstärkte Handel sorgten Mitte des 19. Jahrhunderts für eine intensivere Beschäftigung mit Terminologie (vgl. Arntz/Picht/Mayer, 2004: 3). Die ersten Schritte der systematischen Beschäftigung mit Terminologie wurden in der Naturwissenschaft und Technik getan. Einheitliche Terminologie wurde als Voraussetzung für den Wissenstransfer zwischen den verschiedenen Disziplinen über Sprachgrenzen hinaus erkannt (vgl. Arntz/Picht/Mayer, 2004: 4). Jedoch sind „die Grundsätze der Terminologielehre [...] auf alle Fächer anwendbar“ (Arntz/Picht/Mayer, 2004: 4).

Dieses Kapitel bietet lediglich eine Erklärung der Grundbegriffe der Terminologielehre. Für eine profunde Auseinandersetzung mit Terminologearbeit empfehlen sich Werke wie das zweibändige „Handbook of Terminology Management“ (Wright/Budin, 1997 und 2001), sowie die „Einführung in die Terminologearbeit“ (Arntz/Picht/Mayer, 2004).

Die Basis der Terminologielehre ist der Begriff (vgl. Arntz/Picht/Mayer, 2004: 6). Ein Begriff ist eine

„Denkeinheit, die aus einer Menge von Gegenständen unter Ermittlung der diesen Gegenständen gemeinsamen Eigenschaften mittels Abstraktion gebildet wird. Anmerkung: Begriffe sind nicht an einzelne Sprachen gebunden, sie sind jedoch von dem jeweiligen gesellschaftlichen und kulturellen Hintergrund einer Sprachgemeinschaft beeinflusst“ (DIN 2342 Teil 1, 1992: 1).

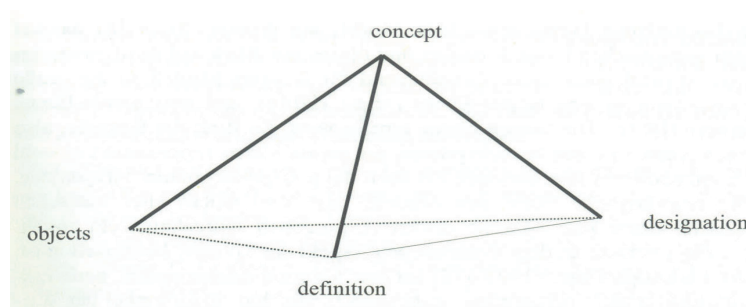


Abb. 3: Erweiterte Darstellung des semiotischen Dreiecks (Arntz/Picht/Mayer, 2004: 39)

Abbildung 3 zeigt eine erweiterte Darstellung des semiotischen (oder semantischen) Dreiecks. Beobachtete Gegenstände (*objects*) werden einem Begriff (*concept*) zugeordnet, und in der jeweiligen Sprache anhand von Benennungen (*designations*) verdeutlicht. Die für die Terminologearbeit essentiellen Definitionen (*definitions*) beschreiben die

Benennungen und grenzen sie voneinander ab (vgl. Suonuuti, 1997: 9, zit. nach Arntz/Picht/Mayer, 2004: 39).

Ein Gegenstand ist

„ein beliebiger Ausschnitt aus der wahrnehmbaren oder vorstellbaren Welt. Anmerkung: Auch Geschehnisse, Sachverhalte und Begriffe [...] können Gegenstände sein“ (DIN 2342 Teil 1, 1992: 1).

Eine Benennung ist eine „aus einem Wort oder mehreren Wörtern bestehende Bezeichnung“ (DIN 2342 Teil 1, 1992: 2). Die Bezeichnung ist die „Repräsentation eines Begriffs [...] mit sprachlichen oder anderen Mitteln“ (DIN 2342 Teil 1, 1992: 2).

Die Definition ist eine

„Begriffsbestimmung [...] mit sprachlichen Mitteln. Anmerkung 1: Die für die Terminologearbeit [...] wichtigste Form der Definition ist die Inhaltsdefinition [...]. Anmerkung 2: Die Definition kann unter Hinzufügung der Benennung [...] zu einem vollständigen Satz ergänzt werden“ (DIN 2342 Teil 1, 1992: 2).

Definitionen müssen fachlich korrekt und sprachlich verständlich sein. Sie müssen so präzise sein, wie es das jeweilige Fachgebiet verlangt. Außerdem müssen sie regelmäßig aktualisiert werden (vgl. Arntz/Picht/Mayer, 2004: 68-69).

Häufig passieren beim Verfassen von Definitionen Fehler. Wer Terminologearbeit betreiben will, muss jedoch in der Lage sein, adäquate Definitionen zu erstellen. Die folgenden Ausführungen sollen darlegen, worauf beim Definieren besonders geachtet werden muss.

Eine Benennung darf nicht durch sich selbst definiert werden (Zirkeldefinition). Dies passiert häufig durch die Verwendung von Synonymen im erklärenden Teil der Definition (z. B. „*Hämatome sind Blutergüsse*“; *Bluterguss ist lediglich ein Synonym für Hämatom*). Bei der Erstellung einer Definition sollte vorrangig auf die fachliche Korrektheit geachtet werden. Benennungen müssen durchgängig verwendet werden, auf Synonyme sollte verzichtet werden. Weiters muss darauf geachtet werden, dass die Definition weder zu

eng noch zu weit ausfällt. Es sollten keine Verneinungen verwendet werden (negative Definition). Häufig passiert es auch, dass eine Definition zu viel Information zu einem Begriff enthält, in dem sie z. B. auch auf Unterbegriffe zu einem Begriff eingeht (vgl. Arntz/Picht/Mayer, 2004: 69-72).

#### **4.4.2 Terminologiemanagement in der Praxis**

Das vorliegende Kapitel beschreibt die Grundsätze des praktischen Terminologiemanagements unter Verwendung eines Terminologieverwaltungssystems.

„Als Terminologieverwaltungssysteme (TVS) werden Software-Produkte bezeichnet, die speziell für die Verwaltung sprachlicher Datenbestände und für die Nutzung innerhalb der Technischen Redaktion, bei der Übersetzung von Fachtexten und bei Terminologiarbeit konzipiert sind. Sie sind in der Regel datenbankähnlich konzipiert, haben aber nicht die volle Leistungsfähigkeit eines (relationalen) Datenbanksystems; dafür erlauben sie aber alle für die Verwaltung von Terminologie notwendigen Operationen mit relativ einfachen Befehlen“ (Schmitz, 2001/2: 194).

Diese TVS werden häufig als Terminologiedatenbanken oder Termbanken bezeichnet. Da es sich jedoch nicht um Datenbanken handelt (s. obige Definition) wird in der vorliegenden Masterarbeit immer die Benennung „Termbank“ verwendet.

Die Globalisierung und die Gründung z. B. der Europäischen Union hatten zur Folge, dass sich in den letzten Jahren immer mehr internationale Organisationen sowie Unternehmen für praktisches Terminologiemanagement interessieren. So wurden bereits Grundsätze zur praktischen Terminologiarbeit in einem Terminologieverwaltungssystem postuliert, die es unbedingt zu berücksichtigen gilt (vgl. Soukup-Unterweger, 2006):

- mit Quellen kritisch umgehen
- bei der Eintragserstellung stufenweise vorgehen
- natürliche Wortreihenfolge einhalten
- Doublettenprüfung
- mit Fachleuten zusammenarbeiten
- begriffsorientiert arbeiten
- alle Arten von Benennungen dokumentieren
- Elementarität beim Eintragen beachten

Der kritische Umgang mit Quellen ist vor allem in Zeiten des Internets von großer Bedeutung. Homepages wie z. B. [www.wikipedia.org](http://www.wikipedia.org) ermöglichen es auch LaiInnen, Inhalte jeder Art zu veröffentlichen. TerminologInnen müssen sich stets vergewissern, dass eine Quelle auch vertrauenswürdig ist. Werden Quellen unbedacht angegeben, werden über kurz oder lang die AnwenderInnen der erarbeiteten Terminologie das Vertrauen in die Termbank verlieren.

Das Verfassen von Definitionen ist eine Aufgabe, die technisches Verständnis und auch sprachliche Kompetenz erfordert. Deshalb wird empfohlen, dass TerminologInnen und TechnikerInnen in diesem Prozess zusammenarbeiten. Um das Anwachsen des Terminologiebestandes jedoch nicht zu behindern, empfiehlt es sich, auch jene Termini in der Termbank anzulegen, für die noch nicht alle Informationen verfügbar sind. Vor allem für das Verfassen von inhaltlich und sprachlich einwandfreien Definitionen sollten sich TerminologInnen und TechnikerInnen Zeit nehmen.

Das Erfassen der Einträge in der natürlichen Wortreihenfolge erfüllt den Zweck, dass diese Einträge aus der Termbank problemlos in einen Text bzw. ein *TM* übernommen werden können (z. B. *klappbarer Kabelkanal* anstatt *Kabelkanal, klappbar*).

Ein wichtiges Qualitätskriterium für die Wartung einer Termbank ist die Doublettenprüfung. Wird dies verabsäumt, besteht die Gefahr, dass für einen Begriff mehrere Einträge erstellt werden, in denen unterschiedliche Inhalte eingetragen sind. Dies wiederum würde das Vertrauen der NutzerInnen negativ beeinflussen und Verwirrung stiften.

Terminologiearbeit verlangt als interdisziplinäres Fach die enge Zusammenarbeit zwischen TerminologInnen und Fachleuten. Je komplexer das jeweilige Fachgebiet oder der Teilbereich, desto intensiver wird diese Zusammenarbeit ausfallen.

Der Grundsatz „begriffsorientiertes Arbeiten“ meint, dass die Logik der Termbank auf einem Begriff basiert, nicht etwa auf einem Gegenstand oder einer Benennung. Dies wiederum bedeutet, dass Synonyme in den selben Eintrag gehören, also einem Begriff zugeordnet werden müssen, Homonyme hingegen benennen unterschiedliche Begriffe und

sind in unterschiedlichen Einträgen zu erfassen. Nur so lassen sich verschiedene Begriffe voneinander abgrenzen, z. B. Maus (EDV) vs. Maus (Zoologie).

Auch unerwünschte Benennungen (z. B. Schreibweisen) müssen in den Terminologiebestand aufgenommen und als solche gekennzeichnet werden. Die AnwenderInnen müssen auch erfahren, was sie nicht verwenden dürfen.

Bei der Erstellung der Struktur einer Termbank gilt es, gut zu überlegen, um alle notwendigen Felder anzulegen. Steht die Termbank zur Verwendung bereit, muss darauf geachtet werden, dass jede Information in das dafür vorgesehene Feld eingetragen wird. Dieser Grundsatz der Elementarität verlangt auch, dass bereits bei der Erstellung der Termbankdefinition verschiedene Datenkategorien so angelegt werden müssen, dass sie pro Benennung mehrmals angezeigt werden können (wie z. B. Anmerkungen). Es kommt häufig vor, dass mehrere gleichartige Datenelemente nötig sind, um Begriffe oder Benennungen eindeutig zu dokumentieren (vgl. Schmitz, 2001/2: 192).

Soll Terminologiearbeit auch mehrsprachig erfolgen, ist es auf alle Fälle ratsam, sich in einem ersten Schritt auf die einsprachige (ausgangssprachliche) Terminologie zu konzentrieren, von der ausgehend dann in die gewünschten Sprachen gearbeitet werden kann. Auch hier ist wieder eine enge Zusammenarbeit zwischen den Terminologieverantwortlichen und den Fachleuten wichtig. Jene Fachleute, die in die fremdsprachige Terminologiearbeit involviert sind, sollten am jeweiligen fremdsprachigen Markt tätig sein.

Aus der Analyse der bestehenden Terminologie sollte im Optimalfall auch die Benennungsbildung in einem Unternehmen strukturiert werden. Eine Richtlinie, wie beispielsweise Produktnamen künftig zu bilden sind, führt effizient zu einer einheitlichen Namensgebung. Diese wiederum ist ein wichtiger Bestandteil der *Corporate Language* eines Unternehmens.

#### **4.4.3 Exkurs: Terminologiemanagement als Teil von Wissensmanagement**

Terminologiemanagement spielt nicht nur in der (Fach-)Kommunikation eine zentrale Rolle, auch als „Element des Wissenstransfers“ kommt ihm eine Bedeutung zu (Laurén/Myking/Picht, 1998: 6).

Unternehmensterminologie ist fixer Bestandteil der Produkte oder Dienstleistungen, sie entsteht und entwickelt sich mit diesen. In der Folge ist sie auch Teil des Wissens eines Unternehmens. Viele Unternehmen haben bereits erkannt, welchen wirtschaftlichen Stellenwert Wissen hat. Wissen ist Kapital.

„Politiker und Kulturphilosophen sprechen seit langem davon, dass die Industriegesellschaft von der Informations- und Wissensgesellschaft abgelöst werde“ (Hennig/Tjarks-Sobhani, 2001: 7).

Um dieses Wissen in allen Unternehmensbereichen effizient nutzen zu können, muss es zentral verwaltet werden. Dieser Prozess nennt sich Wissensmanagement und soll sicherstellen, dass alle MitarbeiterInnen eines Unternehmens Zugang zu wichtigen Informationsquellen haben. Damit wird vermieden, „dass dieselben Tätigkeiten und Lernprozesse immer wieder aufs Neue stattfinden müssen“ (Nickl, 2001: 50). Wissensmanagement bedeutet also in jedem Fall Zeit- und folglich Kostenersparnis. Weiters nehmen alle MitarbeiterInnen, die das Unternehmen verlassen, einen (teilweise beachtlichen) Teil ihres Wissens mit (vgl. Nickl, 2001: 50). Wissensmanagement wirkt dem entgegen.

Wie steht nun jedoch Terminologiemanagement in Zusammenhang mit Wissensmanagement? Die Antwort auf diese Frage ist einfach: Ein Wissensmanagement-System muss den AnwenderInnen ermöglichen, die gesuchten Informationen rasch aufzufinden. Ohne exakte Terminologie ist dies nicht möglich (vgl. Sturz, 2007: 16). Konsequenterweise durchgeführtes Terminologiemanagement kann also das „Fundament für erfolgreiches Wissensmanagement“ sein, gemeinsam führen Terminologie- und Wissensmanagement zu erfolgreicher Kommunikation (Sturz, 2007: 16).

#### 4.5 Terminologiemanagement als Teil der *Corporate Language*

In einem Interview mit Armin Reins (REINSCLASSEN, Agentur für Sprache) sagt Stefan Dräger (Drägerwerk AG & Co. KGaA), dass die Sprache die Visitenkarte eines Unternehmens sei, und dass verbindliche einheitliche Schreibweisen den Anspruch an Qualität unterstreichten. Weiters führt er in diesem Interview aus, dass bei Dräger die *Corporate Language* in einer Termbank münden werde (vgl. dialog 10/2008: 7).

Ebenso schreibt Förster, dass ein Konzept zur Unternehmenssprache die einheitliche Terminologie und eine geregelte Orthografie (alte oder neue Rechtschreibung) beinhalten muss (vgl. Förster, 2003: 67).

Kommunikation ist das wichtigste Instrument, um Außenstehende vom eigenen Unternehmen zu überzeugen. Die Unternehmenssprache muss dafür so ausgelegt sein, dass KundInnen, HandelspartnerInnen, künftige MitarbeiterInnen, usw. die bereitgestellten Informationen verstehen können. Das Vertrauen in das Unternehmen soll durch Kommunikation gestärkt werden. Inkonsistente Terminologie und missverständliche Benennungen jedoch bewirken, dass die RezipientInnen nicht verstehen, was ihnen mitgeteilt wird. Das Vertrauen in das Unternehmen sinkt.

Jede Kommunikationssituation besteht aus SenderIn, EmpfängerIn, einer Botschaft und einem Kanal, über den diese Botschaft übermittelt wird. *Corporate Language* ist die Ausdrucksform der *Corporate Communications* und somit jener Kanal, über den das Unternehmen intern und extern seine Botschaften übermittelt. Damit diese verstanden werden und ihre volle Wirkung erzielen können, darf die Verwendung der Sprache jedoch nicht dem Zufall überlassen werden. Bei der Planung und Konzeption von *Corporate Language* geht es aber nicht nur darum, einen für die verschiedenen Zielgruppen adäquaten Sprachstil zu finden. Zum Sprachgebrauch jedes Unternehmens zählen natürlich auch Fachausdrücke. Um Unternehmenssprache sinnvoll konzipieren zu können, dürfen diese nicht aus dem *Corporate Language*-Konzept ausgeklammert werden.

Konzepte zu *Corporate Language* (vgl. Reins, 2006) oder *Corporate Wording* (vgl. Förster, 2003) erwähnen Terminologie als Element der Unternehmenssprache. Es fehlt jedoch in der Literatur zu *Corporate Communications* weitgehend der Hinweis, dass konsequentes Terminologiemanagement Teil eines jeden *Corporate Language*-Projekts sein sollte.

In jedem Unternehmen entsteht laufend neue Terminologie. Für die Bildung neuer Benennungen gibt es im Optimalfall Richtlinien, an die sich ProduktmanagerInnen oder EntwicklerInnen bei der Namensgebung halten sollten. Dies betrifft auch die Schreibweisen der Benennungen. Ist dieser Prozess in einem Unternehmen noch nicht geregelt, kann auch dies im Zuge der Terminologiarbeit als Teil der *Corporate Language* in die Wege geleitet werden.

Die Ergebnisse des Terminologiemanagements werden heute dem AnwenderInnenkreis in der Regel über Terminologieverwaltungssysteme zur Verfügung gestellt. Dadurch haben alle NutzerInnen die Möglichkeit, für Begriffe sämtliche Benennungen nachzuschlagen. Nach den Regeln der Terminologiarbeit sind auch solche Benennungen in diesem „Firmen-Wörterbuch“ verfügbar, deren Verwendung nicht zulässig ist, u. a. auch unerwünschte Schreibweisen. Für international tätige Unternehmen spielt Mehrsprachigkeit eine große Rolle. Wird Terminologiemanagement in den Fremdsprachen durchgeführt, können für den Begriff auch fremdsprachige Benennungen nachgeschlagen werden (ebenfalls inklusive unerlaubter Schreibweisen oder Benennungen). Diese Vorgangsweise sorgt in der gesamten Unternehmenskommunikation für die einheitliche Verwendung von Terminologie.

Die Emotionalität, die Unternehmenssprache benötigt, um die jeweiligen EmpfängerInnen der verschiedenen Botschaften auf diese Weise anzusprechen und vom eigenen Unternehmen zu überzeugen, kann erst dann ihre volle Wirkung erzielen, wenn die fachliche Komponente klar und deutlich vermittelt und vom Zielpublikum verstanden wird. Daher sollte Terminologiemanagement am Beginn eines jeden *Corporate Language*-Projektes stehen.

## 4.6 Übersetzungsmanagement

Jedes international tätige Unternehmen benötigt Übersetzungen, um KundInnen in einer ihnen verständlichen Sprache „ansprechen“ zu können. In vielen Unternehmen wird gerade hier besonders auf den Preis geachtet, die billigsten AnbieterInnen bekommen den Übersetzungsauftrag. Andere Unternehmen wiederum übertragen die Aufgabe des Übersetzens an MitarbeiterInnen, die sowohl die Ausgangs- als auch die Zielsprache (mehr oder weniger) gut beherrschen. Im schlimmsten Fall kann ein Unternehmen durch diese Vorgehensweise Imageschäden am fremdsprachigen Markt erleiden.

Auch am Übersetzungsmarkt heißt es: Qualität hat ihren Preis. Bei der Auswahl von ÜbersetzerInnen sollte keinesfalls der Preis als wichtigstes Kriterium gesehen werden. Wenn jedoch verhältnismäßig viele Texte übersetzt werden müssen, ist es langfristig nicht zielführend, einen Text an das Übersetzungsbüro zu übermitteln und den übersetzten Text retour zu erhalten. Die jeweilige Übersetzung ist in diesem Fall nur in diesem einen Text verfügbar. Auch wenn andere Texte diesem einen Text sehr ähneln, werden für die Übersetzung eines neuen Textes und für dessen Freigabe am fremdsprachigen Markt wieder dieselben Kosten und derselbe Zeitaufwand verursacht.

Durchdachtes und konsequent ausgeführtes Übersetzungsmanagement bietet die Möglichkeit, Übersetzungskosten langfristig zu senken. Der effizienteste Weg zur Durchführung von Übersetzungsmanagement ist der Einsatz eines *Translation Memory Systems*. Für die Abwicklung der Prozesse zwischen dem Unternehmen und dessen Übersetzungsbüros sollten ein oder zwei Verantwortliche im Unternehmen definiert werden. Die Kommunikation zwischen ÜbersetzerInnen und Unternehmen funktioniert reibungsloser, wenn es definierte AnsprechpartnerInnen gibt.

Durch den Einsatz von *TMS* kann die Lieferzeit für Übersetzungen erheblich reduziert werden, da Textabschnitte, die bereits übersetzt und freigegeben wurden, nicht mehr neu bearbeitet werden müssen. Diese Inhalte stehen auch dann zur Verfügung, wenn das Übersetzungsbüro oder die ÜbersetzerInnen gewechselt werden.

#### 4.7 Übersetzungsmanagement für mehrsprachige *Corporate Language*

Übersetzungsmanagement unter Verwendung eines *Translation Memory Systems* hilft nicht nur, Zeit und Kosten zu sparen. Wenn Unternehmen Texte verfassen, tun sie dies immer in Hinsicht auf eine Funktion, die diese Texte erfüllen sollen. Übersetzungen müssen auf dem Markt, für den sie angefertigt werden, dieselben Effekte erzielen. Um beispielsweise den Wiedererkennungswert eines Unternehmens auf einem fremdsprachigen Markt zu steigern, ist eine charakteristische Sprache von großer Bedeutung. Ein einheitlicher Wortlaut, auch in jenen Sprachen, in die übersetzt wird, ist ein Qualitätsmerkmal für *Corporate Language*.

*Translation Memory Systeme* gewährleisten, dass für ein Ausgangssprachliches Segment (einen Satz oder eine Wortfolge) jeweils nur eine Übersetzung in den Zieldaten einer Sprache verwendet wird. Sprachliche Konsistenz ist vor allem in technischen Texten von großer Bedeutung, da sie deren Verständlichkeit optimiert. Auch für Kataloge und Marketingtexte bringt der Einsatz von *TMS* große Vorteile. Sich wiederholende Inhalte, wie beispielsweise *Unique Selling Propositions (USP)*, *Slogans*, Leitbilder, usw. werden nicht nur in der Ausgangssprache, sondern auch in den Zielsprachen immer dieselbe Formulierung aufweisen. Verfügt ein Unternehmen bereits über ein *Corporate Language*-Konzept, ist es dementsprechend einfach, die Ergebnisse des erarbeiteten Konzeptes auch in die Fremdsprachen zu transportieren.

Weiters sorgen *Translation Memory Systeme* für die Einhaltung der fremdsprachigen Unternehmensterminologie, da sie beim Übersetzungsprozess Ausgangssprachliche Termini erkennen und den jeweiligen fremdsprachlichen Terminus (inkl. Synonymen und verbalen Benennungen) im Terminologiefenster (s. Kapitel 3.1) anzeigen.

*Corporate Language*, die in der Regel nur für die UnternehmensAusgangssprache konzipiert wird, kann durch den Einsatz von *Translation Memory Systemen* auch in die Zielsprachen übertragen werden.

## 5 Das Unternehmen: Bene AG

Dieses Kapitel stellt die Bene AG vor und erläutert anhand von Geschichte, Strukturen, Produktwelt und Wirkungsfeld die terminologischen Gegebenheiten sowie den Bedarf an Übersetzungen.

Das Tischlereiunternehmen Bene wurde im Jahr 1790 gegründet. 1951 erfolgte die Umstellung auf industrielle Fertigung. Seit Anfang der 1970er Jahre ist Bene Marktführer auf dem österreichischen Büromöbelmarkt. In Europa belegt das Unternehmen derzeit Platz sechs.<sup>8</sup> Seit den 1980er Jahren ist Bene international aktiv und eröffnet Tochtergesellschaften in der Schweiz, in Deutschland, England, Russland, Slowenien, Tschechien und der Slowakei, in Ungarn, Rumänien und in Polen. Ab 2000 expandiert Bene weiter: Das Verkaufsnetz wird auf Frankreich, Irland und die Benelux-Staaten erweitert. 2003 wird die Tochtergesellschaft in Dubai gegründet. Im selben Jahr startet eine Vertriebskooperation mit Japan. 2004 folgt die Erweiterung des Verkaufsnetzes nach Kroatien und Serbien. Im Jahr 2004 wird Bene außerdem in eine AG umgewandelt (vgl. Das Unternehmen, 2004: 9).

Die Leitsätze der Bene AG lauten (Leitsätze, 2006: 8-9):

Bene. Eine führende europäische Unternehmensgruppe für Büro- und Objekteinrichtungen - initiativ, authentisch, verantwortungsbewusst.

Wir entwickeln, produzieren und vertreiben international hochwertige Konzepte, Produkte und Dienstleistungen für Arbeitswelten.

Bene steht für Design, ganzheitliche Raumgestaltung und hohe systemische Funktionalität des Portfolios.

Wir tragen zum Erfolg unserer Kunden bei, indem wir ihre Identität, Werte und Kultur räumlich erlebbar abbilden.

Wir bieten in unserem Netzwerk Kompetenz aus Vertrieb, Projektmanagement, Beratung, Gestaltung, Logistik und Service.

Unseren Mitarbeitern geben wir Entwicklungschancen, Freiräume und Wertschätzung - wir erwarten Eigenverantwortung, Leistung und Professionalität.

---

<sup>8</sup> [http://bene.com/benecom/Cont\\_de.nsf/0/bene-group-historie.html?OpenDocument&mod=BeneGroup](http://bene.com/benecom/Cont_de.nsf/0/bene-group-historie.html?OpenDocument&mod=BeneGroup);  
letzter Zugriff: 2009-02-10



Abb. 4: Das Bene Vertriebsnetz (aus der Broschüre „Das Unternehmen“, Bene AG, 2004)

Abbildung 4 zeigt das Bene Vertriebsnetz. Das gelbe Quadrat markiert das Headoffice in Waidhofen an der Ybbs (Niederösterreich), an den Stellen mit roten Quadraten gibt es direkte Verkaufsstellen der Bene AG, die orangefarbenen Markierungen zeigen HandelspartnerInnen der Bene AG an.

Anhand des nachfolgenden Organigramms der Bene Gruppe<sup>9</sup> wird grafisch dargestellt, in welchen Abteilungen Terminologie entsteht (grüne Markierung) und welche Abteilungen Übersetzungsdienste in Anspruch nehmen (blaue Markierung).

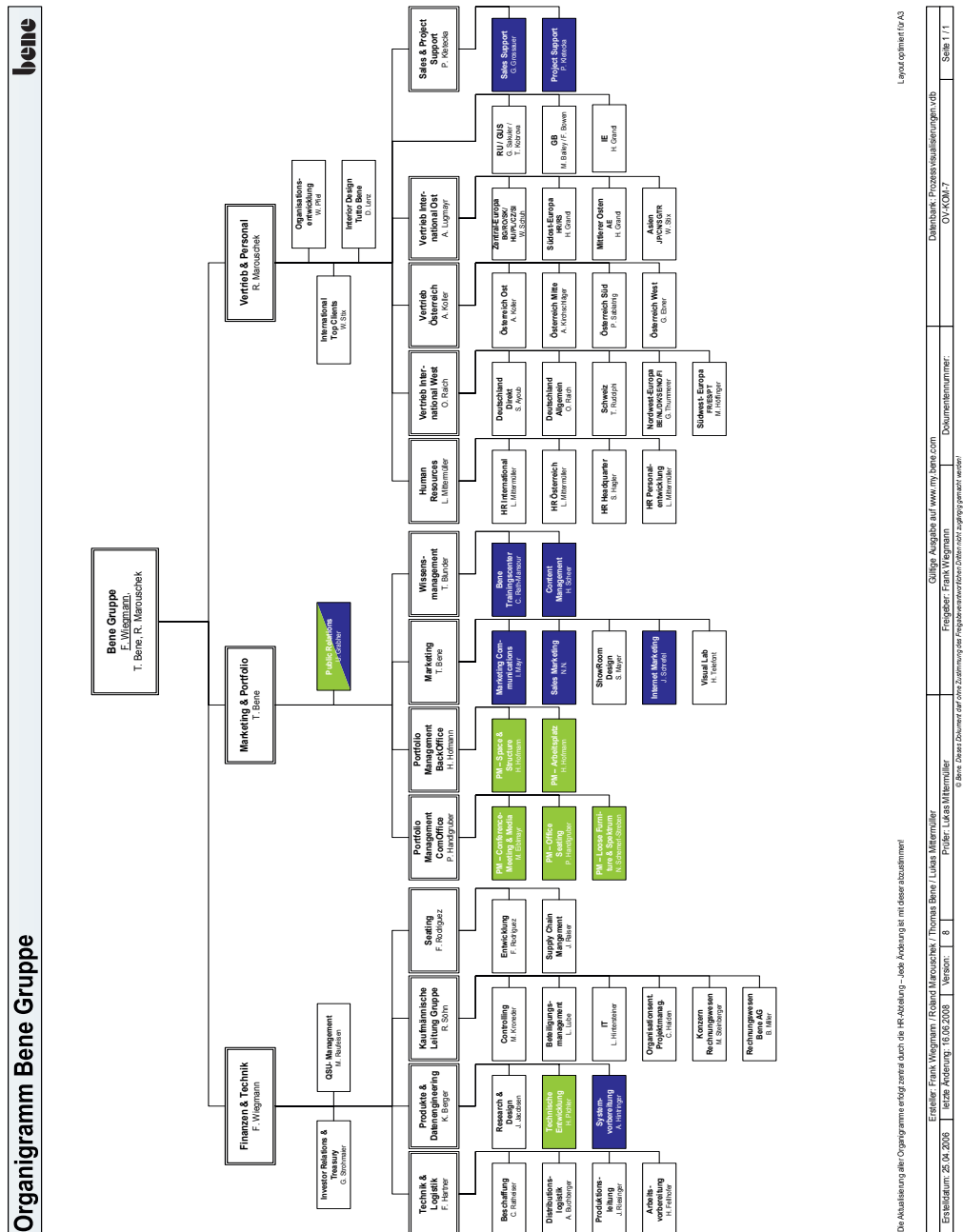


Abb. 5: Übersetzungen und Terminologie in der Bene Gruppe

Die Bene AG bietet ihren KundInnen Produkte und Konzepte für jede denkbare Situation im Büro. Die Größe des Unternehmens, das internationale Vertriebsumfeld sowie die umfassende Produktwelt der Bene AG verdeutlichen den Stellenwert der Mehrsprachigkeit sowie die Wichtigkeit von Terminologie- und Übersetzungsmanagement in diesem Unternehmen.

Nachfolgend wird beleuchtet, wie Übersetzungen und Terminologie bei Bene vor der Anschaffung von SDL Trados 2007 gehandhabt wurden.

## 5.1 Ausgangsanalyse: Übersetzungsmanagement bei Bene

Aufgrund der Erschließung diverser fremdsprachiger Märkte (s. Abb. 4, S. 31) ist der Übersetzungsbedarf bei Bene relativ hoch. In der Vergangenheit kam es jedoch immer wieder zu Problemen mit den verschiedenen Übersetzungsbüros oder freiberuflichen ÜbersetzerInnen. Der fehlende Kontakt zwischen ÜbersetzerInnen und den jeweiligen VerfasserInnen des Textes bzw. technischen Ansprechpersonen hatte zur Folge, dass entweder technische Details nicht verstanden wurden oder sprachliche Feinheiten nicht in den Zieltext transportiert wurden. Leider wurde vonseiten der ÜbersetzerInnen kaum nachgefragt.

In der Regel wurde von der Abteilung Marketing Communications ein Vertrag mit einem oder mehreren Übersetzungsbüros ausverhandelt. Bei diesen Büros wurden dann von den unterschiedlichen Abteilungen die jeweiligen Übersetzungen in Auftrag gegeben. Ein *Translation Memory System* wurde nicht eingesetzt.

Übersetzungen werden bei Bene von den verschiedensten Personen in Auftrag gegeben. Es besteht Bedarf an Übersetzungen von Fachtexten sowie auch von Werbetexten, Katalogen, Webinhalten, usw. Bei Bene gibt es keine zentrale Abteilung, die Übersetzungen koordiniert. Jede Abteilung gibt jene Übersetzungen in Auftrag, die sie benötigt.

Einen besonderen Fall stellt die englische Sprache dar. Übersetzungen ins Englische werden häufig unternehmensintern von diversen MitarbeiterInnen angefertigt. Korrekturen

wurden mitunter auch von Nicht-MuttersprachlerInnen durchgeführt. Diese Vorgehensweise hatte Inkonsistenz sowie auch Fehlerhaftigkeit der Texte und der Fachterminologie zur Folge.

Der Korrekturaufwand auf den jeweiligen Märkten war für jeden neuen Text (Katalog, Broschüre, Folder, Homepage, ...) mit teilweise extremem Zeitaufwand verbunden. Bereits getätigte Korrekturen wurden nur im Text gespeichert und waren für neue Übersetzungen nicht zentral abrufbar.

## 5.2 Ausgangsanalyse: Terminologiemanagement bei Bene

Das breit gefächerte Angebot der Bene AG sowie die weit zurückreichende Geschichte des Unternehmens erklären die Menge an Termini, die bereits fest im Unternehmen verankert sind. Produktneueinführungen, die in der Regel zweimal jährlich stattfinden, tragen zum stetigen Anwachsen der Unternehmensterminologie bei.

Die Abteilungen, die Terminologie schaffen, sind allen voran die Abteilung Technische Entwicklung sowie die beiden Abteilungen Portfoliomanagement. Auch im Marketing sowie im Pressebüro entsteht Terminologie.

Es gibt keinen unternehmensweit festgelegten, einheitlichen Prozess zur Entstehung, Verwaltung und Einhaltung der Terminologie. Abstimmungen zur Verwendung von Benennungen oder Schreibweisen erfolgten nicht in regelmäßigen Abständen und häufig nicht rechtzeitig. Des Weiteren wurden nicht alle Abteilungen (rechtzeitig) über Änderungen oder Beschlüsse informiert.

Häufig entsteht in der ersten Phase der Produktneuentwicklung ein Arbeitstitel. Dieser bleibt in vielen Fällen am Produkt haften, da andere Abteilungen bereits beginnen müssen, das neue Produkt z. B. in Stammdaten oder Preislisten anzulegen. Durch diese Vorgangsweise entstehen häufig Benennungen, die für die Vermarktung des Produktes nicht zufriedenstellend sind und im Nachhinein überarbeitet werden müssen. Durch die fehlende Verwaltung der Terminologie werden für denselben Gegenstand vielfach verschie-

dene Benennungen verwendet und publiziert. Diese Probleme betreffen natürlich nicht nur die deutsche Terminologie, sondern leben in den Fremdsprachen fort. Hier wird die Problematik durch wechselnde ÜbersetzerInnen verstärkt. Der fremdsprachige Markt wird bei der Schaffung neuer Termini in der Regel nicht miteinbezogen. Durch das fehlende Terminologiemanagement werden unerwünschte fremdsprachige Benennungen häufig im Zuge von Korrekturarbeiten übersehen.

### 5.3 Zielsetzung

Die in den Kapiteln 5.1 und 5.2 geschilderten Ausgangssituationen des Übersetzungs- und Terminologiemanagements bei der Bene AG erklären die Unzufriedenheit der Bene-MitarbeiterInnen in Österreich und an den fremdsprachigen Standorten. Die Übersetzungskosten waren hoch, die Qualität und Konsistenz der übersetzten Texte entsprach nicht den Vorstellungen der Bene AG. Durch fehlendes Terminologiemanagement kam es auch in den deutschen Texten immer wieder zu inkonsistenter Terminologie. Deshalb wurde in der Abteilung Content Management vorgeschlagen, bei Bene ein *Translation Memory System* zu verwenden.

In der Organigrammstruktur der Bene AG ist die Abteilung Content Management unter dem Wissensmanagement angesiedelt. In den Aufgabenbereich der MitarbeiterInnen dieser Abteilung fallen u. a. die technische Redaktion, das Intranet my.bene.com, die Projektdatenbank, und vieles mehr. Anfang 2008 wurde auch das Thema Übersetzungen von der Abteilung Content Management übernommen. Nach reiflicher Überlegung, welches *Translation Memory System* bei der Bene AG verwendet werden sollte, fiel die Entscheidung auf SDL Trados 2007. Die Kriterien, weshalb gerade dieses *TMS* angeschafft wurde, waren einerseits natürlich die Funktionen des *Tools*, andererseits aber auch die Position von SDL Trados als Marktführer. Dadurch kann angenommen werden, dass weltweit viele ÜbersetzerInnen Kompetenzen im Umgang mit diesem Programm aufweisen. Bereits zu Beginn des Jahres 2008 wurde an alle ÜbersetzerInnen kommuniziert, ebenfalls mit diesem System zu arbeiten. Die Anschaffung von SDL Trados 2007 sollte die Grundlage für ein durchdachtes Übersetzungsmanagement mit sich bringen, langfristig die Kosten für Übersetzungen senken und deren Qualität positiv beeinflussen. Durch MultiTerm,

die Terminologieverwaltungskomponente von SDL Trados 2007, wurde in der Abteilung Content Management auch das Interesse an einem künftigen Terminologiemanagement geweckt.

Bevor das Projekt zur Implementierung von SDL Trados 2007 startete, wurde ich im Rahmen eines fünfmonatigen Praktikums als Diplomandin angestellt. Meine Zusammenarbeit mit der Bene AG hatte bereits im Juli 2007 begonnen, als ich das Projekt der Übersetzung der Artikeltexte (jene Texte, die auf den Kundenpapieren abgedruckt werden) ins Französische übernahm. Durch diese Tätigkeit hatte ich bereits einiges an Wissen über die Produkte der Bene AG erworben. Im Zuge meiner Recherchen für die Übersetzungstätigkeit wurde ich auf die inkonsistente Verwendung der Terminologie aufmerksam und hatte nach einem Jahr auch eine beachtliche Menge französischer Termini gesammelt, immer in Absprache mit den MitarbeiterInnen am französischen Markt. Diese verwaltete ich in einem Excel-File, welches jedoch auf Grund der zahlreichen Fachausdrücke und der umfangreichen Produktwelt nur eine Übergangslösung darstellen konnte. Ich hatte demnach auch ein persönliches Interesse an Terminologiemanagement bei der Bene AG. Es sollte vor allem sichergestellt werden, dass auch andere ÜbersetzerInnen die bereits festgelegte französische Terminologie zu ihrer Verfügung haben.

Ich erhielt ein Notebook und die Möglichkeit, via *VPN* auf SDL Trados 2007 zuzugreifen. Bereits durch meine Tätigkeit als Fachübersetzerin hatte ich Zugang auf das Intranet sowie eine E-Mail-Adresse erhalten. Mit diesen Berechtigungen konnte ich jederzeit auf die für das Projekt relevanten Daten und Programme zugreifen.

Zu Beginn des Praktikums wurde das Projekt in der Abteilung Content Management in zwei Teilprojekte eingeteilt: Übersetzungsmanagement und Terminologiemanagement.

## 6 Das Projekt: Implementierung von SDL Trados 2007

Dieses Kapitel knüpft an die Analysen aus Kapitel Fünf an und dokumentiert in chronologischer Reihenfolge die Durchführung der beiden Teilprojekte Übersetzungsmanagement und Terminologiemanagement.

### 6.1 Übersetzungsmanagement

Nach der Evaluierung der Ausgangssituation (s. Kapitel 5.1) wurde das Projekt Übersetzungsmanagement gestartet. Es wurde entschieden, dass bei Bene keine zentrale Stelle für Übersetzungsmanagement entstehen wird. Jede Abteilung wird weiterhin die benötigten Übersetzungen in Auftrag geben. Das bedeutet, dass viele Personen in den neu entstehenden Prozess für die Abwicklung von Übersetzungsaufträgen mit einbezogen werden müssen.

Bereits im Februar 2008 wurde an sämtliche ÜbersetzerInnen die Bedingung gestellt, mit SDL Trados zu arbeiten. Die erste Priorität lag demnach darin, für die Abwicklung von Übersetzungsaufträgen unter Verwendung des *Translation Memory Systems* einen *Workflow* festzulegen, der durchgängig und für alle Bene-MitarbeiterInnen nachvollziehbar und durchführbar ist.

Auf Basis dieser Gegebenheiten wurden die Meilensteine für das Projekt Übersetzungsmanagement formuliert.

#### 6.1.1 Meilensteine Übersetzungsmanagement

1	Kauf SDL Trados 2007	KW 24
2	Schulung durch Kaleidoscope	KW 24
3	<i>Translation Memory Server</i> einrichten	KW 24
4	Effizienten <i>Workflow</i> ausarbeiten, intern und extern (Übersetzungsbüros)	ab KW 25
5	<i>Workflow</i> festlegen	KW 34
6	Anleitung für künftige Übersetzungsaufträge	KW 35
7	ID-Logik für ÜbersetzerInnen überlegen und kommunizieren	KW 35
8	<i>Style-Guide</i> für Bene <i>Translation Memories</i>	KW 36

9	Dokumentation aus der IT - Was muss getan werden, damit Trados bei Bene läuft?	KW 37
10	Aktualisierung des internen AnwenderInnenkreises inkl. Schulung	KW 37
11	<i>Meeting</i> mit Übersetzungsbüro; Abstimmung des Ablaufs von Übersetzungen mit Trados	KW 38
12	Richtlinie für ÜbersetzerInnen	KW 39
13	<i>Alignment</i> diverser Dokumente	laufend
	PROJEKTABSCHLUSS	
14	Info an alle Bene-MitarbeiterInnen über das neue <i>Tool</i>	11/2008
15	Erfahrungsaustausch intern	12/2008
16	Entscheidung, von wem und wie oft Datenpflege in den TMs betrieben wird	12/2008

### 6.1.2 Projektbericht Übersetzungsmanagement

Nachdem SDL Trados 2007 angeschafft worden war, bestand der erste Schritt in einer von Kaleidoscope (lizenzierter Software-Vertreiber für Österreich von SDL) angebotenen Schulung in Translator's Workbench. Eingeladen wurden MitarbeiterInnen aus jenen Abteilungen, die Übersetzungen in Auftrag geben. In jeder relevanten Abteilung wurde mindestens eine Person bestimmt, die künftig für Übersetzungen zuständig ist. Diese MitarbeiterInnen wurden in einer Lotus-Notes-Gruppe zusammengefasst. Dadurch sind jene Personen, die im Umgang mit SDL Trados geschult wurden, für alle MitarbeiterInnen über das E-Mail-Programm Lotus Notes schnell auffindbar. Übersetzungsaufträge können an Personen aus dieser Gruppe weitergegeben werden.

Klaus Fleischmann, Geschäftsführer von Kaleidoscope, leitete die erste Schulungseinheit am 09. Juni 2008. Er stellte einführend Translator's Workbench vor und ging anschließend näher auf die Funktionen ein. Sämtliche TeilnehmerInnen übersetzten einfache Übungssätze (Deutsch-Englisch) mit dem TagEditor. Im Zuge dieser Schulung wurde bei Bene ein Server für SDL Trados 2007 eingerichtet (wytradowen). Alle relevanten MitarbeiterInnen erhielten die Berechtigung, auf diesen Server zuzugreifen.

Im Anschluss an diese Schulung wurde während mehrerer Besprechungen von Thomas Riegler, Andrea Kaspar (Abteilung Qualität, Sicherheit und Umwelt; auch: QSU), Hannes Scheer, Horst Pertl und mir (Abteilung Content Management) ein *Workflow* für künftige

Übersetzungsaufträge ausgearbeitet. Dieser wurde nach mehrmaliger Überarbeitung ins Bene Intranet gestellt und steht allen Bene-MitarbeiterInnen zur Verfügung (s. Anhang I). Da auf den PCs aller MitarbeiterInnen, die Übersetzungen in Auftrag geben können, SDL Trados 2007 installiert ist, wurde entschieden, dass jeder Text bereits intern auf den Übersetzungsaufwand analysiert wird (s. Kapitel 3.1). Dadurch haben MitarbeiterInnen der Bene AG die Möglichkeit, den Übersetzungsaufwand nachzuvollziehen und später auch zu kontrollieren. Weiters regelt dieses Dokument, welche Daten dem Übersetzungsbüro übermittelt werden müssen, und dass die Übersetzung erst dann ins *Translation Memory* eingepflegt werden darf, wenn der Text am jeweiligen Markt freigegeben wurde. Um zu vermeiden, dass fehlerhafte Texte ohne Kontrolle der Ausgangssprachlichen Version an ein Übersetzungsbüro übermittelt werden, wurde der Ausgangstext in diesem Dokument als „geprüfter Ausgangstext“ bezeichnet.

Ebenfalls im Anschluss an die SDL Trados 2007 Schulung wurden auf dem Trados Server die benötigten *Translation Memories* angelegt. Da die verschiedenen ÜbersetzerInnen bereits seit Beginn des Jahres 2008 mit Trados arbeiteten, wurden sie per E-Mail gebeten, die aktuellen *Translation Memories* zu übermitteln. Die Bene *Translation Memories* konnten danach mit Inhalten befüllt werden. Derzeit sind folgende *TMs* vorhanden: Deutsch\_Bulgarisch (334 Segmente), Deutsch\_Englisch (21.468 Segmente), Deutsch\_Französisch (10.606 Segmente), Deutsch\_Kroatisch (noch keine Segmente), Deutsch\_Niederländisch (975 Segmente), Deutsch\_Polnisch (561 Segmente), Deutsch\_Rumänisch (231 Segmente), Deutsch\_Russisch (977 Segmente), Deutsch\_Serbisch (482 Segmente), Deutsch\_Slowakisch (501 Segmente), Deutsch\_Slowenisch (220 Segmente), Deutsch\_Spanisch (1.522 Segmente), Deutsch\_Tschechisch (139 Segmente), Deutsch\_Türkisch (noch keine Segmente), Deutsch\_Ungarisch (401 Segmente) und Englisch\_Deutsch (545 Segmente).

Trotz der umfangreichen Schulung ist für die Bene-MitarbeiterInnen der Umgang mit SDL Trados 2007 Neuland. Wer dazu nicht regelmäßig Übersetzungen in Auftrag gibt, wird nie in Übung kommen. Der *Workflow* erklärt zwar, welche Schritte ausgeführt werden müssen, um aber genau zu beschreiben, wie diese Schritte auszuführen sind, reicht der Platz in dem Dokument nicht aus. Um allen MitarbeiterInnen die Nutzung des neuen Werkzeuges zu erleichtern und damit auch sicherzustellen, dass der *Workflow* im gesamten

Unternehmen eingehalten wird, wurde eine Anleitung zur Abwicklung künftiger Übersetzungsaufträge verfasst. Nach mehrmaligen Optimierungen wurde beschlossen, dass diese Anleitung nach den QSU-Vorgaben der Bene AG in das Intranet gestellt werden sollte. Die Bezeichnung änderte sich auf „Richtlinie für Übersetzungen“ und das Dokument wurde um zahlreiche Inhalte erweitert (s. Kapitel 6.1.5).

### **6.1.3 Alignment**

Wie bereits erwähnt, werden sämtliche übersetzte Preislisten, Kataloge, Broschüren, usw. am jeweiligen fremdsprachigen Markt Korrektur gelesen. Dies ist für die betreffenden MitarbeiterInnen stets mit einem beachtlichen Zeitaufwand verbunden. Um von den bereits getätigten Korrekturarbeiten auch in Zukunft profitieren zu können, sollten auch diese in den *Translation Memories* abrufbar sein und dadurch künftig ÜbersetzerInnen zur Verfügung stehen.

Ausgewählte englische und französische Übersetzungen wurden folglich via *Alignment* (s. Kapitel 3.3) in die jeweiligen *Translation Memories* importiert. Auch am russischen Markt wurden zahlreiche Dokumente Korrektur gelesen, die noch nicht mit SDL Trados 2007 übersetzt worden waren. Anfangs wurde überlegt, für ein *Alignment* der russischen Dokumente eine Bene-Mitarbeiterin in Russland auf SDL Trados 2007 einzuschulen. Diese hätte jedoch nur einige wenige Male mit dem Programm arbeiten müssen, da bereits alle neuen Übersetzungen mit SDL Trados 2007 angefertigt werden. Deshalb wurde letztendlich entschieden, das *Alignment* bei einem Übersetzungsbüro in Auftrag zu geben.

### **6.1.4 Prozessoptimierung Übersetzungen mit SDL Trados 2007**

Besonders groß ist der Übersetzungsaufwand bei Bene für die Sprachen Englisch und Französisch. Diese beiden Sprachen (inkl. Spanisch und Niederländisch) werden von Bene derzeit bei ein und demselben Übersetzungsbüro in Auftrag gegeben. Leider kommt es auf dem englischen und französischen Markt immer wieder zu Reklamationen, vor allem hinsichtlich der Verständlichkeit der Zieltexte und der verwendeten Terminologie.

Um die Qualität der gelieferten Texte künftig steigern zu können und gleichzeitig den Korrekturaufwand besonders am französischen Markt eingrenzen zu können, wurde am 16. September 2008 ein Treffen mit dem Leiter dieses Übersetzungsbüros am Bene-Standort in Waidhofen an der Ybbs abgehalten, zu dem auch jene Übersetzerin erschien, die für Bene ins Englische übersetzt. Weiters waren alle MitarbeiterInnen der Abteilung Content Management, der Leiter der Abteilung Internet Marketing sowie die Leiterin der Abteilung Marketing Communications anwesend.

Im Laufe dieses *Meetings* wurde von Seiten der Bene AG vor allem klargestellt, dass es nicht nur gewünscht, sondern in Zukunft auch verpflichtend sein wird, dass die jeweiligen ÜbersetzerInnen mit den AnsprechpartnerInnen bei Bene Kontakt aufnehmen. Bene garantiert im Gegenzug, zu jedem Übersetzungsauftrag die Ansprechpersonen zu nennen.

Ausführliche Gespräche über den derzeitigen *Workflow* hatten zur Folge, dass sowohl das *Workflow*-Dokument als auch die Richtlinie für Übersetzungen mit wichtigen zusätzlichen Informationen versehen wurden. Der Leiter des Übersetzungsbüros bat z. B. auch darum, künftig die Bene-Kostenstelle (internes Controlling-Kürzel für Zuordnung des Aufwandes) gleich beim Auftrag anzuführen. Es wurde außerdem vereinbart, dass alle ÜbersetzerInnen mit Terminologielisten (in MS-Excel) arbeiten, bis die MultiTerm Pilottermbank zur Verwendung bereitsteht. Diese Listen sollten in regelmäßigen Abständen an die Abteilung Content Management übermittelt werden. Diese Vorgehensweise sollte die einheitliche Verwendung der fremdsprachigen Terminologie sicherstellen, die erarbeitete (und mit der jeweiligen Marktverantwortung abgestimmte) Terminologie sollte zu einem späteren Zeitpunkt in die MultiTerm Pilottermbank aufgenommen werden. Auch diese Information wurde in die Richtlinie für Übersetzungen übernommen.

Außerdem wies der Leiter des Übersetzungsbüros darauf hin, dass PowerPoint-Präsentationen, die zur Übersetzung übermittelt werden, in der Regel überaus groß sind. Es wurde festgestellt, dass nicht alle Bene-MitarbeiterInnen die PowerPoint-Funktion „Bilder komprimieren“ kennen. Um unnötig große Datenmengen künftig zu vermeiden, wurde auch dies in der Richtlinie für Übersetzungen angemerkt.

Der Leiter des Übersetzungsbüros teilte weiters mit, dass ein Großteil der in Adobe InDesign erstellten Preislisten zum Teil mit Unmengen von Tabulatoren versehen sind. Die Vorlagen für sämtliche Preislisten wurden dementsprechend überarbeitet, die Qualität der InDesign-Dokumente konnte verbessert werden.

Das Gespräch zur Prozessoptimierung wurde von beiden Seiten (Bene AG und Übersetzungsbüro) als sehr hilfreich empfunden. Die dadurch gewonnenen Informationen versprachen eine Optimierung des Arbeitsablaufs zwischen der Bene AG und sämtlichen Übersetzungsbüros.

#### **6.1.5 Richtlinie für Übersetzungen**

Die eingangs erwähnte Anleitung zur Abwicklung künftiger Übersetzungsaufträge wurde nach mehrmaliger Optimierung, auch in Anlehnung an oben erwähntes *Meeting*, als Richtlinie für Übersetzungen in das Bene Intranet (my.bene.com) gestellt.

Nach der Übersetzung ins Englische wurde dieses Dokument außerdem an sämtliche ÜbersetzerInnen weitergeleitet, da es alle Informationen enthält, die für Bene *Translation Memories* relevant sind. Weiters verweist diese Richtlinie auch auf die MultiTerm Termbank und regelt den vorübergehenden Umgang mit Terminologie (s. Anhang II).

Die Richtlinie ist in sechs Teile gegliedert. Der erste Teil weist auf die Filteroptionen hin, die für *Translation Memories* eingestellt werden müssen. Es ist wichtig, dass ein Unternehmen und seine ÜbersetzerInnen dieselben Filteroptionen in den *Translation Memories* einstellen, da sonst beim Umwandeln von \*.ttx-Files (Dateiformat des TagEditor, s. Kapitel 3.2) in ein Zieldokument Probleme entstehen können. Die Richtlinie für Übersetzungen erklärt, wo die Einstellungen der Filteroptionen getätigt werden können und was eingegeben werden soll.

Der zweite Punkt dieser Richtlinie ist eine Information, wie sich ÜbersetzerInnen in die *Translation Memories* einloggen sollten. An jedes Übersetzungsbüro wird von der Bene AG ein vierstelliges Kürzel vergeben. Zusätzlich zu diesem Kürzel sollten sich Übersetzer-

Innen mit einem Unterstrich und ihrem Vor- und Nachnamen einloggen (XXXX\_Nachname\_Vorname).

Bei der Übermittlung dieser Information an alle Übersetzungsbüros teilten einige von ihnen mit, dass sie die vollen Namen ihrer ÜbersetzerInnen nicht preisgeben möchten. Daher wurde in die Richtlinie ein Zusatz aufgenommen, dass ÜbersetzerInnen dieser Büros sich mit dem Namen des Büros einloggen sollten, sowie einem Erkennungszeichen, anhand dessen das Übersetzungsbüro selbst nachvollziehen kann, wer diese Übersetzung angefertigt hat.

Punkt Drei der Richtlinie beinhaltet generelle Informationen für ÜbersetzerInnen. Um später besser filtern zu können, wie hoch die Übersetzungskosten für eine Sprache waren, verlangt die Bene AG in Zukunft eine gesonderte Rechnung für jede Sprache, in die übersetzt wurde. Weiters wird gebeten, der Rechnung eine Staffelung der Preise in Anlehnung an die Trados-Analyse (s. Kapitel 3.1) beizulegen.

Übersetzungsbüros werden überdies gebeten, die fertigen Übersetzungen im \*.zip-Format zu übermitteln, weder in \*.rar-, noch in \*.bak-Formaten. Viele MitarbeiterInnen der Bene AG haben nur das Programm Winzip auf Ihrem Arbeitscomputer installiert, eine Lieferung in einem Komprimierungsformat außer \*.zip hat in der Vergangenheit einerseits für Verwirrung, andererseits für zusätzlichen Aufwand durch die Installation des jeweiligen Programms gesorgt.

Da es in der Vergangenheit oft zu Lieferungen von Dokumenten kam, anhand deren Namen nicht nachvollzogen werden konnte, um welches Dokument es sich handelte, weist Punkt Drei außerdem darauf hin, wie die Dokumentennamen zu vergeben sind. Heißt der Ausgangstext beispielsweise „Ergänzungen\_P2\_Management\_DE.doc“, so muss das zweisprachige Dokument „Ergänzungen\_P2\_Management\_DE-EN.doc“ benannt werden und der Zieltext „Ergänzungen\_P2\_Management\_EN.doc“.

Punkt Vier der Richtlinie für Übersetzungen ist jener Teil, der aus der vorhergehenden „Anleitung für künftige Übersetzungsaufträge“ übernommen und optimiert wurde. Es

handelt sich um eine genaue Anleitung für Bene-MitarbeiterInnen, wie bei einem Übersetzungsauftrag vorgegangen werden muss. Unter dem Punkt „Schritt 1“ wird angeführt, dass der Ausgangstext mit einem nachvollziehbaren Namen versehen werden muss, nach welchem der Zusatz „\_DE.“ angeführt werden muss. Weiters gibt dieser Punkt Auskunft darüber, wie die jeweiligen Dateiformate zu behandeln sind, ob sie umgewandelt werden müssen oder nicht. Es wird auch anhand von *Screenshots* erklärt, wie die Bilder in einer PowerPoint-Präsentation komprimiert werden können. Der vierte Punkt weist außerdem darauf hin, dass zusätzlich zum Ausgangstext ein \*.pdf-Dokument erstellt und übermittelt werden muss, wenn sich im Ausgangstext Bilder befinden. Diese liefern u. a. einen für die Übersetzung wichtigen Kontext. Ebenfalls anhand von *Screenshots* erklärt dieser Punkt der Richtlinie, wie eine Analyse erstellt wird (s. Kapitel 3.1). Für den Export der *Translation Memories*, die dem Übersetzungsbüro für jede neue Übersetzung übermittelt werden müssen, wird ebenfalls erklärt, wie dies in Translator's Workbench (s. Kapitel 3.1) funktioniert. Außerdem gibt dieser Punkt Auskunft darüber, wie diese Exporte zu benennen sind (mit Datum). Dies soll sicherstellen, dass nicht unter Umständen ein veraltetes Export-File dem Übersetzungsbüro übermittelt wird. Es wird auch erwähnt, dass alle Daten, die dem Übersetzungsbüro gemailt werden, gezippt werden sollten. Um eventuellen Problemen mit verschiedenen SDL Trados-Versionen vorzubeugen, wurde entschieden, dass bei jedem Übersetzungsauftrag angeführt werden muss, um welche SDL Trados-Version es sich bei den *Translation Memories* handelt.

Ein abschließender Punkt fasst zusammen, welche Daten der Übersetzungsauftrag enthalten muss. Hier wird auch angeführt, dass die AnsprechpartnerInnen, die Kostenstelle und Rechnungsadresse sowie das gewünschte Lieferdatum mitzuteilen sind. Nur durch Angabe des Lieferdatums hat ein Übersetzungsbüro die Möglichkeit, dringendere Aufträge eventuell vorzuziehen.

„Schritt 2“ beschreibt, wie bei Korrekturen am fremdsprachigen Markt vorgegangen werden muss. So muss von InDesign-Dokumenten ein \*.pdf erstellt werden, da nicht auf allen PCs eine Version der Adobe Creative Suite installiert ist. Es wird an dieser Stelle noch einmal erwähnt, dass die Korrekturen als Kommentare eingefügt werden sollen. Für Word-Dokumente muss die Funktion „Änderungen nachvollziehen“ eingestellt werden.

Besonders betont wird in „Schritt 2“, dass beim Clean-up (Erstellen des Zieltextes) darauf geachtet werden muss, das korrekte *Translation Memory* zu öffnen. Wird dies übersehen, kann es passieren, dass eine englische Übersetzung z. B. in das russische *Translation Memory* importiert wird. Leider generiert SDL Trados 2007 in solchen Fällen keine Warnhinweise. Für die Vorgehensweise bei einem Clean-up wurden ebenfalls *Screenshots* angefertigt, die jeden Schritt genau erklären.

Punkt Fünf der Richtlinie für Übersetzungen stellt eine Übersicht der Texttypen bei der Bene AG dar und weist darauf hin, wie bei der Übersetzung der verschiedenen Texttypen vorzugehen ist. Es wird noch einmal betont, dass ÜbersetzerInnen bitte bei den AnsprechpartnerInnen nachfragen sollen, wenn es Unsicherheiten geben sollte.

Der sechste Punkt verweist auf die Pilottermbank MultiTerm und bittet alle ÜbersetzerInnen, Terminogielisten zu führen, um zum Anwachsen des Terminologiebestandes beizutragen und somit Zeit für künftige Übersetzungen zu sparen. Weiters wird darauf hingewiesen, dass das *Roll-out* für MitarbeiterInnen über QuickTerm erfolgen wird und dass eine gesonderte Information ausgesendet wird, sobald QuickTerm verfügbar ist.

Damit alle MitarbeiterInnen wissen, wer für eine Übersetzung in welche Sprache kontaktiert werden muss und in welcher Sprache mit den ÜbersetzerInnen kommuniziert werden kann, wurde im Zuge der Erstellung der Richtlinie für Übersetzungen auch eine Übersicht der Übersetzungsbüros erstellt, die von der Abteilung Content Management auf dem aktuellen Stand gehalten wird und jederzeit im Intranet abgerufen werden kann (s. Anhang III).

## 6.2 Terminologiemanagement

Nach Evaluierung der Ausgangssituation (s. Kapitel 5.2) wurde das Projekt Terminologiemanagement gestartet.

### 6.2.1 Meilensteine Terminologiemanagement

Da bei der Bene AG bisher kein Terminologiemanagement betrieben wurde, galt es einen *Workflow* für ein völlig neues Thema zu finden. Bevor dieser ausgearbeitet werden konnte, mussten jedoch die nötigen Voraussetzungen für Terminologiemanagement geschaffen werden: Die MultiTerm Pilottermbank musste erstellt werden.

Folgende Meilensteine wurden für das Teilprojekt Terminologiemanagement festgelegt:

1	Kauf MultiTerm (als Komponente von SDL Trados 2007)	03/2008
2	Erstes Treffen zu Terminologie mit ausgewählten MitarbeiterInnen	KW 23
3	Schulung durch Kaleidoscope ( <i>TermDays</i> )	KW 23 und KW 24
4	Festlegung des FreigeberInnenkreises der deutschsprachigen Terminologie	KW 26
5	Vorüberlegungen Struktur der Pilottermbank	KW 33
6	Erstellung der Pilottermbank	KW 33
7	Definition Aufgabenbereich Terminologieverantwortliche	KW 34
8	Erster Entwurf <i>Workflow</i>	KW 35
9	Beginn Erstbefüllung (auf deutsch)	KW 36 bis KW 48
10	Erstellung Profil Terminologieverantwortliche	KW 37
11	Erstellung des Bene Terminologie-Leitfadens	KW 38 bis laufend
12	Eintragung diverser Definitionen in Zusammenarbeit mit Fachleuten	KW 40 bis KW 48
13	Erster Bene-Termzirkel	KW 44
14	Nachbearbeitung der Ergebnisse des Termzirkels	KW 45
15	Aktualisierung des <i>Workflows</i>	KW 47
16	Letzte Überlegungen zur Termbankdefinition, Entscheidung	KW 48
	PROJEKTABSCHLUSS	11/2008
17	Information über das neue <i>Tool</i> an Bene-MitarbeiterInnen	11/2008
18	Erfahrungsaustausch intern	12/2008

### 6.2.2 Projektbericht Terminologiemanagement

MultiTerm wurde als Bestandteil von SDL Trados 2007 im März 2008 gekauft. Der Projektstart wurde für Juni 2008 festgelegt. Als Projektleiter wurde Horst Pertl (Abteilung Content Management) bestimmt. Zur Unterstützung und Dokumentation des Projektes sowie zur Erstellung und Erstbefüllung der Termbank wurde ich als Diplomandin eingestellt.

Gemeinsam mit Horst Pertl organisierte ich am 04. Juni 2008 ein erstes Treffen mit ausgewählten MitarbeiterInnen. Das Ziel dieses zweistündigen Treffens bestand darin, jene MitarbeiterInnen, die künftig aktiv am Terminologiemanagement mitwirken werden, für das Thema zu sensibilisieren und MultiTerm kurz vorzustellen. Die TeilnehmerInnen an diesem *Meeting* waren zwei Mitarbeiterinnen des Bene Pressebüros, zwei Mitarbeiter der beiden Abteilungen Portfoliomanagement, die Leiterin der Abteilung Marketing Communications, ein Mitarbeiter der Abteilung Technische Entwicklung, der Produktmanager für den Bereich Space & Structure, der Leiter der Abteilung Vertriebsdaten, sowie die Produktmanagerin der Bene Sitzmöbel.

Einleitend wurde ich als Diplomandin vorgestellt. Das Thema der Masterarbeit wurde kurz präsentiert. Danach wurde der Nutzen von konsequentem Terminologiemanagement erklärt. Im Anschluss daran stellte ich die Programme MultiTerm und QuickTerm und deren Funktionen vor.

Zum Abschluss dieses Treffens wurden die Termine für beide von Kaleidoscope angebotenen *TermDays* bekannt gegeben. Die anwesenden MitarbeiterInnen erklärten sich bereit, zu überlegen, welche Benennungen für welche Begriffe in ihren Abteilungen festgelegt und verwendet werden, und wie diese Terminologie aktuell verwaltet wird. Dies sollte die Basis für die *TermDays* darstellen.

Im Anschluss an dieses erste Meeting wurde ich bis Projektabschluss zur Terminologin der Bene AG bestimmt. Es wurde festgelegt, dass die Erstbefüllung der Pilottermbank prinzipiell auf Deutsch erfolgen wird.

### 6.2.3 Die beiden *TermDays*

Die *TermDays* sind Informationsveranstaltungen zum Thema Terminologearbeit, die von Kaleidoscope angeboten werden. Im Rahmen dieser *TermDays* wird einerseits der Nutzen einer Termbank vorgestellt, andererseits werden die Anforderungen und Erwartungen des Unternehmens evaluiert. Der erste *TermDay* fand am 20. Juni 2008 statt. TeilnehmerInnen waren jene MitarbeiterInnen, die im Terminologiemanagement bei Bene künftig eine Rolle spielen werden: Die gesamte Abteilung Content Management, da diese Abteilung sowohl das Übersetzungs- als auch das Terminologiemanagement in ihren Aufgabenbereich übernommen hat; der Leiter sowie eine Mitarbeiterin der Abteilung Vertriebsdaten, da in dieser Abteilung die Preislisten sowie jene Texte erstellt werden, die später auf den Kundenpapieren abgedruckt werden; der Leiter sowie eine Mitarbeiterin der Abteilung QSU; die Leiterin des Bene Pressebüros; die Leiterin der Abteilung Marketing Communications; der Leiter der Abteilung Internet Marketing; der Produktmanager für den Bereich Media Room, da in dieser Abteilung die Terminologie für Produkte der Medien- und Präsentationstechnik entsteht; der Portfoliomanager für das Back Office und Space & Structure; sowie ein Projektleiter der Abteilung Technische Entwicklung, der bereits im Vorfeld ein Projekt zu einheitlicher Terminologie gestartet und einen Bezeichnungskatalog in deutscher Sprache erstellt hatte.

Zur Einleitung des ersten *TermDay* stellte Horst Pertl klar, dass es sich bei Terminologiemanagement nicht um ein *Corporate Language*-Projekt an sich handelte, bei dem die Unternehmenssprache analysiert und an die *Corporate Identity* angepasst wird, sondern dass Terminologiemanagement eine einheitliche Unternehmensterminologie in allen Sprachen garantiert und so zu *Corporate Language* beiträgt.

Klaus Fleischmann und Irmgard Soukup-Unterweger leiteten die ganztägige Veranstaltung. Nach einer kurzen Erklärung von Klaus Fleischmann zur Termbank sprach Irmgard Soukup-Unterweger ausführlich über die terminologischen Grundlagen (s. Kapitel 4.4.1). Besonders intensiv wurde der begriffsorientierte Aufbau der Termbank behandelt. Weiters betonten Klaus Fleischmann und Irmgard Soukup-Unterweger die Rolle von Terminologie als „Spiegelbild des Wissens eines Unternehmens“. Irmgard Soukup-Unterweger

wies darauf hin, dass Kommunikation nur dann funktionieren kann, wenn alle Komponenten des semiotischen Dreiecks verstanden werden (s. Kapitel 4.4.1). Außerdem wurden Problemfälle besprochen, so z. B. Synonymie, Homonymie und Polysemie. Auch die Kompositabildung in der deutschen Sprache wurde angesprochen. Irmgard Soukup-Unterweger empfahl, Komposita mit höchstens drei Bestandteilen zu bilden, da diese Benennungen sonst nicht verstanden werden. Weiters wurde besprochen, dass die Namensgebung bei Produkten bereits „vor der Wiege“ erfolgen sollte, da es sonst im Nachhinein zu hohem Überarbeitungsaufwand kommt.

Nach einer Pause wurde intensiv über das Verfassen von Definitionen gesprochen (s. Kapitel 4.4.1). Irmgard Soukup-Unterweger betonte, dass diese von Fachleuten verfasst und danach sprachlich überarbeitet werden müssen. Weiters wurde über die Rolle von Illustrationen in einer Termbank gesprochen. Diese ersetzen keinesfalls eine Definition. Sie sind jedoch nützliche Zusatzinformationen für einen Begriff.

Gemeinsam mit den anwesenden Bene-MitarbeiterInnen wurden Vorüberlegungen zu einer Struktur der Termbank angestellt. Als „Knackpunkt“ des Terminologiemanagements wurde das Klassifikationssystem angesprochen. Die Bene-MitarbeiterInnen entschieden, als Klassifikationssystem im Grunde jene Einteilung zu wählen, die auf der Homepage [www.bene.com](http://www.bene.com) ersichtlich ist. Klaus Fleischmann notierte die Datenkategorien, die in der Termbankstruktur vorhanden sein sollten. Gemeinsam mit den Bene-MitarbeiterInnen wurde eine Probe-Termbank erstellt.

Der zweite *TermDay* am 23. Juni 2008 wurde dazu genutzt, die so entstandene Probe-Termbank mit Inhalten zu befüllen, und den TeilnehmerInnen somit einen tieferen Einblick in die Funktionen von MultiTerm zu ermöglichen. Gemeinsam mit Klaus Fleischmann wurden einige der von den Bene-MitarbeiterInnen vorgeschlagenen Termini samt Illustrationen, Definitionen, Quellen, usw. eingetragen. Die beiden *TermDays* zeigten auf, wie groß der Nutzen von Terminologiemanagement unter Verwendung einer Termbank sein würde. Es wurde jedoch auch deutlich, mit welchem großem Zeitaufwand diese Tätigkeit verbunden ist, und dass eine eigene Terminolgin oder ein eigener Terminologe mit diesen Aufgaben betreut werden müsste.

#### 6.2.4 Automatische Term-Extraktion

Zu Projektbeginn wurde mit Kaleidoscope die Möglichkeit besprochen, Terminologie aus bestehenden Texten automatisch zu extrahieren. Das Programm, durch welches dies realisierbar wäre, heißt MultiTerm Extract. Diese Software untersucht Texte auf relevante Terminologie und speichert die Ergebnisse in ein Excel-File.

Nach Prüfung der Möglichkeiten entschied Hannes Scheer im Anschluss an den ersten *TermDay*, dass bei der Bene AG die Termini für die Erstbefüllung manuell ausgewählt werden sollten. Zum einen wären durch die automatische Term-Extraktion Mehrkosten entstanden, zum anderen würde aufgrund der hohen Inkonsistenz der Terminologie in den Texten der Bene AG die Nachbearbeitung dieses Excel-Files einen beachtlichen Zeitaufwand darstellen.

#### 6.2.5 Termbankdefinition

Die Termbankdefinition ist zur Erstellung der Termbank nötig. Sie beinhaltet sämtliche Informationen zur Struktur der Termbank und ermöglicht einem Unternehmen, eine auf seine Bedürfnisse zugeschnittene Termbank zu erstellen. Für die Erstellung einer Termbankdefinition bedarf es gründlicher Reflexionen. Diese Überlegungen wurden bei der Bene AG während der beiden *TermDays* gemeinsam mit Klaus Fleischmann und Irmgard Soukup-Unterweger angestellt.

In einem ersten Schritt müssen die gewünschten Felder angelegt werden. Für die Strukturierung dieser Felder stehen drei Ebenen zur Verfügung: die Begriffsebene (Eintragsebene oder *entry level* genannt), die Sprachebene (Indexebene oder *index level* genannt) und die Termebene (Benennungsebene oder *term level* genannt).

Auf Begriffsebene befinden sich all jene Informationen, die für einen gesamten Begriff relevant sind. Auf Sprachebene liegen jene Felder, in welche Informationen eingetragen werden, die für alle Termini einer Sprache zutreffen. Die Termebene beinhaltet alles, was einen einzelnen Terminus betrifft.

Abbildung 6 (s. Seite 53) stellt die im Rahmen des Projekts Terminologiemanagement erarbeitete Termbankdefinition grafisch dar. Die nachstehenden Ausführungen geben detaillierte Auskünfte zur Struktur der Termbank. Die während der beiden *TermDays* erstellte Termbankdefinition erfuhr im Nachhinein bei der Erstellung der tatsächlichen Pilottermbank durch mich noch einige (geringfügige) Korrekturen.

Das Feld „Verwaltungsinformationen“ auf Eintragungsebene beinhaltet die Eintragsnummer des Begriffes. Das Feld „Klassifikation“ öffnet eine *Picklist*, die während der beiden *TermDays* ausgearbeitet wurde. Folgende Felder stehen derzeit zur Verfügung: „Branche“, „Handelswaren“, „Konzept“, „Lieferanten“, „Tools“ und „Produkt“. Das Feld „Produkt“ gliedert sich weiters in die Kategorien „Ergänzen und Gestalten“, „Management“, „Media Room“, „Raumsysteme“, „Sitzmöbel“, „Stauraum“ und „Tische“. Diese Klassifikation ist noch nicht vollständig und muss noch ausgebaut bzw. noch einmal überdacht werden.

Außerdem liegen das Multimedia-Feld „Illustrationen“ und für dieses Feld eine Quelle auf der Eintragungsebene. Hier können Bilder zu den Begriffen angezeigt werden. Das Feld Projekt wurde angelegt, um jene Begriffe zu kennzeichnen, die speziell für diverse Projekte entwickelt wurden. Ein Feld für Anmerkungen sollte auf jeder Ebene verfügbar sein, um wichtige Zusatzinformationen festhalten zu können.

Auf Sprachebene befindet sich in der Bene-Pilottermbank der Workflow-Status. Dieses Feld beinhaltet eine *Picklist*, in der „Neu“, „In Bearbeitung“ und „Abgeschlossen“ ausgewählt werden können. Der Freigabeprozess der Termini läuft über den Workflow-Status. Im *Webtool* QuickTerm werden nur jene Termini angezeigt, deren Workflow-Status auf „Abgeschlossen“ gesetzt wurde. Die Änderung der Workflow-Status wird durch die oder den Terminologieverantwortlichen direkt in der Pilottermbank vorgenommen.

Es wurde entschieden, dass jeder Terminus sowohl vom Bereich Marketing, als auch von den Bereichen Vertrieb und Technik freigegeben werden muss. Diese Freigabe soll über QuickTerm erfolgen, um den Zeitaufwand für Freigabeberechtigte möglichst gering zu halten. Die Umsetzung dieses Prozesses ist bis dato noch nicht abgeschlossen, da QuickTerm von Kaleidoscope in Zusammenarbeit mit der Bene AG noch optimiert wird.

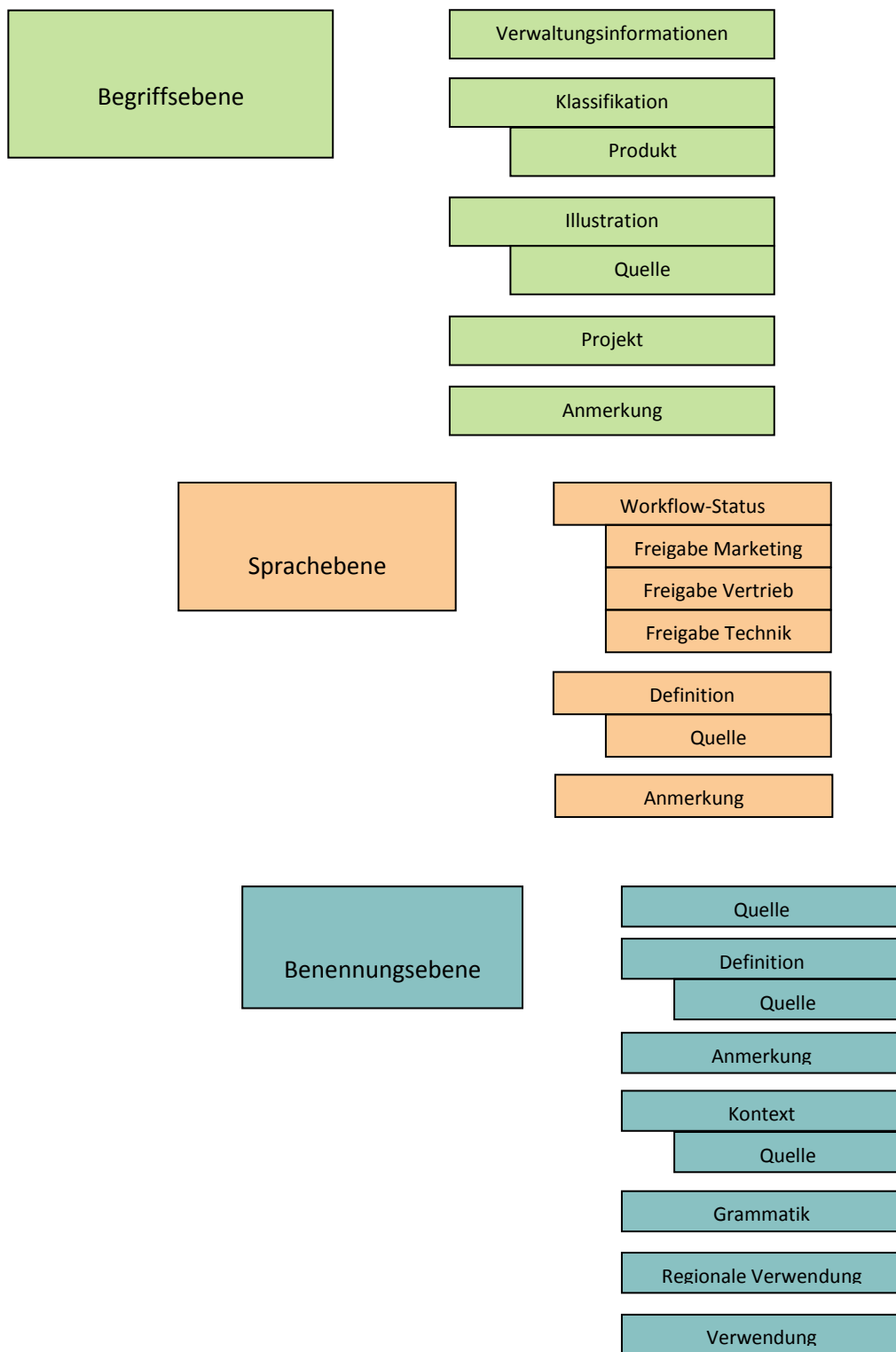


Abb. 6: Grafische Darstellung der Termbankdefinition

Auch auf Sprachebene steht ein Feld für Anmerkungen zur Verfügung. Im Fall von (hundertprozentigen) Synonymen (z. B. Abkürzungen oder Kurzformen) soll die Definition auf Sprachebene eingetragen werden, deshalb befindet sich auch auf dieser Ebene ein Feld für Definitionen und ein dazugehöriges Quellen-Feld. Jedes Quellen-Feld ist in der Termbankdefinition als Pflichtfeld angelegt. Wird keine Quelle eingetragen, kann die Eintragung nicht abgeschlossen werden.

Auf Termebene liegt ein Feld für den Terminus sowie eine dazugehörige Quelle. Weiters wurde auch auf dieser Ebene ein Feld für Definitionen mit Quellen-Feld, ein Feld für Anmerkungen, ein Feld für Kontextangaben samt Quelle, sowie ein Feld für grammatikalische Angaben angelegt. Das Feld „Regionale Verwendung“ dient dazu, eventuelle regionale Varianten zu kennzeichnen. Es beinhaltet eine *Picklist*, aus der bis dato de-AT, de-CH, de-DE, en-AU, en-UK, en-US, fr-BE, fr-CA, fr-FR ausgewählt werden können. Über das Feld „Verwendung“ kann festgelegt werden, in welcher Form der Terminus verwendet wird. Auch hier wurde eine *Picklist* mit folgenden Inhalten erarbeitet: Abkürzung, Kurzform, Standard, Synonym und Verboten. Zusatzinformationen für verbotene Termini (Arbeitstitel, Jargon) werden im Feld „Anmerkungen“ eingetragen.

Im Zuge der Erstellung der Termbankdefinition wurde auch der *Workflow* für künftiges Terminologiemanagement erstellt. Dieser konnte jedoch bislang nicht in der Praxis erprobt werden und muss daher wahrscheinlich noch überarbeitet werden (s. Anhang IV).

Ein Terminus wird (via QuickTerm) beantragt. Der oder die Terminologieverantwortliche erhält die Beantragung (via QuickTerm) und prüft, ob dieser Terminus auf Deutsch bereits vorhanden ist und freigegeben wurde. Falls es diesen deutschen Terminus bereits gibt, wird eruiert, in welchen Fremdsprachen dieser verfügbar sein soll. Die „Übersetzung“ (besser: Terminologierecherche) wird in Auftrag gegeben und am jeweiligen Markt freigegeben oder korrigiert. Sobald der fremdsprachige Terminus freigegeben wurde, wird er vom Vorstand des Bereiches Marketing und Portfolio noch einmal geprüft und freigegeben (oder korrigiert). Sobald die Endfreigabe erfolgt ist, wird dieser Terminus von der oder dem Terminologieverantwortlichen in der Pilottermbank auf „Abgeschlossen“ gesetzt und steht dann in QuickTerm zur Verfügung.

Gibt es noch keinen deutschen Terminus, erfolgt zuerst ein Terminologievorschlag (entweder bereits durch AntragstellerInnen, oder von der bzw. dem Terminologieverantwortlichen (in Zusammenarbeit mit Fachleuten). Dieser Terminologievorschlag wird von den festgelegten FreigeberInnen für die deutsche Sprache geprüft und korrigiert oder freigegeben. Danach erfolgt die Freigabe oder Korrektur durch den Vorstand des Bereiches Marketing und Portfolio. Sobald der Terminus freigegeben wurde, wird er von der oder dem Terminologieverantwortlichen in der Termbank auf „Abgeschlossen“ gesetzt und ist in QuickTerm verfügbar. Auf dem *Workflow*-Dokument ist auch der Status ersichtlich, den der Terminus im jeweiligen Bearbeitungsstadium in der Termbank hat.

Dieser *Workflow* regelt nicht die Erstellung der ausgangssprachlichen und fremdsprachigen Definitionen. Die Koordination dieses Prozesses wurde als Aufgabenbereich von TerminologInnen bestimmt.

#### **6.2.6 Layout**

Ein Layout in MultiTerm legt die Darstellung für die Feldnamen und deren Inhalte fest. Standardmäßig schlägt MultiTerm fünf vordefinierte Layouts vor. Da jedoch die Termbankdefinition individuell zu erstellen ist, beinhalten die Standard-Layouts in der Regel nicht alle angelegten Felder. Es muss ein benutzerdefiniertes Layout erstellt werden, um alle gewünschten Felder (in der gewünschten Form und Reihenfolge) anzuzeigen.

Im Rahmen des Praktikums wurde in MultiTerm nur ein Layout angelegt. Die Nutzung der Termbank wird bei Bene über die Webapplikation QuickTerm erfolgen, welche die Layouts aus MultiTerm nicht übernimmt (s. Kapitel 3.6). Daher ist MultiTerm rein für die Eingabe der Termini von Bedeutung und wird nur von TerminologInnen genutzt. Das erstellte Eingabe-Layout zeigt alle Felder und Inhalte an und ist für die Arbeitsumgebung von TerminologInnen vorgesehen. Jenes Layout, das für einen breiten AnwenderInnenkreis intern und extern relevant ist, wird in QuickTerm angelegt.

Das Erstellen eines Layouts in MultiTerm ist mit relativ großem Zeitaufwand verbunden. Es erfordert das Navigieren in vielen Untermenüs. Zudem ist das Fenster, in welchem

diese Einstellungen vorzunehmen sind, unveränderbar klein. Diese Aufgabe ist also auch für das Auge ziemlich anstrengend. Erst müssen für jede Sprache sämtliche Felder, die angezeigt werden sollen, in das Layout eingetragen werden. Für jede Sprache müssen auf Termebene Synonyme vorgesehen sein. Für diese müssen die Felder wiederum eingetragen werden. Die gewünschten Layout-Einstellungen müssen für alle Felder aller Sprachen separat getätigt werden. Dies ist vor allem dann unpraktisch, wenn später Sprachen hinzugefügt werden.

Da für die MultiTerm Pilottermbank der Bene AG noch nicht alle Sprachen angelegt wurden, die für die Bene AG relevant sind, wurden die Einstellungen des Layouts in schriftlicher Form abgespeichert. Somit ist sichergestellt, dass künftige TerminologInnen auf möglichst einfachem Wege neue Sprachen anlegen und die Layout-Einstellungen übertragen können (s. Anhang V).

Die Standardschrift für die Bildschirmanzeige ist bei der Bene AG „Verdana“. Daher sollen auch in MultiTerm alle Einträge in dieser Schrift angezeigt werden. Die *Copyright*-Information wird zusätzlich kursiv und grau dargestellt. Als Hintergrund für die MultiTerm Pilottermbank wurde ein Bene-Logo eingefügt. Die Einträge im Feld „Workflow-Status“ werden rot und fett dargestellt. Der Terminus selbst wird grün und fett angezeigt. Ein Synonym wird auch grün, jedoch nicht fett dargestellt, damit der ausgewählte Terminus gut sichtbar ist. Auch die Verwendung eines Terminus wird rot und fett dargestellt. Wenn ein Synonym eingetragen wird, muss auf jeden Fall die Verwendung von beiden Termini angegeben werden. Daher wurde der nötige Abstand zwischen den Synonymen im Verwendungsfeld eingetragen. Ein Synonym wird außerdem eingerückt angezeigt, ebenfalls damit der ausgewählte Terminus gut sichtbar ist.

Auch die Reihenfolge der angezeigten Felder kann über das Layout definiert werden. Diese sollte jedoch im Optimalfall (aus Gründen der Einheitlichkeit und Übersichtlichkeit) mit der Reihenfolge der Felder in der Termbankdefinition übereinstimmen.

Der nachfolgende *Screenshot* zeigt einen Eintrag im Eingabe-Layout:

**Entry level**

Entry number: 95

Illustration:

**A-Fuß (T2)**

Quelle: Preisliste Back Office, T-Plattform, 03.11.08

**Deutsch**

Definition: Gestellform, die den Buchstaben "A" andeutet.

Quelle: [Michaela König](#), 30.10.08Workflow-Status: **Abgeschlossen**Term: **A-Fuß**Quelle: [Ingrid Mayr](#), 30.10.08Verwendung: **Standard**Term: **Schrägfuß**Quelle: [Hannes Hofmann](#), 30.10.08Verwendung: **Verboten**

Bene AG

**6.2.7 Eingabemodelle**

Eingabemodelle legen fest, welche Felder der Termbankdefinition bei der Erstellung eines neuen Eintrages erscheinen. Standardmäßig verwendet MultiTerm das *default input model*, welches nur die Sprache und ein Feld für einen Terminus samt Quelle anzeigt. Alle anderen Felder müssen durch Klicken auf die jeweilige Ebene in den Eintrag geholt werden. Der folgende *Screenshot* zeigt ein Beispiel, wie die Maske für die Eintragserstellung im *default input model* aussieht:

Entry level	
<b>Deutsch</b>	Term: <input type="text"/> Quelle: <input type="text"/>
<b>EN Englisch</b>	Term: <input type="text"/> Quelle: <input type="text"/>
<b>Spanisch</b>	Term: <input type="text"/> Quelle: <input type="text"/>
<b>Französisch</b>	Term: <input type="text"/> Quelle: <input type="text"/>
<b>Russisch</b>	Term: <input type="text"/> Quelle: <input type="text"/>

Die Terminologearbeit bei Bene wird zwar in einem ersten Schritt in der deutschen Sprache erfolgen, da es jedoch bereits eine Vielzahl an fremdsprachigen Termini gibt, wurden in der Pilottermbank auch bereits die Sprachen Englisch, Französisch, Spanisch und Russisch vorgesehen.

Daher musste ein Eingabemodell erstellt werden, welches nur die Felder für die deutsche Sprachebene anzeigt. Ohne dieses Eingabemodell hätten die anderen Sprachen bei jeder Eintragserstellung manuell gelöscht werden müssen. Das „Eingabemodell Deutsch“ enthält sämtliche Felder aus der Termbankdefinition für die deutsche Sprachebene. Das Feld „Workflow-Status“ wurde erst im Eingabemodell als Pflichtfeld angelegt. Diese Information muss für jeden Begriff vorhanden sein. Würde dieses Feld jedoch bereits in der Termbankdefinition als „obligatorisch“ definiert, käme es im *default input model* laufend zu Fehlermeldungen, wenn andere Sprachen gelöscht werden.

Für *Picklists* können im Eingabemodell Standardwerte eingetragen werden, wie beispielsweise „Neu“ für den Workflow-Status. Die eingetragenen Werte werden automatisch bei der Eintragserstellung angezeigt und müssen nicht mehr manuell aus der *Picklist* ausgewählt werden. Der nachfolgende *Screenshot* zeigt die Maske, die durch das „Eingabemodell Deutsch“ bei der Eintragserstellung angezeigt wird:

The screenshot displays a software interface for entering terminology. It is divided into three main sections, each with a header and several input fields. The first section, titled 'Entry level', includes fields for 'Klassifikation:', 'Produkt:', 'Illustration:', 'Quelle:', and 'Anmerkung:'. The second section, titled 'Deutsch' with a German flag icon, includes fields for 'Definition:', 'Quelle:', 'Anmerkung:', 'Workflow-Status:' (with 'Neu' selected), 'Freigabe Marketing:', 'Freigabe Technik:', and 'Freigabe Vertrieb:'. The third section includes fields for 'Term:', 'Quelle:', 'Definition:', 'Quelle:', 'Anmerkung:', 'Kontext:', 'Quelle:', 'Grammatik:', and 'Verwendung:' (with 'Standard' selected). Red lines highlight the 'Workflow-Status' and 'Verwendung' fields, indicating they are mandatory.

**Entry level**  
Klassifikation:   
Produkt:   
Illustration:   
Quelle:   
Anmerkung:

**Deutsch**  
Definition:   
Quelle:   
Anmerkung:   
Workflow-Status: **Neu**  
Freigabe Marketing:   
Freigabe Technik:   
Freigabe Vertrieb:

Term:   
Quelle:   
Definition:   
Quelle:   
Anmerkung:   
Kontext:   
Quelle:   
Grammatik:   
Verwendung: **Standard**

### 6.2.8 Terminologie-Leitfaden

Der Terminologie-Leitfaden dokumentiert, wie bei der Erstbefüllung der Pilottermbank vorgegangen wurde. Er dient vor allem künftigen Terminologieverantwortlichen zur Orientierung und stellt sicher, dass die Termbank stets ein einheitliches Erscheinungsbild aufweist.

Im Terminologie-Leitfaden wird festgehalten, welche Dokumente als Grundlage für die Erstbefüllung ausgewählt wurden. Der Leitfaden enthält auch Vorgaben, in welcher Form z. B. das Datum eingetragen wird und wie aus den verschiedensten Dokumenten, Büchern und Internetseiten zitiert wird (Quellenangabe). Er dient also auch als *Style-Guide* für die Termbank. Außerdem wird die bevorzugte Definitionsart festgelegt (s. Anhang VI).

Der Terminologie-Leitfaden gliedert sich in die Punkte Zielgruppen, Erstbefüllung, Quellenangaben, Definitionen, Querverweise und Hyperlinks, Feldnamen, Status im Feld „Workflow-Status“, Satzzeichen, Sprache und Maßangaben. Ist z. B. eine Person die Quelle für einen Terminus, eine Definition, etc. soll der Name auf die Bene E-Mail-Adresse verlinkt werden. Der Punkt Hyperlinks und Querverweise weist u. a. darauf hin, dass Hyperlinks, die ein „?“ enthalten, von MultiTerm nicht weitergeleitet werden.

Da Terminologiemanagement bei der Bene AG noch in den Kinderschuhen steckt, erhebt dieser Terminologie-Leitfaden keinerlei Anspruch auf Vollständigkeit und sollte von künftigen TerminologInnen erweitert werden, vor allem hinsichtlich des *Webtools* QuickTerm.

### 6.2.9 Aufgabenbereich TerminologInnen

TerminologInnen sind „Fachleute für die Bearbeitung, Beschreibung, Verwaltung und Verbreitung von ein- und mehrsprachigen Fachwortschätzen“<sup>10</sup>.

---

<sup>10</sup> [http://www.iim.fh-koeln.de/radt/Dokumente/RaDT\\_Berufsprofil.pdf](http://www.iim.fh-koeln.de/radt/Dokumente/RaDT_Berufsprofil.pdf); letzter Zugriff: 2009-02-10

Der Aufgabenbereich von TerminologInnen der Bene AG betrifft in erster Linie die Verwaltung und Pflege der „Pilottermbank: Terminologie Bene AG“. Neben der Bearbeitung jener Termini, die von MitarbeiterInnen und ÜbersetzerInnen für die Eintragung in die Termbank beantragt werden, ist es die Aufgabe von TerminologInnen, eigenständig Dokumente nach Terminologie zu durchsuchen und in Zusammenarbeit mit Fachleuten verständliche und prägnante Definitionen zu finden. TerminologInnen sind für die Qualität und die Zuverlässigkeit der Einträge sowie für das stetige Anwachsen des Terminologiebestandes verantwortlich. Die bereits verfügbaren Daten müssen natürlich immer auf dem aktuellen Stand gehalten werden. TerminologInnen müssen auch prüfen, ob die korrekte Terminologie tatsächlich eingehalten wird.

Aufbauend auf diesem festgelegten Aufgabenbereich wurde das Profil von TerminologInnen der Bene AG festgelegt (s. Anhang VII). Einerseits verweist dieses Dokument auf die Anforderungen an TerminologInnen lt. Soukup-Unterweger (2008: 67), ist jedoch um jene Kompetenzen erweitert, die für Terminologiemanagement im Terminologieverwaltungssystem MultiTerm und QuickTerm bei der Bene AG vonnöten sind. Weitere Qualifikationen, über die TerminologInnen verfügen sollten, sind u. a. Planungs- und Organisationskompetenz, eine systematische Arbeitsweise, Problemlösungsfähigkeit und kommunikative Kompetenz.<sup>11</sup>

#### **6.2.10 Erster Bene-Termzirkel**

Als Termzirkel wird ein *Meeting* zwischen TerminologInnen und Fachleuten des Unternehmens bezeichnet, in dessen Rahmen über Unternehmensterminologie entschieden wird und Definitionen verfasst werden. Das Resultat eines Termzirkels sollen fachlich und sprachlich korrekte Definitionen sowie neue freigegebene Termini sein, die in der Folge den NutzerInnen der Termbank zur Verfügung gestellt werden können. Termzirkel sollen zum raschen Anwachsen des Terminologiebestandes führen und daher in regelmäßigen Abständen abgehalten werden.

---

<sup>11</sup> [http://www.iim.fh-koeln.de/radt/Dokumente/RaDT\\_Berufsprofil.pdf](http://www.iim.fh-koeln.de/radt/Dokumente/RaDT_Berufsprofil.pdf); letzter Zugriff: 2009-02-10

Nachdem die von der Abteilung Content Management festgelegte Erstbefüllung der Pilottermbank abgeschlossen war, fand am 30. Oktober 2008 der erste Bene-Termzirkel statt. In einem Zeitrahmen von drei Stunden sollten Portfoliomanager, die Leiterin der Abteilung Marketing Communications, der Leiter der Stammdatenabteilung, die Leiterin des Bene Pressebüros sowie der Entwickler der Media-Komponenten gemeinsam mit der Abteilung Content Management weitere Terminologie festlegen und über die bereits eingetragenen Benennungen entscheiden.

Im Vorfeld wurde den Eingeladenen das Formular Termkandidat Bene übermittelt (s. Anhang VIII), das als Basis für eine Eintragung eines Terminus in die Termbank erstellt wurde. Sie wurden gebeten, Termini vorzubereiten, deren Definition und Freigabe ihnen persönlich besonders wichtig erscheint. Auch die Abteilung Content Management bereitete eine Liste mit Termini vor, die bereits in die Termbank eingetragen waren, deren Definitionen jedoch noch nicht abgeschlossen waren.

Leider stellte sich heraus, dass die Größe der Gruppe dem Fortschreiten des Termzirkels im Wege war. Es dauerte jeweils relativ lange, bis eine Einigung für eine Vorzugsbenennung oder eine abzulehnende Benennung erzielt werden konnte. Für die Erstellung von fachlich korrekten Definitionen blieb keine Zeit mehr.

Im Anschluss an den ersten Bene Termzirkel wurde in der Abteilung Content Management besprochen, dass künftige Termzirkel in einem kleineren Rahmen abgehalten werden müssten. Bereits zuvor hatten Treffen zwischen der Terminologin und dem jeweiligen Produktmanager rascher Ergebnisse erzielt.

## 7 Projektabschlussbericht

Dieses Kapitel stellt eine kritische Schlussbetrachtung der beiden Teilprojekte Übersetzungsmanagement und Terminologiemanagement dar.

### 7.1 Schlussbetrachtungen Projekt Übersetzungsmanagement

Das Projekt Übersetzungsmanagement konnte erfolgreich abgeschlossen werden. Sämtliche Meilensteine wurden in der geplanten Zeit erledigt.

Im Optimalfall sollte jedoch in der Bene AG eine zentrale Stelle eingerichtet werden, die sämtliche Übersetzungsaufträge koordiniert, an die Übersetzungsbüros weiterleitet, die Zieldateien wieder an die jeweilige Abteilung übermittelt und die *Translation Memories* verwaltet.

Wenn viele MitarbeiterInnen in den Prozess des Übersetzungsmanagements einbezogen werden, müssen sie alle im Umgang mit dem *Translation Memory System* geschult werden. Außerdem ist es schwieriger, bereits gemachte Erfahrungen (Fehlermeldungen usw.) zentral als Informationen und somit als Wissen zugänglich zu machen. Müssen dieselben Erfahrungen mehrmals von verschiedenen Personen gemacht werden, so bedeutet das Zeitaufwand und verursacht Kosten.

Übersetzungsmanagement erfordert die enge Zusammenarbeit mit Übersetzungsbüros und ÜbersetzerInnen. In der Regel besteht zwischen den VerfasserInnen eines Textes und den ÜbersetzerInnen leider kein Kontakt. Die Bene AG hat jedoch deutlich gemacht, dass sie die Kommunikation mit ihren ÜbersetzerInnen wünscht. ÜbersetzerInnen wird in Zukunft auch die Möglichkeit geboten, die Bene-Produkte kennen zu lernen. Damit soll erreicht werden, dass sich auch ÜbersetzerInnen mit dem Unternehmen identifizieren können. Dies wird sich sowohl auf die Übersetzungsqualität als auch auf das mehrsprachige Terminologiemanagement positiv auswirken.

Bereits im ersten Jahr der Verwendung von SDL Trados 2007 konnten in der Bene AG

15 % der Übersetzungskosten eingespart werden. Dieser Wert entspricht der Hälfte der Anschaffungskosten für das *Translation Memory System* SDL Trados 2007. Durch ein Anwachsen der Segmente in den jeweiligen *Translation Memories* kann erwartet werden, dass die Übersetzungskosten in Zukunft noch weiter sinken werden.

Mithilfe der Richtlinie für Übersetzungen (s. Kapitel 6.1.5) und einer anfänglichen Einschulung fällt es den Bene-MitarbeiterInnen relativ leicht, den festgelegten *Workflow* für Übersetzungen einzuhalten.

Auch hinsichtlich der *Corporate Language* in den Fremdsprachen wurden bereits erste Ergebnisse erzielt. Ein einfaches Beispiel: Ein Slogan wurde unter Verwendung von SDL Trados 2007 ins Französische übersetzt. Aufgrund von Zeitdruck wurde im Zuge der Korrekturarbeiten übersehen, dass diese Übersetzung auf dem französischen Markt nicht als Slogan funktionierte. Mithilfe der Konkordanzfunktion in Translator's Workbench konnte dieses Segment einfach aufgefunden und mit der gewünschten Übersetzung korrigiert werden. Da alle ÜbersetzerInnen zu jedem Auftrag einen aktuellen Export aus dem *Translation Memory* erhalten, wird ihnen für dieses Segment ab der nächsten Übersetzung der optimierte Slogan vorgeschlagen.

## 7.2 Schlussbetrachtungen Projekt Terminologiemanagement

Obwohl die Meilensteine für das Projekt Terminologiemanagement (s. Kapitel 6.2.1) abgeschlossen wurden, liegt noch ein großes Stück des Weges vor einem konsequenten Terminologiemanagement bei der Bene AG. Es war jedoch bereits zu Beginn dieses Teilprojekts klar, dass im Rahmen dieses Praktikums nur kleine Schritte getan werden konnten. Das Projekt selbst kann dennoch im Großen und Ganzen als erfolgreich bezeichnet werden: Die Projektziele wurden in der vorgesehenen Zeit erreicht, die Sensibilisierung der MitarbeiterInnen fand statt und die Klassifizierung wird überdacht werden.

Die Erstbefüllung der „Pilottermbank: Terminologie Bene AG“ umfasste 96 Einträge, 121 deutsche Termini sowie acht französische. Bereits während der Eintragung dieser geringen Anzahl an Termini wurde deutlich, dass die Klassifizierung mangelhaft war.

Die Überlegung einer sinnvollen Klassifizierung ist jedoch die Grundlage für Terminologiemanagement und spielt auch für das Wissensmanagement eine zentrale Rolle. Hannes Scheer (Leiter der Abteilung Content Management) wird in Kürze ein eigenes Projekt zu diesem Thema initiieren. Bevor die freigegebene Terminologie über QuickTerm den AnwenderInnen zur Verfügung gestellt werden kann, sollte die (grobe) Klassifizierung der Fachgebiete abgeschlossen sein. Ein späteres Hinzufügen von Klassifizierungskriterien in MultiTerm ist durchaus möglich, es sollte jedoch eine logische Einteilung der Fachgebiete gefunden werden.

Wie bereits erwähnt, hatte das Teilprojekt Terminologiemanagement eine erste Sensibilisierung der MitarbeiterInnen zur Folge. Künftig wird bei jeder Neuentwicklung mit Glossaren gearbeitet werden. Diese können später als Grundlage für die Befüllung der Termbank genutzt werden. Auf jeden Fall sollten auch Regeln für die Namensgebung der Produkte und Konzepte überlegt werden. Diese dürfen nicht zu straff ausfallen, um die Kreativität nicht zu sehr einzuengen. Besonders hinsichtlich der Schreibweise bedarf es jedoch einer einheitlichen Regelung. Derzeit werden die Produktbezeichnungen in einigen Dokumenten mit Bindestrichen geschrieben, in anderen wiederum mit Unterstrichen (*M-Com Table* vs. *M\_Com Table*), in einigen Dokumenten finden sich Produktbezeichnungen mit Leerzeichen, in anderen ohne (*Back Office* vs. *BackOffice*).

Für Terminologiemanagement müssen unbedingt genügend Ressourcen vorgesehen werden. Terminologiearbeit bedeutet Zeitaufwand. Daher ist es ratsam, sie nicht „nebenbei“ zu betreiben. Im Optimalfall wird diese Aufgabe an TerminologInnen übertragen.

Der festgelegte Kreis entscheidungsbefugter Personen sollte noch einmal überdacht werden. Wenn zu viele Personen an der Freigabe einer Benennung beteiligt sind, wird jeder Terminologiezirkel in langen Diskussionen enden und kaum Ergebnisse erzielen.

Für die mehrsprachige Terminologiearbeit müssen ÜbersetzerInnen und MitarbeiterInnen aus den jeweiligen Niederlassungen in den Prozess des Terminologiemanagements eingebunden werden. Auch sie müssen für das Thema sensibilisiert und mit dem *Workflow* für Terminologiemanagement vertraut gemacht werden.

## 8 Fazit

Die vorliegende Masterarbeit zeigt, welchen Stellenwert Kommunikation in einem Unternehmen einnimmt. Viele Unternehmen haben die Bedeutung der Kommunikation und auch die Rolle der Sprache erkannt. Sie streben nach einer ihrer Identität entsprechenden, auf die Zielgruppen abgestimmten, einheitlichen *Corporate Language*, die am Markt positiv aufgenommen und wiedererkannt wird.

Wenn Unternehmen kommunizieren, vermitteln sie immer auch einen gewissen Anteil ihres Wissens an ihre KommunikationspartnerInnen. Diese (Fach-)Kommunikation kann nur dann erfolgreich ablaufen, wenn die Inhalte deutlich und unmissverständlich formuliert werden. International tätige Unternehmen müssen sich dieser Herausforderung auch in den Fremdsprachen stellen. Werden Terminologie- und Übersetzungsmanagement unter Verwendung eines *Translation Memory Systems* in einem Unternehmen durchgeführt, so wirkt sich dies positiv auf die Qualität der *Corporate Language* aus, in der Ausgangssprache sowie in allen Zielsprachen. Während Terminologiemanagement für die einheitliche und korrekte Verwendung von Fachausdrücken sorgt und somit ermöglicht, das Wissen des Unternehmens zu verwalten und verständlich weiterzuvermitteln, garantiert Übersetzungsmanagement Konsistenz in den Übersetzungen. Einmal getätigte Korrekturen stehen für künftige Übersetzungen zentral zur Verfügung. *Corporate Language* lebt somit auch in den Fremdsprachen fort.

Ein Unternehmen, seine MitarbeiterInnen, HandelspartnerInnen, ÜbersetzerInnen und nicht zuletzt seine KundInnen können von konsequent durchgeführtem Terminologie- und Übersetzungsmanagement nur profitieren.

Die Dokumentation der beiden Teilprojekte Übersetzungs- und Terminologiemanagement bei der Bene AG beschreibt, wie ein *Translation Memory System* bei einem Unternehmen eingeführt werden kann. Während der Übersetzungsprozess relativ rasch vereinheitlicht werden kann, stellt Terminologiemanagement eine größere Herausforderung dar - besonders dann, wenn in einem Unternehmen zuvor keine Terminologearbeit betrieben wurde.

Sowohl das in der Bene AG durchgeführte Projekt Übersetzungs- als auch das Projekt Terminologiemanagement können als gelungen bewertet werden. Für die Feststellung der Projektfortschritte gilt es, Meilensteine zu formulieren und diese der Reihe nach zu behandeln.

Da die Übersetzungskosten relativ rasch nach der Implementierung eines *TMS* sinken, ist der Nutzen dieses Prozesses einfach zu argumentieren. Eine transparente und ausführliche Dokumentation des *Workflows* vermeidet Missverständnisse und Unsicherheiten bei den MitarbeiterInnen eines Unternehmens und sichert einen reibungslosen Ablauf.

Terminologiarbeit ist mit viel Aufwand verbunden. Zu Beginn der Erstellung einer Termbank muss genügend Zeit investiert werden, um deren Struktur gut zu überlegen. Dies verhindert eventuelle nachträgliche, zeitaufwändige Korrekturen. Wurden in ein Feld bereits Daten eingetragen, kann dieses nicht mehr aus der Struktur gelöscht werden. Für die Erstbefüllung einer Termbank müssen kleine Teilgebiete ausgewählt werden. So kann die Unternehmensterminologie Schritt für Schritt und gezielt erschlossen werden. Der Nutzen der aufwändigen Terminologiarbeit wird erst dann für alle nachvollziehbar sein, wenn die strukturierte (mehrsprachige) Terminologie allen AnwenderInnen zur Verfügung gestellt wird und beginnt, sich positiv auf die (Fach-)Kommunikation des Unternehmens und seine (mehrsprachige) *Corporate Language* auszuwirken.

„The difference between the right word and the almost right word  
is the difference between lightning and the lightning bug.“<sup>12</sup>

Mark Twain

---

<sup>12</sup> <http://www.quotationspage.com/quote/1119.html>; letzter Zugriff: 2009-02-10

## Literaturverzeichnis

### Fachliteratur Terminologie- und Übersetzungsmanagement

Arntz, Reiner/Picht, Heribert/Mayer, Felix: *Einführung in die Terminologearbeit*. Hildesheim/Zürich/New York: Georg Olms Verlag, 2004.

Laurén, Christer/Myking, Johan/Picht, Heribert: *Terminologie unter der Lupe. Vom Grenzgebiet zum Wissenschaftszweig*. Vienna: International Network for Terminology. TermNet, IITF-Series 9, 1998.

Massion, François: *Translation Memory Systeme im Vergleich*. Reutlingen: doculine Verlags-GmbH, 2005.

Soukup-Unterweger, Irmgard: *VO Terminologie und Hilfsmittelkunde*. Wien: Facultas Verlags- und Buchhandels AG, 2008.

### Aufsätze in Sammelbänden

Nickl, Markus: *Wissensprozesse optimieren. Was leistet linguistisches Wissensmanagement?* In: Hennig, Jörg/Tjarks-Sobhani, Marita (Hrsg.): *Informations- und Wissensmanagement für technische Dokumentation*. Lübeck: Verlag Schmidt-Römhild, 2001.

Schmitz, Klaus-Dirk: *Terminologieverwaltung*. In: Hennig, Jörg/Tjarks-Sobhani, Marita (Hrsg.): *Informations- und Wissensmanagement für technische Dokumentation*. Lübeck: Verlag Schmidt-Römhild, 2001, S. 188-202.

### Sammelbände

Hennig, Jörg/Tjarks-Sobhani, Marita (Hrsg.): *Informations- und Wissensmanagement für technische Dokumentation*. Lübeck: Verlag Schmidt-Römhild, 2001, S. 188-202.

### Artikel aus Fachzeitschriften

Sturz, Wolfgang: *Terminologiemanagement als Fundament für effektives Wissensmanagement*. In: eDITion, Ausgabe 1/2007, S. 15-16.

### Artikel aus dem tekomp - WebPortal ([www.tekom.de](http://www.tekom.de))

Lehrndorfer, Anne: *Forschungsprojekt zum „Kontrollierten Deutsch“ an der Universität München*. tekomp nachrichten, 15. Jahrgang, 2/1992, S. 30.

Wöllbrink, Birgit: *Neu auf dem deutschen Markt: MultiTrans4. Unkomplizierter Allesverwerter*. tekomp nachrichten. 2006 Jahrgang, 4/2006, S. 31.

### Diplomarbeiten

Keglevic, Dinka: *The economics of terminology management in business environments*, 1999.

## Sekundärliteratur

Suonuuti, Heidi: *Guide to Terminology*. Helsinki: Tekniikan Sanastokeskus, 1997, zit. nach Arntz, Reiner/Picht, Heribert/Mayer, Felix: *Einführung in die Terminologearbeit*. Hildesheim/Zürich/New York: Georg Olms Verlag, 2004, S. 39.

## Vorlesungen am Zentrum für Translationswissenschaft

Soukup-Unterweger, Irmgard: *MultiTerm-Schulung für Studierende*. PowerPoint-Präsentation vom 25.02.2006.

## Vertiefende Literatur

Wright, Sue Ellen/Budin, Gerhard [Hrsg.]: *Handbook of Terminology Management, Volume 1*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins Publishing Company, 1997.

Wright, Sue Ellen/Budin, Gerhard [Hrsg.]: *Handbook of Terminology Management, Volume 2*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins Publishing Company, 2001.

## Fachliteratur Unternehmensidentität und Unternehmenskommunikation

Beer, Alexander: *Corporate Communication and Corporate Language*. Wien: Service-Fachverlag, 1996.

Birgikt, Klaus/Stadler, Marinus M./Funck, Hans Joachim: *Corporate Identity. Grundlagen, Funktionen, Fallbeispiele*. München: verlag moderne Industrie, 2002.

Förster, Hans-Peter: *Corporate Wording®. Das Strategiebuch. Für Entscheider und Verantwortliche in der Unternehmenskommunikation*. Frankfurt am Main: F.A.Z.-Institut für Management-, Markt- und Medieninformationen, 2003.

Reins, Armin: *Corporate Language. Wie Sprache über Erfolg oder Misserfolg von Marken und Unternehmen entscheidet*. Mainz: Verlag Hermann Schmidt, 2006.

## Diplomarbeiten

Renner, Barbara: *Corporate Wording: neue Wege der Unternehmenskommunikation*, 1996.

## Wörterbücher und Lexika

Dichtl, Erwin/Issing, Otmar (Hrsg.): *Vahlens Großes Wirtschafts Lexikon*. München: Verlag Franz Vahlen GmbH, 1994.

Duden - Deutsches Universalwörterbuch. Mannheim 2006 [CD-ROM].

Soanes, Catherine/Stevenson, Angus (Hrsg.): *Oxford Dictionary of English*. Oxford University Press, 2003.

## Von der Bene AG zur Verfügung gestellte Unterlagen

Artikel „Corporate Language - Was ist das?“, dialog, Mitarbeiterzeitung der Dräger Gruppe, Nr. 77, 10/2008, S. 7.

Artikel „Sprache ist die Visitenkarte eines Unternehmens“, dialog, Mitarbeiterzeitung der Dräger-Gruppe, Nr. 77, 10/2008, S. 7.

Broschüre „Das Unternehmen“, 2004.

Broschüre „Leitsätze“, 2006.

Deutsches Institut für Normung (Hrsg.): DIN 2342 Teil 1. Begriffe der Terminologielehre. Grundbegriffe, Oktober 1992.

[http://bene.com/benecom/Cont\\_de.nsf/0/bene-group-historie.html?OpenDocument&mod=BeneGroup](http://bene.com/benecom/Cont_de.nsf/0/bene-group-historie.html?OpenDocument&mod=BeneGroup); letzter Zugriff: 2009-02-10

[http://my.bene.com/mybene/lwf\\_files.nsf/Lookup/OV\\_KOM\\_7\\_9/\\$file/OV-KOM-7-9.pdf](http://my.bene.com/mybene/lwf_files.nsf/Lookup/OV_KOM_7_9/$file/OV-KOM-7-9.pdf); letzter Zugriff: 2009-01-11 (Anmerkung: Intranet der Bene AG, Zugriffsrecht benötigt)

## Internetquellen

<http://www.adobe.com/de/products/framemaker/index.html>; letzter Zugriff: 2009-02-10

<http://www.business-wissen.de/marketing/kommunikationspolitik/fachartikel/unternehmens-kommunikation-corporate-language-zahlt-sich-fuer-unternehmen-aus.html>; letzter Zugriff: 2009-02-10

[http://www.checkterm.at/index\\_main.htm](http://www.checkterm.at/index_main.htm); letzter Zugriff: 2009-02-10

[http://www.glossar.de/glossar/1frame.htm?http%3A//www.glossar.de/glossar/z\\_vpn.htm](http://www.glossar.de/glossar/1frame.htm?http%3A//www.glossar.de/glossar/z_vpn.htm); letzter Zugriff: 2009-01-27

<http://www.ihre-dolmetscherin.de/Raeke%20Dolmetschservice-Dateien/Glossar.htm>; letzter Zugriff: 2009-01-25

[www.iim.fh-koeln.de/radt/Dokumente/RaDT\\_Berufsprofil.pdf](http://www.iim.fh-koeln.de/radt/Dokumente/RaDT_Berufsprofil.pdf); letzter Zugriff: 2009-02-10

[http://www.ldv-forum.org/1999\\_Doppelheft/36-40\\_Bohn.pdf](http://www.ldv-forum.org/1999_Doppelheft/36-40_Bohn.pdf); letzter Zugriff: 2009-02-10

<http://man.calamus.net/de/cal/11.htm>; letzter Zugriff: 2009-01-25

[www.quickterm.at](http://www.quickterm.at); letzter Zugriff: 2009-02-10

<http://www.quotationspage.com/quote/1119.html>; letzter Zugriff: 2009-02-10

[www.systran.de/systran/unternehmensprofil/technologie](http://www.systran.de/systran/unternehmensprofil/technologie); letzter Zugriff: 2009-02-10

[www.translationzone.com/de/products/sdltrados2007/applications/](http://www.translationzone.com/de/products/sdltrados2007/applications/); letzter Zugriff: 2009-02-10

# Index

## A

Alignment 9, 41  
Ausgangssprache 7, 30  
ausgangssprachlich 6, 40  
Ausgangstext 6, 8, 9, 10, 40, 45  
automatisches Übersetzen 2, 4

## B

Begriff 19, 20, 21, 24, 28, 48, 51, 58  
Benennung 19, 20, 21, 22, 24,  
28, 30, 35, 48, 50, 61, 64

## C

CAT 4  
Clean-up 6, 46  
Computer Aided Translation 4  
computergestütztes Übersetzen 2  
Computerlinguistik 4  
Corporate Behavior 13  
Corporate Communications  
12, 13, 14, 15, 28  
Corporate Design 13, 14  
Corporate Identity 1, 12, 14  
Corporate Image 1, 12, 15, 18  
Corporate Language 1, 3, 12, 15,  
16, 17, 19, 25, 27, 28, 30, 63

## D

Definition 21, 22, 24, 50, 54, 55, 59, 60  
Doublettenprüfung 24

## E

Elementarität 25

## F

Fachausdruck 5, 27  
Fremdsprache 2, 28, 30, 36, 54, 63

## G

Gegenstand 21, 22, 24

## H

Homonym 24

## I

inkonsistent 27, 36, 37

## K

Klassifikationssystem 50  
Klassifizierung 10, 63, 64  
Kommunikation 1, 14, 15,  
18, 19, 26, 27, 29, 50, 62  
Komposita 50  
Konkordanzfunktion 8  
konsistent 2, 3, 7  
Konsistent 19  
korpusbasiert 5

## M

mehrsprachig 2, 25, 28, 34, 59, 62, 64  
MS-Word Editor 7, 8  
MultiTerm 2, 7, 10, 11, 36, 42, 43,  
46, 47, 48, 50, 55, 56, 60, 64

## O

Orthografie 27

## P

Pilottermbank 42, 46, 47, 48,  
52, 54, 56, 58, 59, 61

## Q

Quelle 24, 50, 52, 54, 57  
QuickTerm 2, 11, 46, 48,  
52, 54, 55, 59, 60, 64

## S

Segment 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 30, 63  
Synonym 22, 24, 30, 54, 56

## T

Tag 8, 10  
TagEditor 6, 7, 8, 39  
Termbank 5, 7, 10, 11, 23, 24,  
25, 27, 49, 50, 51, 60, 61, 64  
Terminologie 1, 2, 10, 11, 15, 16, 19, 21,  
26, 27, 28, 33, 35, 41, 48, 60, 61, 64  
Terminologiewerk 1, 10, 11, 20,  
21, 23, 24, 25, 28, 49, 64  
Terminologielehre 20, 21  
Terminologiemanagement 2, 10, 19, 20,  
23, 26, 36, 37, 47, 48, 49, 59, 62, 63, 64  
Terminologieverwaltungssystem 2, 23, 28  
TerminologInnen 11, 24, 55, 56, 59, 60, 64  
Terminus 7, 19, 24, 30, 50, 51,  
54, 55, 56, 57, 59, 60, 61  
TM 7, 9, 24, 40  
TMS 4, 29, 30, 36  
Translation Memory 6, 7,  
40, 41, 43, 45, 46, 62  
Translation Memory System 2,  
4, 6, 29, 30, 34, 36, 38, 62  
Translator's Workbench 6, 7, 39, 45  
TVS 23

## U

Übersetzung 29, 33, 34, 36, 40, 43, 45, 46  
Übersetzungsmanagement  
29, 30, 36, 38, 62  
Unternehmenserscheinungsbild 13  
Unternehmensfremdbild 12  
Unternehmensidentität 12, 15  
Unternehmenskommunikation  
1, 12, 13, 15, 19  
Unternehmensphilosophie 13, 15  
Unternehmenssprache 1, 2,  
12, 16, 17, 27, 28, 30  
Unternehmensterminologie  
10, 26, 30, 35, 60  
Unternehmensverhalten 13

## V

Verständlichkeit 30

## W

WinAlign 9  
Wissensmanagement 26, 36, 64  
Wissenstransfer 21, 26  
Workflow 38, 39, 40, 42, 47, 54, 55, 64

## Z

Zielsprache 4, 7, 29, 30  
Zieltext 6, 8, 9, 41  
Zirkeldefinition 22

## Glossar

Terminus	Fachgebiet	Definition
adressatenspezifisch	Translationswissenschaft	Charakteristisch, angepasst auf die EmpfängerInnen.
Alignment	SDL Trados 2007	Prozess, bei dem Übersetzungen, die (noch) nicht mit einem TMS übersetzt wurden, mit den Ausgangssprachlichen Segmenten verknüpft werden und in ein Format gebracht werden, in dem sie in eine TM importiert werden können.
Ausgangssprache	Translationswissenschaft	Sprache, aus der übersetzt oder gedolmetscht wird.
Ausgangstext	Translationswissenschaft	Text, der übersetzt oder gedolmetscht wird.
Begriff	Terminologielehre	„Denkeinheit, die aus einer Menge von Gegenständen unter Ermittlung der diesen Gegenständen gemeinsamen Eigenschaften mittels Abstraktion gebildet wird. Anmerkung: Begriffe sind nicht an einzelne Sprachen gebunden, sie sind jedoch von dem jeweiligen gesellschaftlichen und kulturellen Hintergrund einer Sprachgemeinschaft beeinflusst“ (DIN 2342 Teil 1, 1992: 1).
Benennung	Terminologielehre	„Eine aus einem Wort oder mehreren Wörtern bestehende Bezeichnung“ (DIN 2342 Teil 1, 1992: 2).
Bezeichnung	Terminologielehre	„Repräsentation eines Begriffs [...] mit sprachlichen oder anderen Mitteln“ (DIN 2342 Teil 1, 1992: 2).
CAT	Translationswissenschaft	siehe <i>Computer Aided Translation</i>
Clean-up	SDL Trados 2007	Vorgang, bei dem die Ausgangstext-Segmente aus einem übersetzten Dokument entfernt werden.
Corporate Behavior	Wirtschaft	Verhalten aller Mitglieder eines Unternehmens.
Corporate Communications	Wirtschaft	Verbale und nonverbale, interne und externe Kommunikation eines Unternehmens.
Corporate Design	Wirtschaft	Gestaltung sämtlicher visueller Elemente eines Unternehmens.
Corporate Identity	Wirtschaft	Unternehmensidentität.

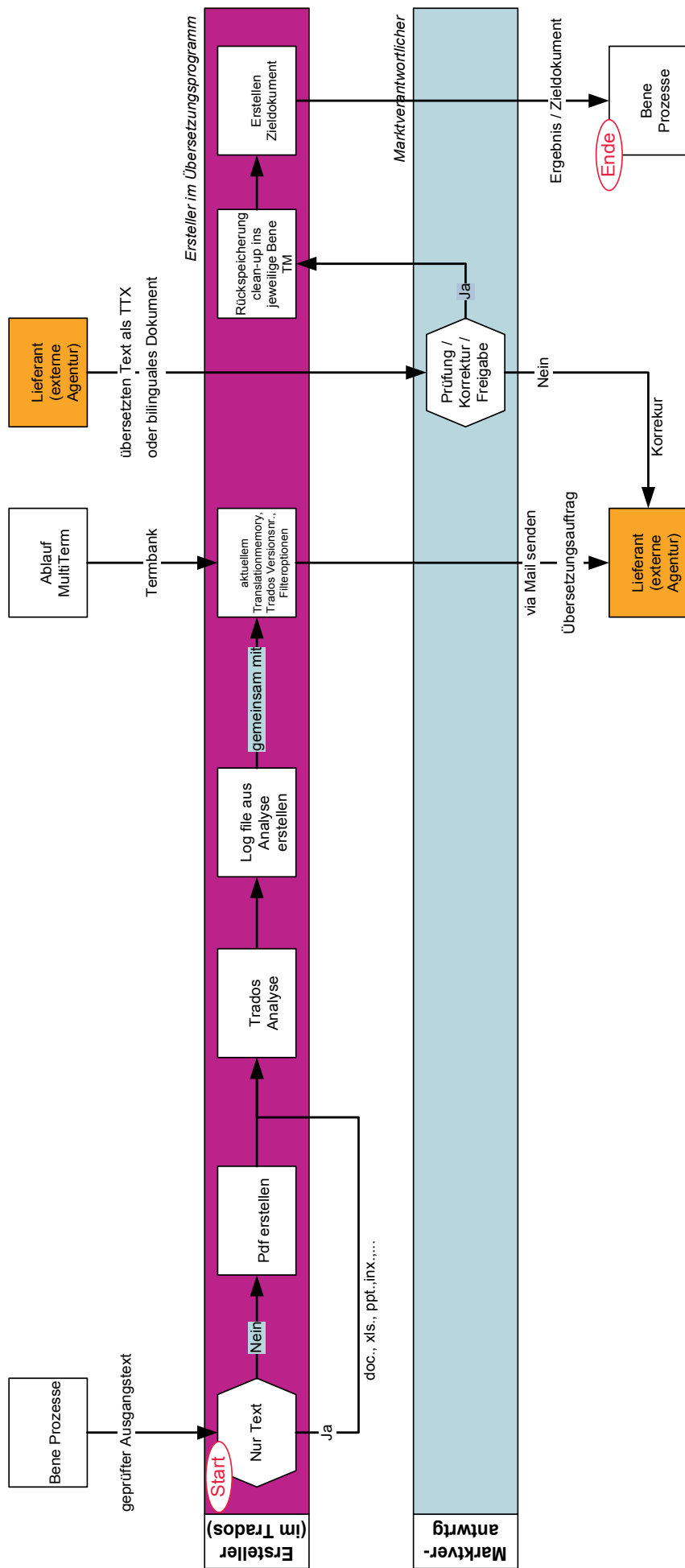
Corporate Image	Wirtschaft	Unternehmensfremdbild.
Corporate Language	Wirtschaft	Unternehmenssprache.
Computer Aided Translation	Translationswissenschaft	„Oberbegriff für Systeme und Technologien, die den Übersetzer bei seiner Tätigkeit unterstützen“ (Massion, 2005: 280).
Computerlinguistik	Linguistik	„Teilgebiet der modernen Linguistik, das elektronische Rechenanlagen für die Bearbeitung u. Beschreibung sprachlicher Probleme verwendet“ (Duden, 2006).
Definition	Terminologielehre	„Begriffsbestimmung [...] mit sprachlichen Mitteln“ (DIN 2342 Teil 1, 1992: 2).
Desktop-Publishing	EDV	„Zusammenfassung aller Arbeitsgänge zum Erstellen einer Druckvorlage (Entwurf, Layout, Satz) mit Hilfe eines Computerprogramms“ ( <a href="http://man.calamus.net/de/cal/11.htm">http://man.calamus.net/de/cal/11.htm</a> ; letzter Zugriff: 2009-01-25).
Doublette	Terminologielehre	Doppelt vorhandener Begriff in einer Termbank.
DTP	EDV	siehe <i>Desktop-Publishing</i>
Fachwort	Terminologielehre	siehe Terminus
Homonym	Terminologielehre	„Benennung für einen Begriff, die mit der Benennung für einen anderen Begriff übereinstimmt“ (DIN 2342 Teil 1, 1992: 3).
Hotkey	EDV	Funktion, die das Ausführen bestimmter Aktionen mittels Drücken einer individuell festlegbaren Tastenkombination ermöglicht.
Implementierung	EDV	Einsetzen, Einführen oder Einbauen von Anwendungsprogrammen (vgl. Duden, 2006).
interdisziplinär	Allgemeinsprache	Die Zusammenarbeit mehrerer Disziplinen (z. B. Wissenschaftsbereiche) betreffend.
Intranet	EDV	Firmeninternes Computernetz, das ähnlich wie das Internet funktioniert, jedoch nur von berechtigten Personen durch Eingabe von Zugangsdaten (Benutzername und Kennwort) genutzt werden kann.
Klassifizierung	Terminologielehre	Einteilung des Terminologiebestandes in Unterkategorien (Fachgebiete).

Kompositum	Linguistik	Zusammengesetztes Wort. Beispiel: Gasdruckfeder.
Konsistenz	Translations- wissenschaft	„Eigenschaft eines Textes, in dem derselbe Gegenstand oder Grundbegriff immer mit demselben Terminus bezeichnet wird (terminologische Konsistenz) oder derselbe Vorgang oder dieselbe Idee immer auf das Komma genau mit demselben Satz oder derselben Satzgruppe beschrieben wird (phraseologische Konsistenz)“ ( <a href="http://www.ihre-dolmetscherin.de/Raeke%20Dolmetschservice-Dateien/Glossar.htm">http://www.ihre-dolmetscherin.de/Raeke%20Dolmetschservice-Dateien/Glossar.htm</a> ; letzter Zugriff: 2009-01-25).
Kontinuität	Allgemeinsprache	Stetigkeit, gleichmäßiger Fortgang (vgl. Duden, 2006).
Leitbild	Wirtschaft	Schriftlich formulierte Vision eines Unternehmens. Anmerkung: Meist formuliert ein Unternehmen mehrere Leitbilder.
linguistisch	Linguistik	Sprachwissenschaftlich.
Metapher	Linguistik	Sprachliches Stilmittel, bei dem ein Wort oder eine Wortgruppe eine andere Bedeutung übernimmt. Bildliche Übertragung (Duden, 2006).
Pilottermbank	SDL Trados 2007	Termbank, die erstellt wird, um ihr Funktionieren in der Praxis zu erproben und von der ausgehend später eine endgültige Termbank erstellt wird.
Polysemie	Linguistik	Liegt vor, wenn eine Benennung mehrere Bedeutungen hat. Anmerkung: Der Zusammenhang dieser Bedeutungen ist in der Regel nachvollziehbar.
Portfolio	Wirtschaft	Gesamtheit der Produkte eines Unternehmens.
Repertoire	Allgemeinsprache	Bestand, Gesamtheit.
RezipientIn	Allgemeinsprache	Person, die z. B. einen Text aufnimmt, indem sie ihn liest oder hört.
Rohübersetzung	Translations- wissenschaft	Erste Version eines übersetzten Textes, die noch einer Überarbeitung bedarf.
Roll-out	EDV	Einführung eines Computerprogrammes und Schaffung der Nutzungsmöglichkeit für entsprechende Personen.

Segment	SDL Trados 2007	Übersetzungseinheit.
Synonym	Terminologielehre	„Benennung, die denselben Begriff bezeichnet wie eine andere Benennung“ (DIN 2342 Teil 1, 1992: 2).
Tag	EDV	Zusätzliche Information über einen Datenbestand, in der Regel in Klammern (<>). Anmerkung: Der Schriftschnitt (fett, kursiv) eines Wortes wird z. B. in Tags gespeichert.
Termbank	SDL Trados 2007	Datenbankähnliche Anwendung, die die Verwaltung von Terminologie ermöglicht.
Terminologie	Terminologielehre	„Gesamtheit der Begriffe und ihrer Benennungen in einem Fachgebiet“ (DIN 2342 Teil 1, 1992: 3).
Terminologieverwaltungssystem	CAT	Computerprogramm zur Erstellung von Termbanken.
Terminus	Terminologielehre	„Das zusammengehörige Paar aus einem Begriff und seiner Benennung als Element einer Terminologie“ (DIN 2342 Teil 1, 1992: 3).
TMS	CAT	siehe <i>Translation Memory System</i>
Tool	EDV	Computerprogramm.
Translation Memory	CAT	Übersetzungsspeicher.
Translation Memory System	CAT	Für ÜbersetzerInnen entwickeltes Computerprogramm, bestehend u. a. aus einer Übersetzungsdatenbank und einem Terminologieverwaltungssystem.
translatorisch	Translationswissenschaft	Das Übersetzen und Dolmetschen betreffend.
TVS	CAT	siehe Terminologieverwaltungssystem
Unique Selling Proposition	Wirtschaft	Alleinstellungsmerkmal. Merkmal, durch welches sich die Produkte oder Dienstleistungen eines Unternehmens von jenen des Mitbewerbs abheben.
USP	Wirtschaft	siehe <i>Unique Selling Proposition</i>

Virtual Private Network	EDV	„Netzwerk bestehend aus virtuellen Verbindungen (z. B. Internet), über die nicht öffentliche bzw. firmeninterne Daten sicher übertragen werden. Die VPN-Technologie ermöglicht kostengünstige und sichere Anbindungen von Außenstellen bzw. Niederlassungen“ ( <a href="http://www.glossar.de/glossar/1frame.htm?http%3A//www.glossar.de/glossar/z_vpn.htm">http://www.glossar.de/glossar/1frame.htm?http%3A//www.glossar.de/glossar/z_vpn.htm</a> ; letzter Zugriff: 2009-01-27).
VPN	EDV	siehe <i>Virtual Private Network</i>
Webtool	EDV	Computerprogramm, das über einen Internetbrowser benutzt werden kann.
Workflow	Wirtschaft	„Abwicklung arbeitsteiliger Vorgänge bzw. Geschäftsprozesse in Unternehmen und Behörden mit dem Ziel größtmöglicher Effizienz“ (Duden, 2006).
Wortspiel	Linguistik	Sprachliches Stilmittel, bei dem die Doppeldeutigkeit eines Wortes oder der ähnliche Klang zweier Wörter eingesetzt wird, um einen meist witzigen Effekt zu erzielen (vgl. Duden, 2006).
Zielsprache	Translationswissenschaft	Sprache, in die übersetzt oder gedolmetscht wird.
Zieltext	Translationswissenschaft	Übersetzter oder gedolmetschter Text.
Zirkeldefinition	Terminologielehre	Definition, bei der eine Benennung durch sich selbst erklärt wird.

# Übersetzungsworkflow



Ersteller: Michaela König\Hannes Scheer\Thomas Riegler	Gültige Ausgabe auf <a href="http://www.my.bene.com">www.my.bene.com</a>	Datenbank: Prozessvisualisierungen.vdb
Erstelldatum: 06.08.2008	Freigeber: Hannes Scheer	PV-MKP-20_Übersetzungsworkflow
letzte Änderung: 21.10.2008	Dokumentennummer: 1	Seite 1 / 1

© Bene. Dieses Dokument darf ohne Zustimmung des Freigabeverantwortlichen Dritten nicht zugänglich gemacht werden!

## Anhang I - Übersetzungsworkflow

## Anhang II - Richtlinie für Übersetzungen

Die nachfolgenden Informationen stellen eine Abschrift aus dem QSU-Dokument DB-MKP-3 der Bene AG vom 27. 11. 2008 dar:

### Richtlinie für Übersetzungen

Die vorliegende Richtlinie bietet umfassende Informationen im Zusammenhang mit Übersetzungen. Sie gliedert sich in folgende Teile:

- 1) Filteroptionen für Translation Memories
- 2) ID-Information für Translation Memories der Bene AG
- 3) Zusätzliche Informationen für ÜbersetzerInnen
- 4) Anleitung für die Abwicklung von Übersetzungsaufträgen (Workflow-Beschreibung)
- 5) Übersicht der Texttypen bei der Bene AG
- 6) Hinweis auf die Terminologiedatenbank MultiTerm

---

#### 1) Filteroptionen für Translation Memories

Beim Umwandeln von \*.ttx-Files in ein Zieldokument kann es unter Umständen zu Problemen kommen, wenn sich die bei der Bene AG und die bei den ÜbersetzerInnen definierten Trados Filter-Einstellungen unterscheiden. Deshalb bittet Bene um Anpassung dieser Einstellungen wie folgt:

Filter-Einstellungen befinden sich in Start - Programme – [...] – Trados – Filters – Filter Settings.

Folgende Einstellungen sind anzupassen:

##### [edit] Word:

- Soft returns: **Deactivated**
- Asian and complex script fonts: **Deactivated**

##### [edit] PowerPoint:

- HyperLink and Comment Processing: **“Only if the file contains hyperlinks”**
  - o Comments: **Deactivated**
- Order of slides and shapes: **„Notes after every slide“**
- Segmentation:
  - o Segmentation after break tags: **Activated**
  - o Segmentation after soft break tags: **Deactivated**

**[edit] Excel:**

- Content and macro processing
  - o Translate comments: **Deactivated**
  - o Translate headers and footers: **Activated**
  - o Translate content from hidden rows and columns: **Deactivated**
  - o Translate content from diagrams: **Activated**
  - o Process character formatting: **Activated**
  - o Macro processing: **“Apply settings depending on Excel version and existence of macros”**
- Text exceeding length limit: **Shorten to 31 characters**
- Segmentation
  - o Segment after break tags: **Activated**

**[edit] InDesing CS2/CS3:**

- Process master page content: **Activated**
- Process content on hidden and locked layers: **Deactivated**
- Process forced returns: **Deactivated**
- Show display formatting: **Activated**
- Use front mapping: **Deactivated**
- Make destinations of external locations translatable: **Deactivated**
- Make hyperlinks translatable: **Deactivated**
- Process INX files derived from PageMaker documents: **Deactivated**
- Switch directionality (for translations from/to bidi languages): **Deactivated**  
[only for Hebrew / Arabic necessary]

---

## **2) ID Information für Translation Memories der Bene AG**

Die von Bene gewünschte ID für Translation Memories setzt sich wie folgt zusammen:  
XXXX\_Nachname\_Vorname.

Das vierstellige Kürzel am Beginn der ID wird dem Übersetzungsbüro von Bene übermittelt. Nachname und Vorname beziehen sich auf die ÜbersetzerInnen. Somit ist es für Bene nachvollziehbar, welche Übersetzungen von wem angefertigt wurden. Sollte es gegen die Unternehmensrichtlinien eines Übersetzungsbüros sprechen, die Namen der ÜbersetzerInnen preiszugeben, muss in jedem Fall der Name des Übersetzungsbüros und ein Erkennungszeichen eingetragen werden, mit dem das Übersetzungsbüro selbst feststellen kann, wer die jeweilige Übersetzung angefertigt hat.

---

### 3) Zusätzliche Informationen für ÜbersetzerInnen

Ab sofort verlangt die Bene AG für Übersetzungen **eine gesonderte** Rechnung je Zielsprache.

Der Rechnung ist eine Staffelung der Preise laut Trados-Analyse beizulegen:

100% & Repetitions

96% - 99%

85% - 94%

75% - 84%

Neu - 74%

Die Lieferung der Übersetzungen soll bevorzugt im **\*.zip-Format** erfolgen (kein \*.rar, kein \*.bak).

Zweisprachige Dokumente (\*.ttx-File oder bilinguales Word-File) sowie TM-Exporte (\*.txt-File) sind mit einem Dateinamen zu bezeichnen, aus dem Ausgangssprache und Zielsprache klar hervorgehen. Beispiele:

Ausgangstext WP\_MB110\_DE.inx

Zweisprachig WP\_MB110\_DE-FR.ttx

Zieltext WP\_MB110\_FR.inx

Ausgangstext Ergänzungen\_P2\_Management\_DE.doc

Zweisprachig Ergänzungen\_P2\_Management\_DE-EN.doc

Zieltext Ergänzungen\_P2\_Management\_EN.doc

Wir setzen voraus, dass Sie über das Know-How verfügen, alle gängigen Dateiformate zu übersetzen und verweisen diesbezüglich auf sämtliche Dateiformate, die von SDL Trados 2007 unterstützt werden.

---

### 4) Anleitung für die Abwicklung von Übersetzungsaufträgen (s. Übersetzungsworkflow)

#### **Schritt 1:** Mail für Übersetzungsbüro

##### **1. Ausgangsdokument**

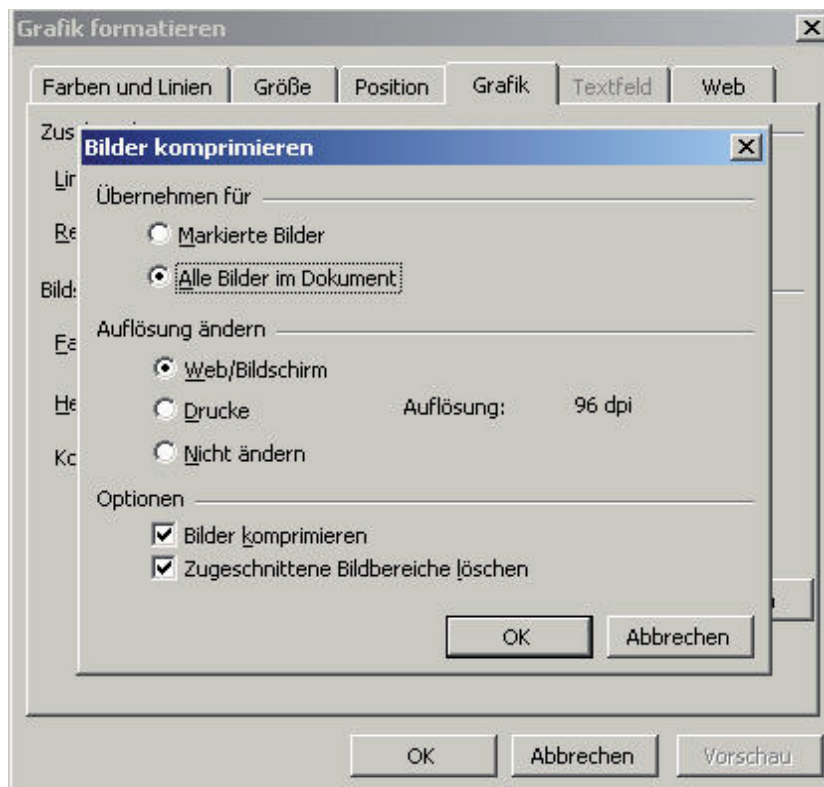
Deutschsprachiger (geprüfter) Text, der mit einem aussagekräftigen, einfach zuordenbaren Namen versehen ist, sowie am Ende den Zusatz „\_DE“ trägt.

Beispiel: Preisliste\_Front\_Office\_DE.inx.

- nur Text in Mail: ein Word-Dokument erstellen
- Word-Dokument: kann unverändert verwendet werden
- InDesign-Dokument: muss in \*.inx-Datei (Austauschformat) umgewandelt werden
- \*.pdf: Bei Überarbeitung von Katalogen etc. werden dem Übersetzungsbüro gegebenenfalls \*.pdf-Dateien übermittelt. Bitte die Änderungen/Ergänzungen immer mittels

Kommentarfunktion an der jeweiligen Textstelle einfügen. Kommentare können einfacher übersetzt werden, da sie separat aus dem \*.pdf exportiert werden können. Markierungen sind unter Umständen schwer zu finden und verursachen unnötige Verzögerungen und somit Kosten.

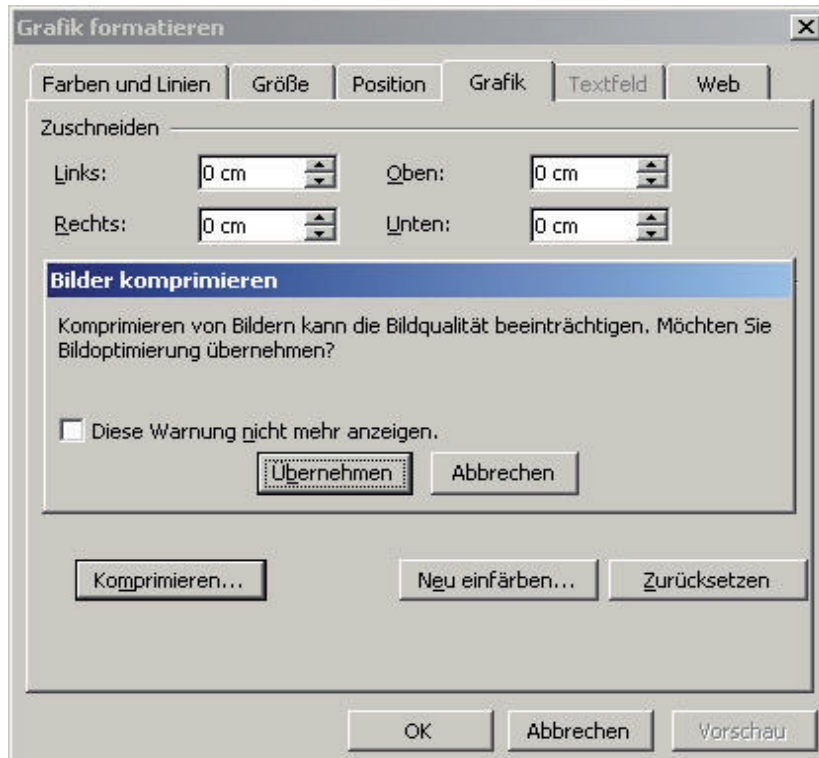
- Weiters gilt es bei der Übersendung von Aufträgen im \*.pdf-Format zu beachten, dass keine Analyse erstellt werden kann! Hierfür müsste der Text in ein Word-Dokument kopiert werden.
- PowerPoint-Präsentation: kann unverändert verwendet werden. Es ist jedoch empfehlenswert, die Bilder in PowerPoint-Präsentationen zu komprimieren: Hierzu einfach mit der rechten Maustaste auf eine beliebige Grafik in der Präsentation klicken. Unter „Grafik formatieren“ öffnet sich folgendes Fenster:



Wird im ersten Punkt „Übernehmen für“ → „Alle Bilder im Dokument“ aktiviert, werden sämtliche Bilder und Grafiken in der Präsentation komprimiert. Die Datei wird dementsprechend kleiner.

Erklärung: Ist die Präsentation nur für eine Anzeige am Bildschirm oder im Web gedacht, dann bitte „Web/Bildschirm“ anklicken. Soll sie gedruckt werden, dann bitte auf „Drucke“ umstellen (die Auflösung ändert sich auf 200 dpi).

PowerPoint generiert folgenden Hinweis:



„Übernehmen“ klicken. Danach „OK“ klicken.

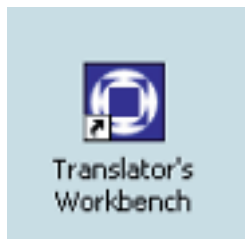
## 2. \*.pdf-File

Sind Bilder im Dokument vorhanden, muss zusätzlich ein \*.pdf erstellt und mitgeschickt werden.

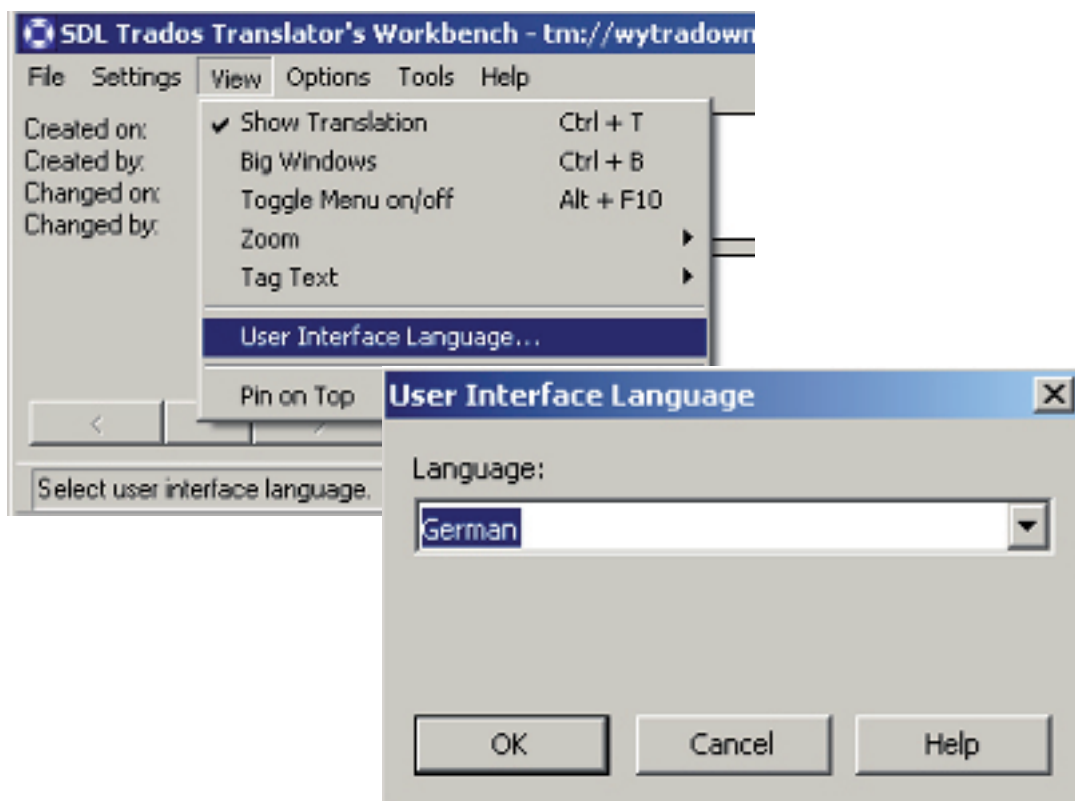
## 3. \*.log-File (mittels Trados Analyse erstellt)

Das Ergebnis dieser Analyse zeigt, wie viele zu übersetzende Segmente im Dokument enthalten sind, bzw. wie viele Segmente oder Wörter bereits im *Translation Memory* enthalten sind. Durch dieses \*.log-File sehen ÜbersetzerInnen, wie viel Prozent des Textes neu zu übersetzen sind. Auf diesem File basiert auch die Rechnung.

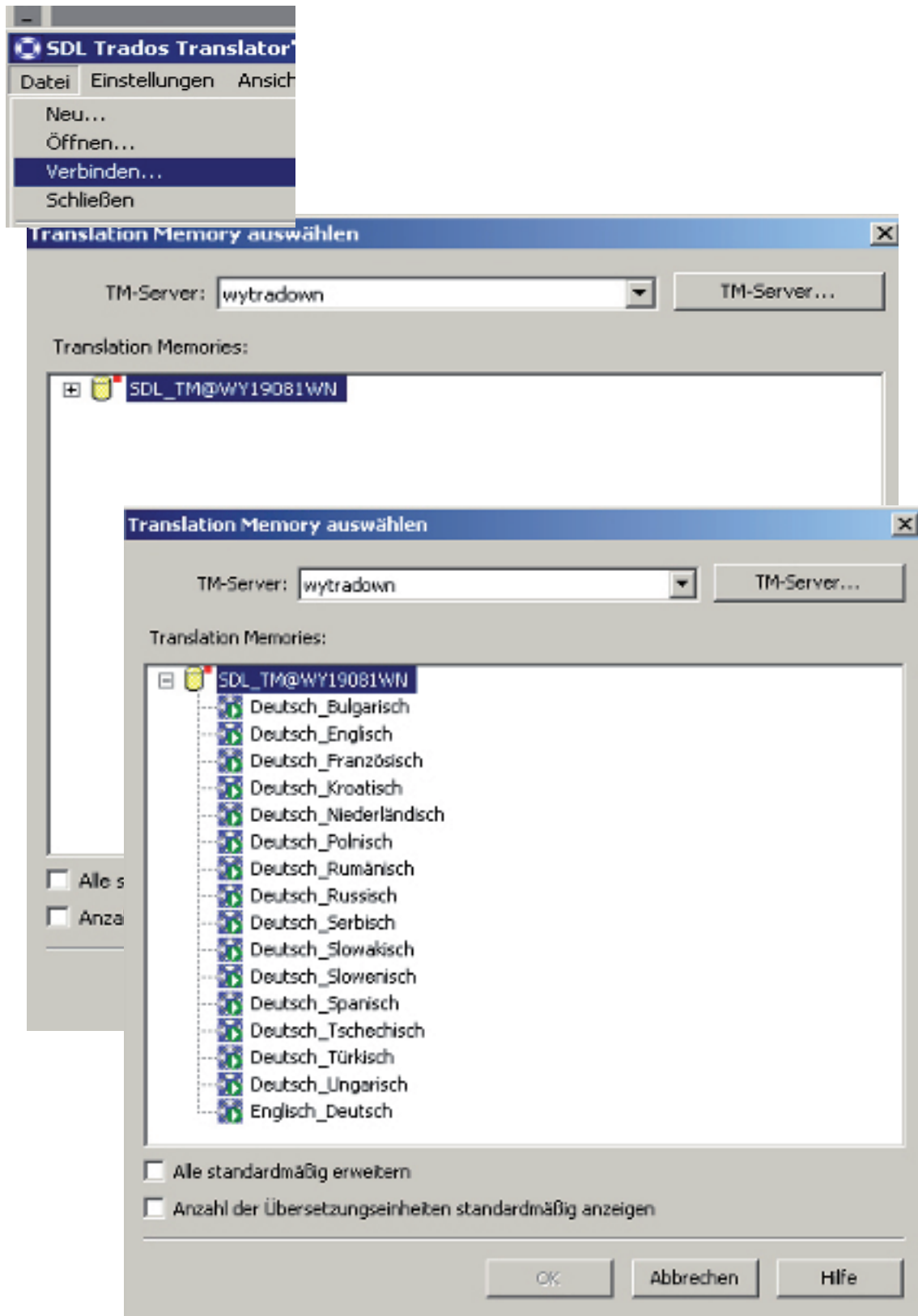
### 3.1. Translator's Workbench öffnen



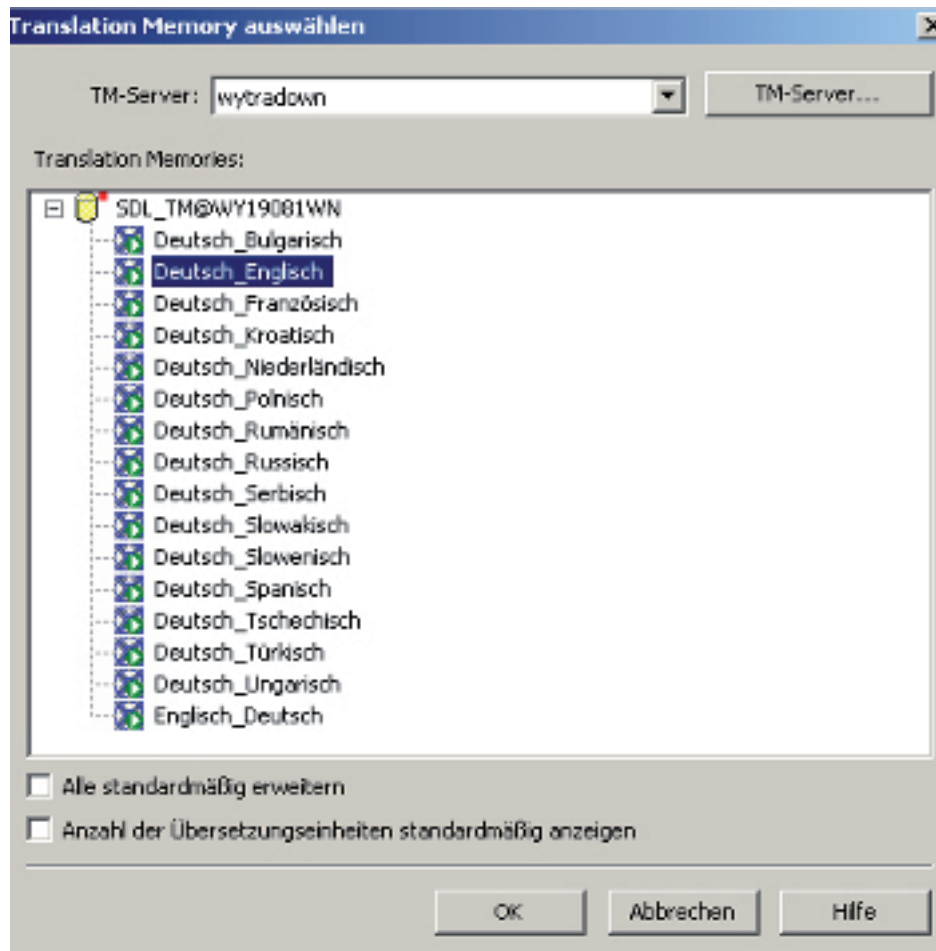
### 3.2. View - User Interface Language... (um die Anzeigesprache auf Deutsch zu ändern). Dieser Schritt ist nur beim ersten Mal durchzuführen. Trados merkt sich die Spracheinstellung.



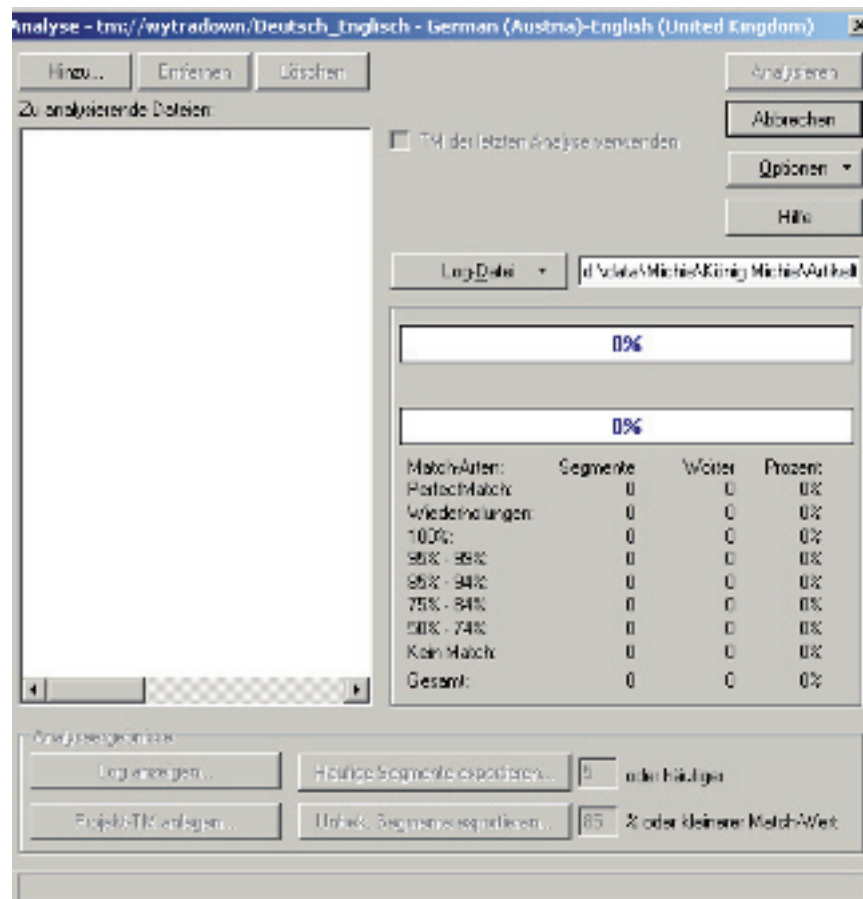
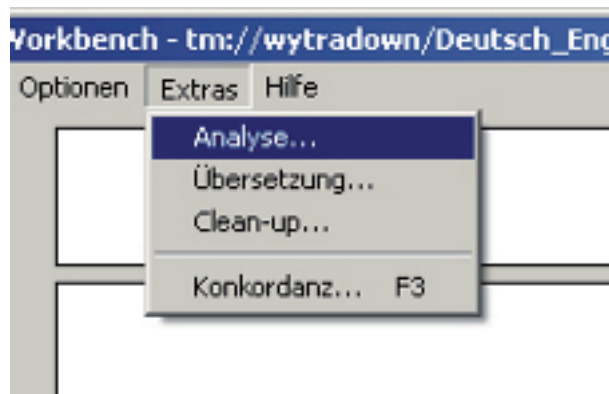
### 3.3. Mit dem Bene Trados Server *wytradow*n verbinden, öffnen:



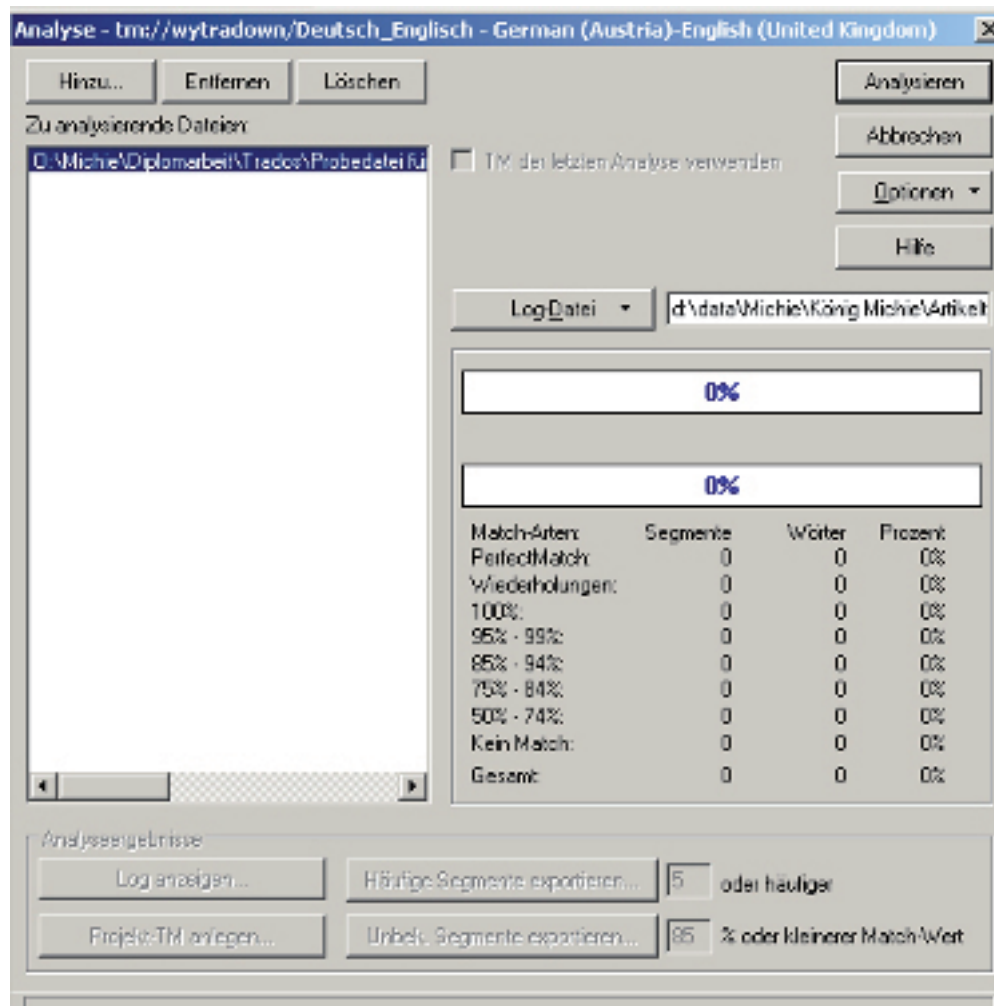
Das gewünschte Translation Memory (TM) öffnen. Beispiel:  
Ein deutscher Text wird ins Englische übersetzt. Benötigtes TM: Deutsch\_Englisch.



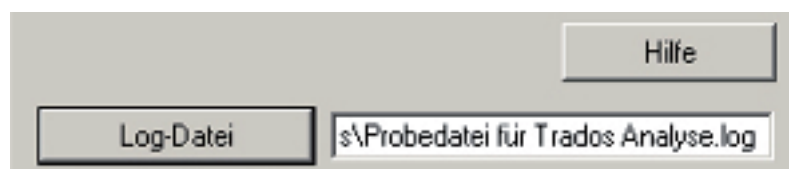
### 3.4. Im Menü „Extras“ befindet sich die Funktion „Analyse“:



Durch Klicken auf „Hinzu“ wird die zu übersetzende Datei in die Analyse geholt:



Durch Klicken auf „Log-Datei“ kann der Speicherort dieser Datei festgelegt werden. Empfehlenswert ist, diese im Ordner des Ausgangstextes abzulegen, und auch mit demselben Namen zu versehen:



„Analysieren“ klicken. Das Ergebnis der Analyse wird einerseits in der \*.log-Datei gespeichert, ist aber auch sofort nach der Analyse ersichtlich:

Log-Datei				s\Probedatei für Trados Analyse.log
1 Datei(en) verarbeitet:				
100%				
0%				
Match-Arten:	Segmente	Wörter	Prozent	
PerfectMatch:	0	0	0%	
Wiederholungen:	0	0	0%	
100%:	1	1	10%	
95% - 99%:	1	1	10%	
85% - 94%:	1	1	10%	
75% - 84%:	0	0	0%	
50% - 74%:	0	0	0%	
Kein Match:	4	7	70%	
Gesamt:	7	10	100%	

Das analysierte Dokument besteht aus 10 Sätzen, die in 7 Übersetzungseinheiten zerlegt wurden, es kommen einige Wiederholungen vor, und für 7 Wörter (4 Übersetzungseinheiten) wurde kein Eintrag im TM gefunden, für insgesamt 3 Wörter (3 Übersetzungseinheiten) gibt es zumindest teilweise Übereinstimmungen mit Einträgen im TM.

#### 4. Aktuelles *Translation Memory*

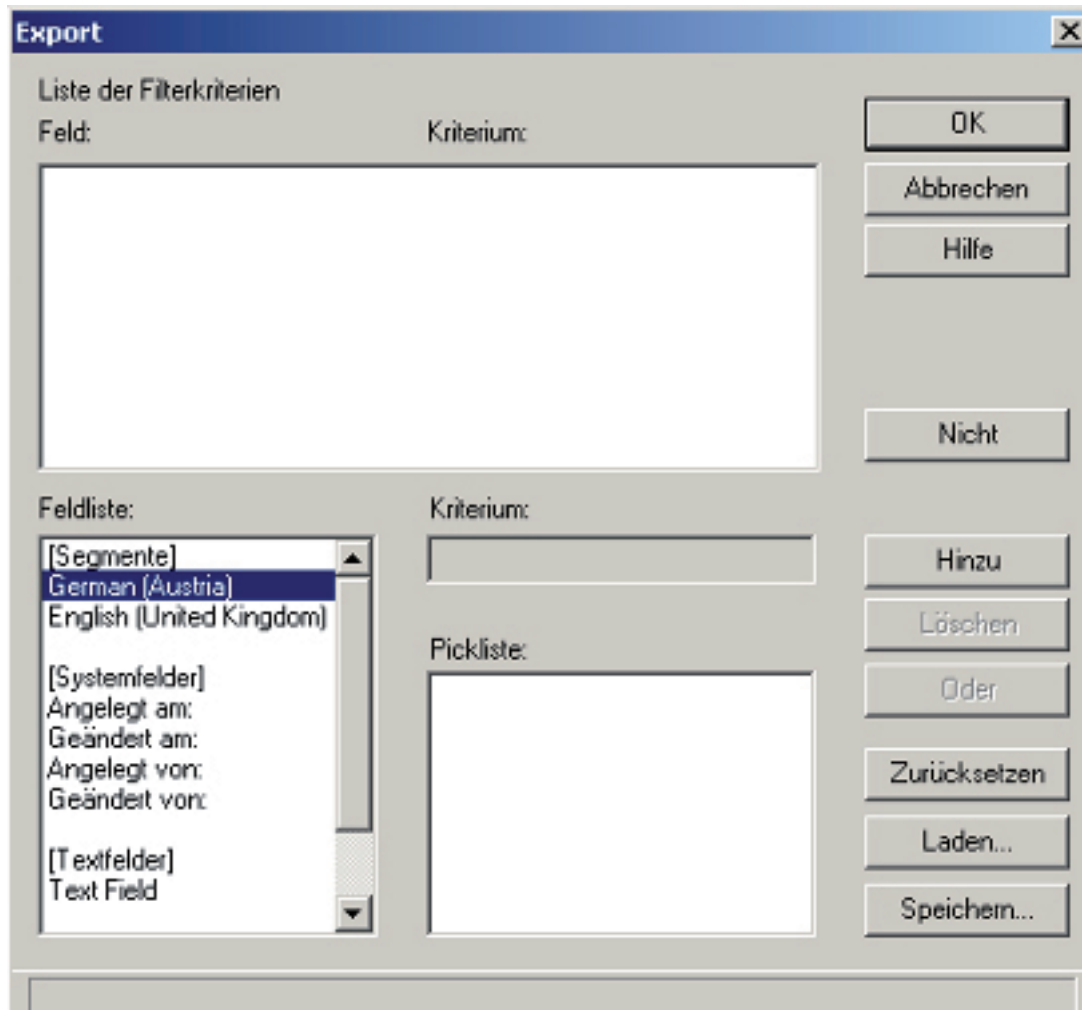
Je nachdem, in welche Sprache übersetzt wird, muss ein Export aus dem Translation Memory (TM) in gezippter Form mit jedem Übersetzungsauftrag an das Übersetzungsbüro mitgeschickt werden. Im Dateinamen ist das Datum des Exports anzuführen. Beispiel: Deutsch\_English\_080830.txt.

##### 4.1. Wie bereits im Schritt „\*.log-Datei“ erklärt: In Trados einsteigen und das relevante Translation Memory öffnen.

##### 4.2. Im korrekten TM „Datei - Export“ ausführen:

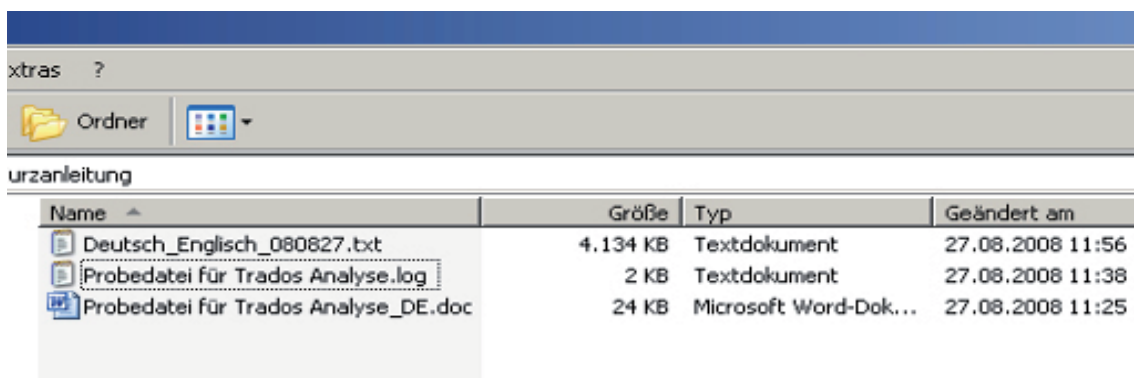


#### 4.3. Es öffnet sich das folgende Fenster:

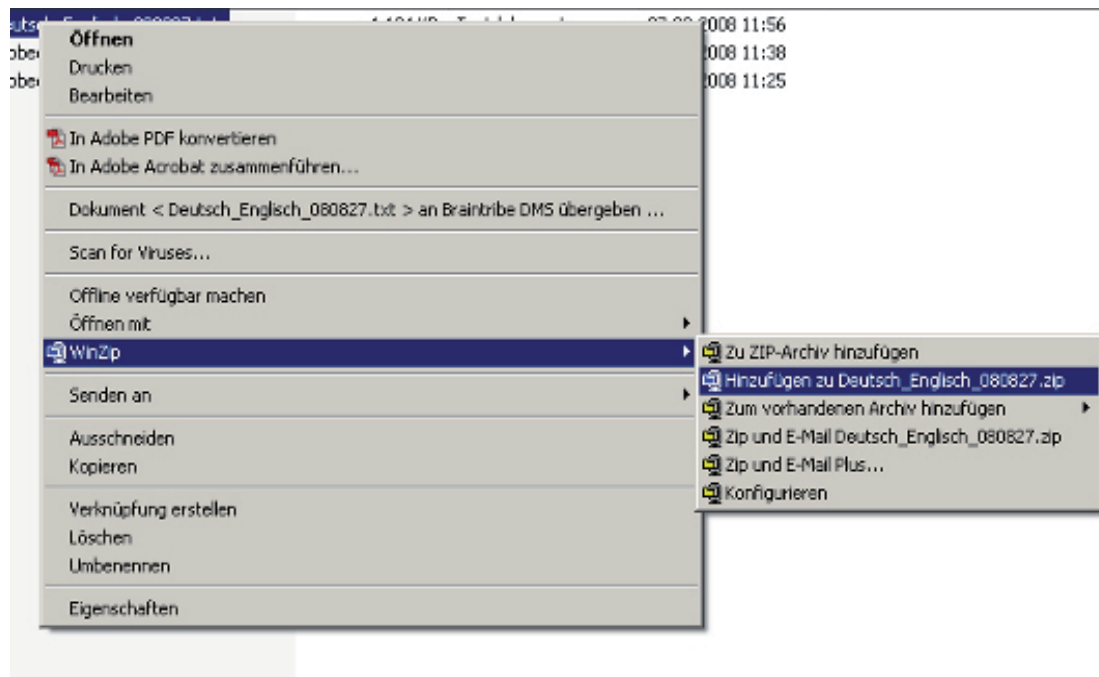


„OK“ klicken.

Den Export (\*.txt-Datei, 7.x/8.x) am Besten wieder im Ordner des Ausgangsdokuments ablegen. Bitte nicht vergessen, das **Datum**, an dem der Export erstellt wurde, im Dateinamen anzuführen!



Diese \*.txt-Datei ist in der Regel sehr groß, deshalb ist es empfehlenswert, sie zu **zipen**. Einfach auf die rechte Maustaste klicken:



Die gezippte Datei ist um ein Vielfaches kleiner:

Name	Größe	Typ
Deutsch_English_080827.txt	4.134 KB	Textdokument
Probedatei für Trados Analyse.log	2 KB	Textdokument
Probedatei für Trados Analyse_DE.doc	24 KB	Microsoft Word-Dok...
Deutsch_English_080827.zip	952 KB	WinZip-Datei

Die \*.zip-Datei wird dem Mail an das Übersetzungsbüro angehängt.

## 5. Trados Versionsnummer

Diese lautet: SDL Trados 2007 und ist beim Übersetzungsauftrag anzuführen.

### Vorschlag:

Im Anhang finden Sie den aktuellen Export aus dem Bene TM Deutsch\_English, Version SDL Trados 2007.

**Zusammenfassung:** Das Mail an das Übersetzungsbüro enthält

- den geprüften Ausgangstext im entsprechenden Format und „\_DE“ am Ende des Dateinamens
- Ansprechperson (Wer hat den Text verfasst?)
- eventuell \*.pdf-Dokument
- \*.log-File aus der Trados Analyse
- gezipptes \*.txt-File aus dem Translation Memory Export (inkl. Datum)
- Trados Versionsnummer (SDL Trados 2007)
- Kostenstelle und Rechnungsadresse
- gewünschtes Lieferdatum

**Bitte sämtliche Anhänge in das zuvor erstellte ZIP-Archiv hinzufügen** und dieses mit dem aussagekräftigen und leicht zuordenbaren Namen des Projektes bezeichnen! Somit muss nur ein Anhang aus dem E-Mail gespeichert werden.

Nun kann das Mail an das Übersetzungsbüro gesendet werden.

## **Schritt 2: Übersetzung wird geliefert**

1. Korrektur lesen am jeweiligen fremdsprachigen Markt:

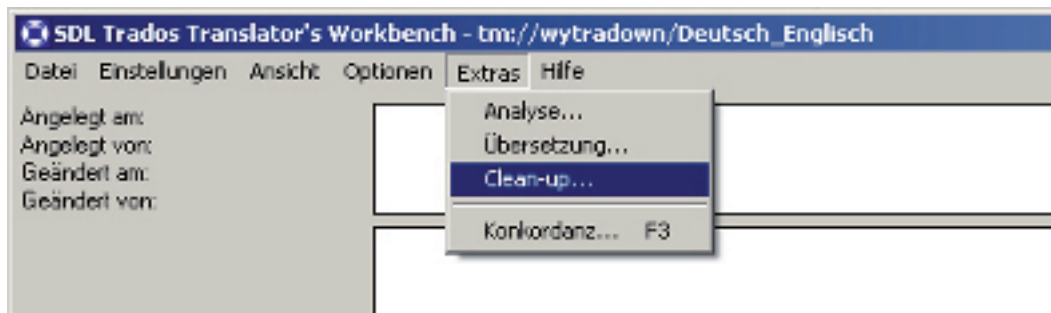
**InDesign-Dokumente:** Als PDF verschicken, Korrekturen als Kommentare verlangen.

**Word-Dokumente:** Änderungen nachvollziehen einstellen.

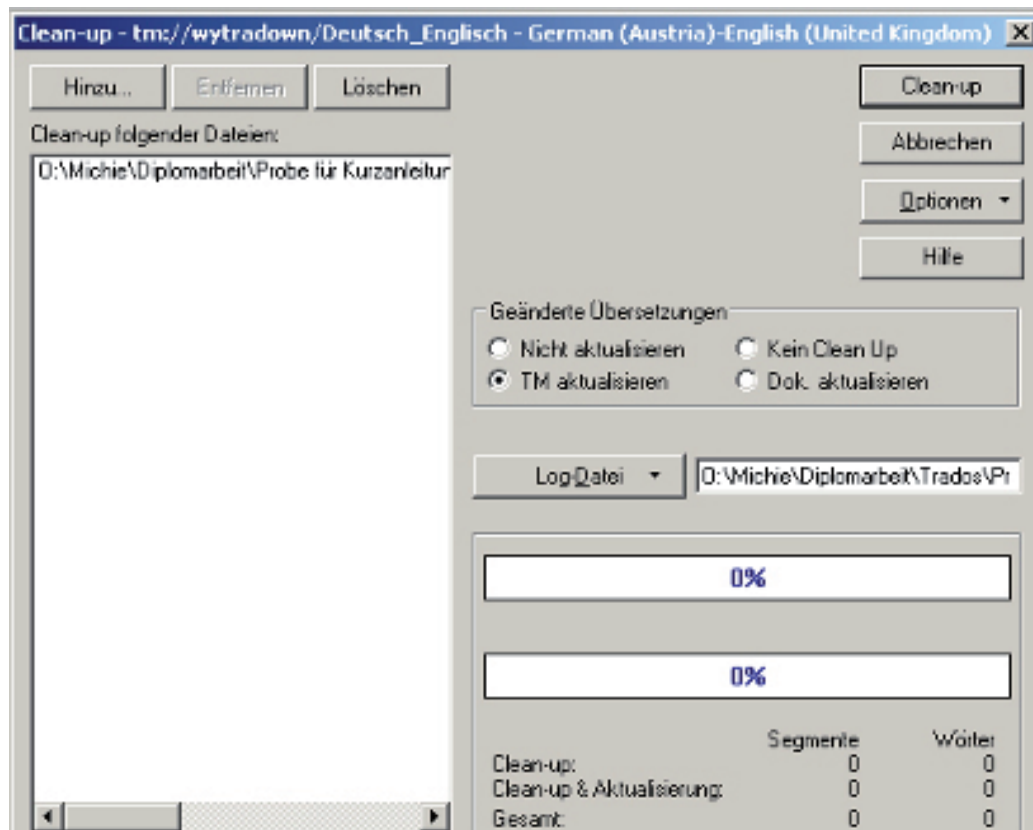
Sind Korrekturen angefallen, diese dem Übersetzungsbüro übermitteln und um Aktualisierung des TM bitten. Auf aktuelle \*.txt-Datei oder Dokument mit „bilingual“ im Dateinamen warten. Aus diesen Dateien sind die Ausgangssprache sowie die Zielsprache ersichtlich. *Beispiele:* WP\_MB110\_DE-EN.ttx, TM\_DE-FR.txt oder Ergänzungen\_RF\_DE-NL.doc.

2. Entsprechende aktuelle \*.txt-Datei, \*.ttx-Datei bzw. Word-Dokument mit zweisprachiger Bezeichnung anhand des Trados Clean-up ins korrekte Bene Translation Memory einpflegen.

- 2.1. Wie bereits im Schritt „\*.log-Datei“ erklärt, in Trados einsteigen und das relevante Translation Memory öffnen. Im Menü „Extras“ befindet sich der Punkt „Clean-up“. Es muss darauf geachtet werden, dass das korrekte TM geöffnet ist, ansonsten werden z. B. englische Segmente ins französische TM eingepflegt.



- 2.2. Die Datei (\*.txt-Datei, \*.ttx-Datei bzw. Dokument mit „bilingual“ im Dateinamen, alle Dateien mit zweisprachiger Bezeichnung) über den Menüpunkt „Hinzu“ ins Clean-up holen. Achtung: „TM aktualisieren“ muss markiert sein.



### Schritt 3: Zieldokument erstellen

## 5) Übersicht der Texttypen bei der Bene AG

Nachstehend finden Sie eine Auswahl der diversen Textsorten, die bei Bene vorkommen. In der rechten Spalte wird der vorrangige Texttyp angeführt.

Normen	inhaltsbetont, informativ
Verträge	inhaltsbetont, informativ
Gutachten	inhaltsbetont, informativ
Preislisten	inhaltsbetont, informativ
Zertifikate	inhaltsbetont, informativ
Broschüren	operativ, appellbetont, auch expressiv
Kataloge	operativ, appellbetont, auch expressiv
Office Info (Newsletter)	operativ, appellbetont, auch expressiv
Montageanleitungen	inhaltsbetont, informativ
Onlinetexte für my.bene.com und bene.com	inhaltsbetont, informativ, auch expressiv und appellbetont
Schriftverkehr	inhaltsbetont, informativ, auch expressiv und appellbetont
Presstexte	operativ, appellbetont, auch expressiv
Schulungsunterlagen (z. B. für Bene Fit Tage, bzw. Start-up Schulungen, Trainings)	inhaltsbetont, informativ, auch expressiv

Für Bene sind, angelehnt an die oben erwähnten Texttypen, folgende Faktoren von großer Bedeutung:

**Vorrangig inhaltsbetonte, informative Texte:**

- Die Einhaltung der Terminologie spielt eine große Rolle!
- Verständnisprobleme: dies ist bei fachsprachlichen Texten absolut nachvollziehbar, jedoch BITTE NACHFRAGEN, wenn etwas unklar ist! Die Bene-MitarbeiterInnen sind jederzeit gerne bereit, Auskunft zu geben.
- Grundsatz: Was nicht verstanden wird, kann nicht adäquat in die Zielsprache übertragen werden!

**Vorrangig expressive und appellative Texte:**

- Überlegen: Was sagt der Text aus? Welche Stilmittel werden eingesetzt (Metaphern, Sprichwörter,...)? Welche Konnotationen haben die jeweiligen Wörter?
- Gibt es in der Zielsprache Entsprechungen? ABER: Jede Sprache funktioniert anders, möglicherweise kann an einer Stelle, an der im Ausgangstext ein Stilmittel verwendet wurde, kein Äquivalent in der Zielsprache gefunden werden! Zwingen Sie den Text auch nicht dazu! Finden Sie andere Stellen, an denen Sie Metaphern und Sprichwörter etc. einbringen können. Es ist Ihre Verantwortung, dass der Zieltext stilistisch ebenso wertvoll wird, wie es der Ausgangstext ist!
- Unsicherheiten? Bitte nachfragen!

---

## **6) Hinweis auf die Terminologiedatenbank MultiTerm**

Seit August 2008 wird an der Struktur der MultiTerm Pilottermbank Bene Terminologie gearbeitet. Diese steht jetzt bereit, um mit Inhalten befüllt zu werden. ÜbersetzerInnen werden angehalten, Terminologielisten zu führen (Excel-File), um zum Anwachsen der mehrsprachigen Bene-Terminologie beizutragen. Diese Inhalte werden nach Rücksprache mit der jeweiligen Marktverantwortung in die Termbank eingepflegt und stehen nach einem Roll-Out über das Webtool QuickTerm allen MitarbeiterInnen zur Verfügung. ÜbersetzerInnen erhalten die Informationen über die Terminologiefunktion der Translator's Workbench. MultiTerm und QuickTerm werden zur einheitlichen Verwendung von Terminologie beitragen, und somit Verständnisprobleme von Beginn an ausschließen. Sobald QuickTerm verfügbar ist, wird eine gesonderte Information ausgesendet.

Übersicht Übersetzungsbüros / Overview of translation agencies / Vue d'ensemble des agences de traduction						bene	
erstellt von / created by: édité le:	Michaela Koenig	am / date: le:	24.11.2008	geändert von / amended by: changé par:	Michaela Koenig	OSU-Dok.Nr. OSE-Doc.No.: Nr du document OSU	DB-MKP-5
geprüft von / checked by: contrôle le:	Horst Pertl	am / date: le:	27.11.2008	freigegeben von / approved by: validé par:	Hannes Scheer	Ausgabe Nr.: Version No.:	2
						am / date: le:	27.11.2008
						am / date: le:	27.11.2008

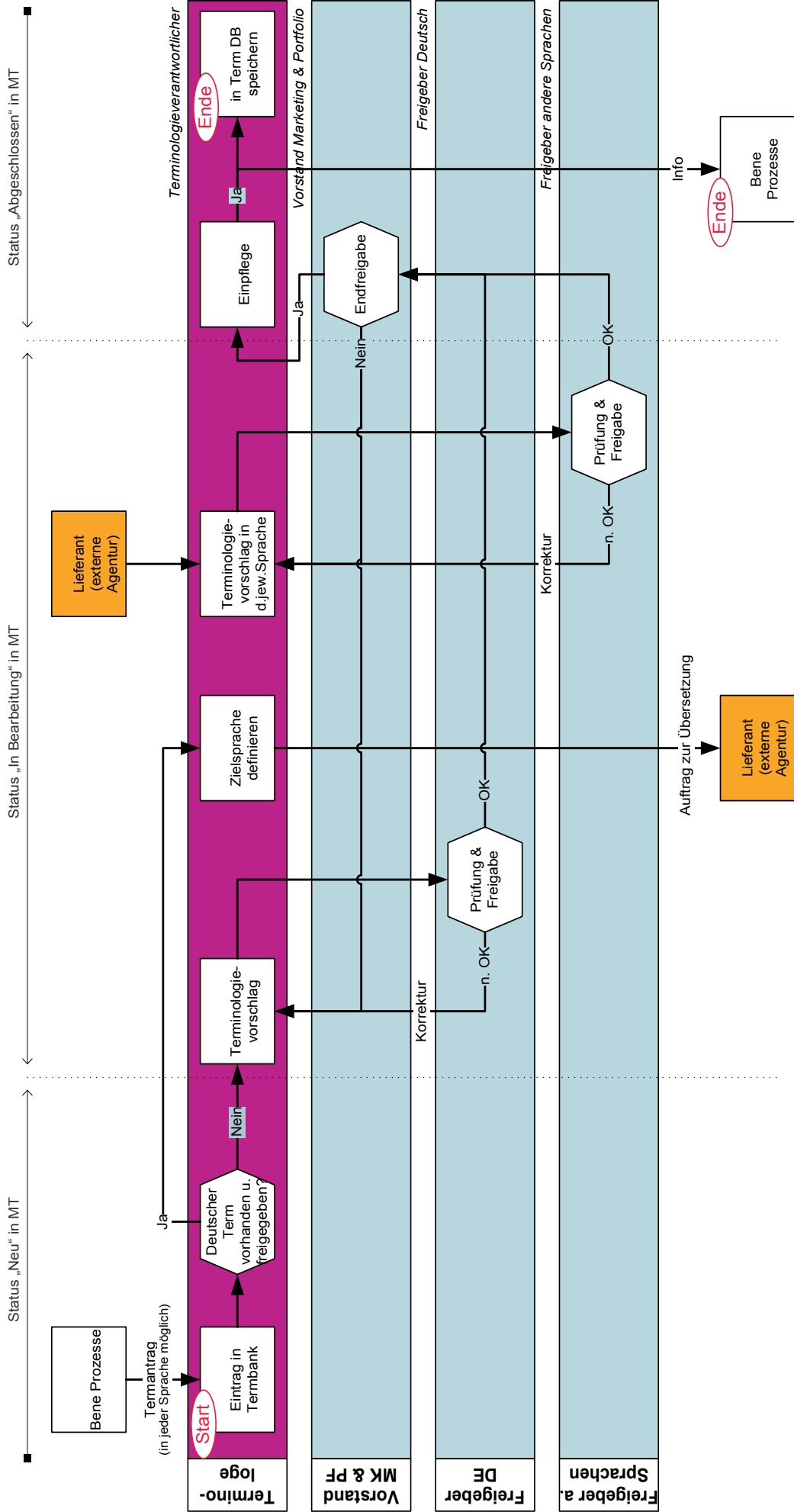
# 1. Beschreibungen, Definitionen

Das vorliegende Datenblatt liefert eine Übersicht aller Übersetzungsbüros, mit denen Bene zusammenarbeitet.  
*The present data sheet provides an overview of all translation agencies Bene cooperates with.*  
*La présente fiche donne un aperçu de toutes les agences de traduction avec lesquelles Bene travaille.*

Sprache Language Langue	Name Büro Name of agency Nom de l'agence	Kontaktperson Contact person Contact	Übersetzer Translators Traducteurs	e-Mail	Telefon Telephone Téléphone	Trados ID	Konversation Conversation Conversation
Englisch English Anglais							Deutsch German Allemand
Französisch French Français							Deutsch German Allemand
Russisch Russian Russe							Deutsch German Allemand
Spanisch Spanish Espagnol							Deutsch German Allemand
Niederländisch Dutch Néerlandais							Deutsch German Allemand
Polnisch Polish Polonais							Deutsch German Allemand
Tschechisch Czech Tchèque							Deutsch German Allemand
							Englisch English Anglais
							Englisch English Anglais

Inhalt bewusst entfernt.

# Terminologieworkflow



Ersteller: Michaela König\Hannes Scheer\Thomas Riegler			Gültige Ausgabe auf <a href="http://www.my.bene.com">www.my.bene.com</a>		Datenbank: Prozessvisualisierungen.vdb	
Erstelldatum: 06.10.2008	letzte Änderung: 21.10.2008	Version: 1	Freigeber: Hannes Scheer	Dokumentenummer: PV-MKP-19_Terminologieworkflow	Seite 1 / 1	

© Bene. Dieses Dokument darf ohne Zustimmung des Freigebeverantwortlichen Dritten nicht zugänglich gemacht werden!

## Anhang IV - Terminologieworkflow

## Anhang V - Bene Layout Eingabe

### Bene Layout Eingabe

Copyright Information: Verdana Kursiv 8 Grau

#### **Entry Level**

Struktur/Element	10	0	0		
Name	Zeile 10	Verdana	Fett	9	Schwarz
Name Kompakt	Zeile 10	Verdana	Standard	9	Schwarz
Inhalt	Zeile 10	Verdana	Standard	10	Schwarz

#### **Entry number**

Struktur/Element	0	0	0		
Name	Zeile 8	Verdana	Standard	7	Schwarz
Name Kompakt	Zeile 8	Verdana	Standard	7	Schwarz
Inhalt	Zeile 8	Verdana	Standard	7	Schwarz

#### **Klassifikation**

Struktur/Element	0	0	0		
Name	Zeile 10	Verdana	Standard	8	Grau
Name Kompakt	Zeile 10	Verdana	Standard	8	Grau
Inhalt	Zeile 10	Verdana	Standard	10	Schwarz

#### **➤ Produkt**

Struktur/Element	0	0	0		
Name	Zeile 10	Verdana	Standard	8	Grau
Name Kompakt	Zeile 10	Verdana	Standard	8	Grau
Inhalt	Zeile 10	Verdana	Standard	10	Schwarz

#### **Illustration**

Struktur/Element	0	0	0		
Name	Zeile 10	Verdana	Standard	8	Grau
Name Kompakt	Zeile 10	Verdana	Standard	8	Grau
Inhalt	Zeile 10	Verdana	Standard	10	Schwarz

#### **➤ Quelle**

Struktur/Element	0	0	0		
Name	Zeile 10	Verdana	Standard	8	Grau
Name Kompakt	Zeile 10	Verdana	Standard	8	Grau
Inhalt	Zeile 10	Verdana	Standard	10	Schwarz

**Projekt**

Struktur/Element	0	0	20		
Name	Zeile 10	Verdana	Standard	9	Grau
Name Kompakt	Zeile 10	Verdana	Standard	9	Grau
Inhalt	Zeile 10	Verdana	Standard	10	Schwarz

**Anmerkung**

Struktur/Element	0	0	20		
Name	Zeile 12	Verdana	Standard	9	Grau
Name Kompakt	Zeile 12	Verdana	Standard	9	Grau
Inhalt	Zeile 12	Verdana	Standard	10	Schwarz

**Deutsch**

Struktur/Element	10	0	0		
Name	Zeile 10	Verdana	Fett	9	Schwarz
Name Kompakt	Zeile 10	Verdana	Fett	9	Schwarz
Inhalt	Zeile 10	Verdana	Standard	10	Schwarz

**Definition**

Struktur/Element	0	0	0		
Name	Zeile 12	Verdana	Standard	9	Grau
Name Kompakt	Zeile 12	Verdana	Standard	9	Grau
Inhalt	Zeile 12	Verdana	Standard	10	Schwarz

**Quelle**

Struktur/Element	0	0	0		
Name	Zeile 10	Verdana	Standard	7	Grau
Name Kompakt	Zeile 10	Verdana	Standard	7	Grau
Inhalt	Zeile 10	Verdana	Kursiv	7	Schwarz

**Anmerkung**

Struktur/Element	0	0	0		
Name	Zeile 12	Verdana	Standard	9	Grau
Name Kompakt	Zeile 12	Verdana	Standard	9	Grau
Inhalt	Zeile 12	Verdana	Standard	10	Schwarz

**Workflow-Status**

Struktur/Element	0	0	20		
Name	Zeile 10	Verdana	Standard	9	Grau
Name Kompakt	Zeile 10	Verdana	Standard	9	Grau
Inhalt	Zeile 10	Verdana	Fett	8	Rot

**↘ Freigabe Marketing / Freigabe Technik / Freigabe Vertrieb**

Struktur/Element	10	0	0		
Name	Zeile 10	Verdana	Standard	8	Grau
Name Kompakt	Zeile 10	Verdana	Standard	8	Grau
Inhalt	Zeile 10	Verdana	Fett	8	Rot

**↘ Created by / Created on / Modified by / Modified on**

Struktur/Element	10	0	0		
Name	Zeile 10	Verdana	Kursiv	7	Grau
Name Kompakt	Zeile 10	Verdana	Kursiv	7	Grau
Inhalt	Zeile 10	Verdana	Kursiv	7	Grau

**Term / Synonym**

Struktur/Element	10 [Synonym 60]	0	0		
Name	Zeile 10	Verdana	Standard	9	Grau
Name Kompakt	Zeile 10	Verdana	Standard	9	Grau
Inhalt	Zeile 10	Verdana	Fett [Synonym Standard]	10	Grün

**↘ Quelle**

Struktur/Element	0	0	0		
Name	Zeile 10	Verdana	Standard	7	Grau
Name Kompakt	Zeile 10	Verdana	Standard	7	Grau
Inhalt	Zeile 10	Verdana	Kursiv	7	Schwarz

**Definition**

Struktur/Element	0	0	0		
Name	Zeile 12	Verdana	Standard	9	Grau
Name Kompakt	Zeile 12	Verdana	Standard	9	Grau
Inhalt	Zeile 12	Verdana	Standard	10	Schwarz

**↘ Quelle**

Struktur/Element	0	0	0		
Name	Zeile 10	Verdana	Standard	7	Grau
Name Kompakt	Zeile 10	Verdana	Standard	7	Grau
Inhalt	Zeile 10	Verdana	Kursiv	7	Schwarz

**Anmerkung**

Struktur/Element	0	0	0		
Name	Zeile 12	Verdana	Standard	9	Grau
Name Kompakt	Zeile 12	Verdana	Standard	9	Grau
Inhalt	Zeile 12	Verdana	Standard	10	Schwarz

**Kontext**

Struktur/Element	0	0	0		
Name	Zeile 12	Verdana	Standard	9	Grau
Name Kompakt	Zeile 12	Verdana	Standard	9	Grau
Inhalt	Zeile 12	Verdana	Standard	10	Schwarz

**Quelle**

Struktur/Element	0	0	0		
Name	Zeile 10	Verdana	Standard	7	Grau
Name Kompakt	Zeile 10	Verdana	Standard	7	Grau
Inhalt	Zeile 10	Verdana	Kursiv	7	Schwarz

**Grammatik**

Struktur/Element	0	0	0		
Name	Zeile 10	Verdana	Standard	9	Grau
Name Kompakt	Zeile 10	Verdana	Standard	9	Grau
Inhalt	Zeile 10	Verdana	Standard	10	Schwarz

**Regionale Verwendung**

Struktur/Element	0	0	0		
Name	Zeile 10	Verdana	Standard	9	Grau
Name Kompakt	Zeile 10	Verdana	Standard	9	Grau
Inhalt	Zeile 10	Verdana	Standard	10	Schwarz

**Verwendung**

Struktur/Element	0	0	20		
Name	Zeile 10	Verdana	Standard	9	Grau
Name Kompakt	Zeile 10	Verdana	Standard	9	Grau
Inhalt	Zeile 10	Verdana	Fett	9	Rot

## Terminologie-Leitfaden

Der Terminologie-Leitfaden dient Terminologieverantwortlichen bei der Bene AG. Er stellt sicher, dass die Einträge in MultiTerm nach einem einheitlichen Schema erstellt werden und garantiert somit ein durchgängiges Erscheinungsbild der Terminologiedatenbank.

### **Folgende Punkte werden in diesem Leitfaden behandelt:**

1. Zielgruppen des Leitfadens
2. Erstbefüllung
3. Quellenangaben
4. Definitionen
5. Querverweise und Hyperlinks
6. Feldnamen
7. Status im Feld „Workflow-Status“
8. Satzzeichen
9. Sprache
10. Maßangaben

### **1. Zielgruppen des Leitfadens**

Terminologieverantwortliche  
Technische Redaktion  
Personen, die aktiv am Terminologiemanagement beteiligt sind

### **2. Erstbefüllung**

ausgewählte Termini aus der Preisliste Back Office (T-Plattform, T-Workbench)  
ausgewählte Termini aus Media Room  
Erster Termzirkel

### **3. Quellenangaben**

Trennzeichen: Beistriche

Preislisten: Name der Preisliste, Unterkategorie, Zugriffsdatum [TT.MM.JJ]  
z. B. Preisliste Back Office, T-Plattform, 06.10.08

Websites: vollständiger Link, Zugriffsdatum [TT.MM.JJ]  
z. B. [www.mediroom.cc](http://www.mediroom.cc), 06.10.08

Prospekte/Broschüren: „Titel“ des Prospektes/der Broschüre, Publikationsdatum [TT.MM.JJ]  
Bezeichnung als Prospekt/Broschüre laut [my.bene.com](http://my.bene.com) (Werkzeuge → Prospekte & Broschüren), z. B. Prospekt „At Work“, 28.11.07  
Lexika: Titel des Lexikons, Publikationsjahr [JJJJ]  
z. B. Duden, Deutsches Universalwörterbuch, 2006

Bücher: „Titel des Buches“, AutorIn/AutorIn/..., Publikationsjahr [JJJJ]  
z. B. „Möbel im Detail“, Heyelmann/Niestrath/Wanisch, 2008

Online-Lexika, -Wörterbücher und -Glossare: vollständiger Link, Zugriffsdatum [TT.MM.JJ]

z. B. <http://www.weckbacher.com/site/glossar.php>, 06.10.08

Name einer Person: Verlinkung auf E-Mail-Adresse, Datum [TT.MM.JJ]

z. B. Michaela König, 06.10.08 (inkl. Verlinkung auf [my.bene.com](mailto:my.bene.com) Adressbuch)

Anm.: Eine Person ist eine Quelle, wenn der Terminus von dieser Person ausgesprochen oder schriftlich festgehalten wurde. Für Illustrationen ist eine Person dann eine Quelle, wenn Fotos von dieser Person angefertigt wurden.

#### 4. Definitionen

Bevorzugt: Inhaltsdefinitionen

„In der Inhaltsdefinition werden, ausgehend von einem bekannten bzw. bereits definierten Oberbegriff, die einschränkenden Merkmale angegeben, die den zu definierenden Begriff kennzeichnen und ihn von den anderen Begriffen derselben Reihe unterscheiden“ (Arntz/Picht/Mayer, 2004: 62).

Die Definition befindet sich auf Termebene. Gibt es Synonyme, wird die Definition auf Sprachebene eingetragen.

Definitionen werden mit Großbuchstaben begonnen und mit einem Punkt abgeschlossen, auch wenn der Satz nicht vollständig ist.

#### 5. Querverweise und Hyperlinks

Querverweis: Verweis auf andere Termini innerhalb von MultiTerm

Hyperlink: Verweis auf eine Internetadresse

Querverweise sind in den Textfeldern Definition, Anmerkung und Kontext zulässig. In den Quellenangaben darf sich kein Querverweis auf einen Terminus befinden.

Hyperlinks dürfen sich in den Textfeldern Definition, Anmerkung, Kontext, Quelle befinden. Achtung: Hyperlinks, die ein „?“ beinhalten, werden von MultiTerm nicht weitergeleitet.

#### 6. Feldnamen

Die Feldnamen werden in der Unternehmenssprache (Deutsch) angelegt.

## 7. Status im Feld „Workflow-Status“

Das Feld „Workflow-Status“ sieht drei Phasen vor: „Neu“, „In Bearbeitung“ und „Abgeschlossen“.

Ein Terminus ist mit „Neu“ gekennzeichnet, sobald dieser in MultiTerm eingetragen wird.

Solange dieser bei den berechtigten Personen geprüft wird, befindet er sich im Status „In Bearbeitung“.

„Abgeschlossen“ ist ein Terminus erst dann, wenn seine Verwendung in MultiTerm festgelegt und der Terminus freigegeben wurde.

## 8. Satzzeichen

Feld „Term“: Nur Anführungszeichen und Bindestrich zulässig.

In allen anderen Textfeldern sind sämtliche Satzzeichen erlaubt.

## 9. Sprache

Feld „Term“	Nur neue deutsche Rechtschreibung. Falls es eine Version aus der alten Rechtschreibung gibt, wird diese als abgelehnte Variante angelegt.
Andere Textfelder	(Kontext, Anmerkung, Definition) Grundsätzlich neue deutsche Rechtschreibung. Wird der Text aus einer Quelle übernommen, alte Rechtschreibung beibehalten. Wird der Text neu verfasst, ist die neue Rechtschreibung zu verwenden.
Verben	Entweder Infinitiv oder substantivierter Infinitiv z. B. furnieren / (das) Furnieren
Substantive	Grundsätzlich Einzahl, ohne Artikel. (Anmerkungen zum Artikel in Feld „Grammatik“, falls nur Mehrzahl möglich, im Feld „Grammatik“ anmerken)

## 10. Maßangaben

Maßangaben sind mit einem Leerzeichen zwischen der Zahl und der Maßeinheit anzugeben. z. B. 19 mm

### Profil von TerminologInnen

Die Anforderungen an TerminologInnen sind u. a. (Soukup-Unterweger, 2008: 67):

- Grundkenntnisse in der Terminologie
- sicherer Umgang mit Quellen
- guter Kontakt zu allen Bereichen/Abteilungen/Stellen im Unternehmen
- Bereitstellung von ausreichenden Zeitressourcen für die Terminologiewerkarbeit
- Bereitschaft zum Besuch von einschlägigen Schulungen, Fortbildungsveranstaltungen, u. dgl.
- Kommunikationsfähigkeit innerhalb des Unternehmens:  
Fähigkeit zur Überzeugungsarbeit und eine gewisse Autorität einerseits gegenüber den Fachleuten, die Informationen in die Terminologiedatenbank einbringen, und andererseits gegenüber den NutzerInnen der Datenbank
- Problemlösungskompetenz
- Bereitschaft zu aufwändiger und langwieriger Recherchiertätigkeit
- Fähigkeit zur Erarbeitung von Konzepten im Rahmen der Terminologiewerkarbeit
- Respekt und Verständnis gegenüber anderen Sprachen und Kulturen
- ständige Lernbereitschaft und Flexibilität.

TerminologInnen der Bene AG müssen sowohl für *MultiTerm* als auch für *QuickTerm* Kenntnisse erwerben und vermitteln können, da die erarbeitete Terminologie in *MultiTerm* verwaltet, und über *QuickTerm* den Zielgruppen zur Verfügung gestellt wird.

Terminologiewerkarbeit bei der Bene AG muss das Ziel verfolgen, für die zuvor festgelegten Zielgruppen ein zuverlässiges Werkzeug zu erstellen.

Persönliche Präferenzen dürfen keine Rolle spielen, weder bei Fachleuten noch bei TerminologInnen.

Für mehrsprachige Terminologiewerkarbeit muss der Kontakt zwischen TerminologInnen und dem jeweiligen Markt hergestellt werden.

Terminologiewerkarbeit muss laufend betrieben werden. Wird die Terminologiedatenbank nicht kontinuierlich ergänzt, verlieren die NutzerInnen aus den Zielgruppen das Vertrauen in das Werkzeug.

Der Bene Terminologie-Leitfaden muss eingehalten werden.

In der Unternehmenssprache (Deutsch) muss ein gewisses Sprachgefühl vorhanden sein.

Im Optimalfall sind Kenntnisse von zusätzlich ein bis zwei weiteren im Unternehmen verwendeten Sprachen vorhanden.

BENE AG

A-3340 WAIDHOFEN/YBBS SCHWARZWIESENSTRASSE 3

E-MAIL OFFICE@BENE.COM WWW.BENE.COM



## ErfasserIn.

Name: \_\_\_\_\_

Datum: \_\_\_\_\_

Funktion: \_\_\_\_\_

Durchwahl: \_\_\_\_\_

# Termkandidat

## Allgemeine Informationen.

☐ Illustration zu finden unter: \_\_\_\_\_

☐ Anmerkungen zur Illustration: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

## Eintragsnr.:

vom Terminologieverantwortlichen auszufüllen

## Klassifikation.

- |                                       |  |
|---------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> Branche      | <input type="checkbox"/> Produkt             |
| <input type="checkbox"/> Handelswaren | <input type="radio"/> Ergänzen und Gestalten |
| <input type="checkbox"/> Konzept      | <input type="radio"/> Management             |
| <input type="checkbox"/> Lieferanten  | <input type="radio"/> Media Room             |
| <input type="checkbox"/> Tools        | <input type="radio"/> Raumsysteme            |
|                                       | <input type="radio"/> Sitzmöbel              |
|                                       | <input type="radio"/> Stauraum               |
|                                       | <input type="radio"/> Tische                 |

Hauptbenennung: \_\_\_\_\_ Quelle: \_\_\_\_\_

Kurzform: \_\_\_\_\_ Quelle: \_\_\_\_\_

Abkürzung: \_\_\_\_\_ Quelle: \_\_\_\_\_

Orthografische Variante: \_\_\_\_\_

Definition: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Quelle: \_\_\_\_\_

Grammatikalische Anmerkungen: \_\_\_\_\_

Allgemeine Anmerkungen: \_\_\_\_\_

Unerwünschte Varianten: \_\_\_\_\_ Quelle: \_\_\_\_\_

Quelle: \_\_\_\_\_

Synonyme: \_\_\_\_\_ Quelle: \_\_\_\_\_

Quelle: \_\_\_\_\_

Quelle: \_\_\_\_\_

Verwendung im Kontext: \_\_\_\_\_

Quelle: \_\_\_\_\_

## Abstract (deutsch und englisch)

Die vorliegende Masterarbeit behandelt die Themen Terminologie- und Übersetzungsmanagement als Qualitätsfaktoren für die Unternehmenssprache, die *Corporate Language*. Zunächst wird die *Corporate Language* als Werkzeug der Unternehmenskommunikation (*Corporate Communications*) erläutert. Die Bedeutung der Unternehmenssprache für die Unternehmensidentität (*Corporate Identity*) und das Unternehmensfremdbild (*Corporate Image*) wird ausgearbeitet. Des Weiteren wird auf die Rolle eingegangen, die einerseits das Terminologiemanagement und andererseits das Übersetzungsmanagement - jeweils unter Verwendung eines *Translation Memory Systems (TMS)* - für eine (mehrsprachige) *Corporate Language* und die Verständlichkeit der produzierten Texte spielt. Anhand eines praktischen Beispiels (Implementierung des *TMS SDL Trados 2007* bei der Bene AG, Waidhofen/Ybbs, Niederösterreich) wird dokumentiert, wie bei der Einführung eines *Translation Memory Systems* vorgegangen werden kann, welche Hürden zu überwinden sind und welche Vorteile der Einsatz eines *Translation Memory Systems* mit sich bringt. Die Ergebnisse der vorliegenden Arbeit veranschaulichen, in welchem Ausmaß ein Unternehmen von der Verwendung eines *Translation Memory Systems* profitieren kann. Außerdem zeigt diese Masterarbeit, dass einheitliche Unternehmensterminologie und konsistente Übersetzungen für ein durchgängiges sprachliches Auftreten eines Unternehmens sorgen und somit die *Corporate Language* positiv beeinflussen.

The following Master's thesis deals with terminology and translation management as relevant criteria for the quality of corporate language. At the beginning of this thesis corporate language is outlined as a tool of corporate communications. The relevance of corporate language for corporate identity and corporate image is analysed. Furthermore, the role of both aspects, terminology management and translation management - used with a translation memory system (TMS) - for (multilingual) corporate language and the understandability of a created text is discussed. On the basis of a practical example (implementation of *TMS SDL Trados 2007* at Bene AG, Waidhofen/Ybbs, Lower Austria) this thesis also states how the implementation of a translation memory system could be performed, which problems might occur and which benefits result from using a translation memory system. The results show to what extent enterprises can profit from the use of translation memory systems. This Master's thesis also proves that a consistent corporate terminology and translation is essential for the coherent linguistic reputation of an enterprise which also has a positive effect on corporate language in general.

# Curriculum Vitae

## Angaben zur Person

Name	Michaela König
akademischer Grad	Bakk.phil.
Adresse	Bahnhofstraße 3/4, A-3360 Hausmening
Telefon	+43 650 2010482
E-Mail	MichelleK@gmx.at
Staatsangehörigkeit	Österreich
Geburtsdatum	01. April 1982

## Ausbildung

seit 06/2007	Masterstudium Fachübersetzen an der Universität Wien, Zentrum für Translationswissenschaft; Arbeitssprachen Deutsch, Spanisch, Französisch
02/2004 - 05/2007	Bakkalaureatsstudium Übersetzen und Dolmetschen in Verbindung mit freien Wahlfächern an der Universität Wien, Zentrum für Translationswissenschaft; Arbeitssprachen Deutsch, Spanisch, Französisch; freies Wahlfach: Internationale Entwicklung
1996 - 2002	Höhere Lehranstalt für wirtschaftliche Berufe in Stadt Haag (Niederösterreich); Schwerpunkt Sprachen; Matura mit ausgezeichnetem Erfolg

## Fachgebiete

Lehrveranstaltungen	Spanisch:	Sport, Naturwissenschaften, Medizin, Recht, Geisteswissenschaften,
	Französisch:	Geisteswissenschaften, Technik, Tourismus, Verkehrswissenschaften, Europäische Union
Praxis	Spanisch:	Büromöbelbranche (s. folgende Seite)
	Französisch:	Büromöbelbranche (s. folgende Seite)

<b>Arbeitserfahrung</b>	
seit 01/2009	Nachhilfeunterricht für Spanisch und Französisch Schülerhilfe Waidhofen/Ybbs (Niederösterreich)
06/2008 - 10/2008	Diplomandin bei Bene AG (Waidhofen/Ybbs, Niederösterreich) Übersetzungs- und Terminologiemanagement mit SDL Trados 2007
02/2008	Volontariat in Quito (Ecuador) Englischunterricht für AnfängerInnen, Unterrichtssprache Spanisch
seit 10/2007	freiberufliche Übersetzerin der Bene AG Übersetzungen ins Französische und Spanische (Pressemitteilungen, Produktfolder, Intranet, Newsletter, Marketingtexte, etc.)
07/2007 - 09/2007	Fachübersetzungspraktikum bei der Bene AG Übersetzungen ins Französische (technische Texte)
06/2007	Übersetzung ins Spanische im Rahmen des Übersetzungsprojektes „Mellange“, Universität Wien
2004 - 2008	Korrekturlesen deutschsprachiger Diplomarbeiten Nachhilfeunterricht Spanisch und Französisch Aushilfstätigkeiten als Bürohilfe und Servicekraft Ferial-Schichtarbeit bei Mondi BP AG, Hausmening (Niederösterreich) und bei Buntmetall AG, Amstetten (Niederösterreich)
05/2003 - 02/2004	Büroassistentin bei Ultimate Europe Transportation Equipment GmbH, Amstetten (Niederösterreich)
12/2002 - 04/2003	Rezeptionistin Hotel Bergkristall, Silbertal (Vorarlberg)
06/2002 - 09/2002	Sachbearbeiterin Verkauf Spanien, Gericom AG, Linz (Oberösterreich)
06/2000 - 09/2000	Servicekraft und Rezeptionistin, Hotel Meierhof Davos (Schweiz) (Pflichtpraktikum)
<b>EDV-Kenntnisse</b>	Zertifikat ECDL (European Computer Driving License) sehr gute Kenntnisse im Microsoft-Office 2007 Paket gute Kenntnisse in SDL Trados 2007 (inkl. MultiTerm und WinAlign) gute Kenntnisse in Adobe InDesign CS3 Grundkenntnisse in Adobe Photoshop CS3, Adobe Illustrator CS3
<b>Zusätzliche Daten</b>	Führerschein B Fachprüfung Servicebereich in französischer Sprache 7 Wochen Sprachaufenthalt Spanien 2 Wochen Sprachaufenthalt Frankreich 2 Monate Sprachaufenthalt Ecuador Grundkurse Niederländisch an der Universität Wien, Institut für Nederlandistik
<b>Persönliche Interessen</b>	eigene sowie fremde Kulturen und Sprachen, Reisen Literatur, Musik, Filme persönliche und berufliche Weiterbildung



