



Die richtigen Worte finden

Exkurs: Gelebte Service Excellence bei Übersetzungsdienstleistungen

In einer langjährigen Partnerschaft mit einem Maschinenhersteller setzt ein Übersetzungsdienstleister auf hohes Qualitätsbewusstsein, einen klaren Fokus auf die Fachgebiete, den intelligenten Einsatz von moderner Technologie und vor allem auf eine persönliche und engagierte Betreuung, die zu einer hohen Kundenzufriedenheit und Kundenbindung führen. Für diese Kundenbeziehung ist das Unternehmen ausgezeichnet worden.

Andrea Horner-Siebold

Dienstleistung auf höchstem Qualitätsniveau – das schreiben sich viele Unternehmen auf die Fahnen. Die besondere Herausforderung bei Übersetzungsdienstleistungen besteht da-

rin, dass die Qualität einer Übersetzung nicht sofort beurteilt werden kann. Oft muss eine Pressemitteilung unter Zeitdruck in mehreren Fremdsprachen übersetzt werden – ohne dass dem Kunden noch

Zeit bleibt, intern noch Korrekturläufe durchzuführen. In solchen Fällen muss sich der Kunde zu hundert Prozent auf eine gleichbleibend hohe Qualität verlassen können. Und auch Übersetzungsdienstleis-



ter bewegen sich im bekannten Spannungsfeld zwischen Termin- und Kostendruck sowie Qualitätsanspruch.

Wie man sich sicher in diesem Spannungsfeld bewegt und dabei Kunden nicht nur zufriedenstellt, sondern begeistert, weiß die Horner Translations GmbH mit Sitz in Weilheim. Beim Wettbewerb „Deutschlands Kundenchampions“ wurde das Unternehmen im Jahr 2019 mit dem ersten Preis in der Kategorie „bis 49 Mitarbeiter“ ausgezeichnet. Der Wettbewerb wird jährlich von der Deutschen Gesellschaft für Qualität e. V. (DGQ), dem F.A.Z.-Institut, dem Mainzer Marktforschungs- und Beratungsunternehmen zHM Forum sowie Liebich und Partner ausgelobt. Grundlage der Auszeichnung ist eine repräsentative Kundenbefragung nach dem Fan-Prinzip. Dieser Award zeigt, dass es Horner Translations gelungen ist, ihre internationalen Kunden nicht nur zufrieden

zu stellen, sondern auch emotional zu binden.

Anspruchsvolle Technik braucht anspruchsvolle Texte

Bedienungs- und Wartungshandbücher, Steuerungstexte, Broschüren, Pressemitteilungen, Website – für diese Sprachlösungen steht der KraussMaffei HighPerformance AG (KMHP) seit 1990 Horner Translations als Partner zur Seite. Die KMHP stellt Hochleistungs- und Hochpräzisions-Spritzgießtechnik und Systemlösungen her, vor allem für die Getränke-, Verpackungs- und Medizintechnikbranche. Seit 1992 ist die Marke Netstal, die auf das gleichnamige Unternehmen im schweizerischen Näfels zurückgeht, eine Marke der KraussMaffei Gruppe. Da KMHP seine Produkte weltweit vertreibt, müssen die zugehörigen Texte in bis zu 20 Sprachen übersetzt werden. Diese Texte dienen als Visi-

tenkarte des Unternehmens; nicht zuletzt von ihrer Qualität schließen die Kunden auch auf die Qualität der Produkte. Entsprechend ist KMHP bei seinen fremdsprachigen Unterlagen und Auftritten auf einen Partner angewiesen, der sowohl die technische Kompetenz besitzt als auch die sprachliche Prägnanz für die gesamte Unternehmenskommunikation in ihren unterschiedlichen Formen und für unterschiedliche Zielgruppen. Schließlich „spricht“ ein Wartungshandbuch eine andere Sprache als eine Werbebroschüre oder eine Pressemitteilung.

Klarer strategischer Fokus mit Kunden im Mittelpunkt

Von Anfang an hat sich das 1989 gegründete Horner Translations strategisch auf Übersetzungen in den Branchen Automobilindustrie, Energie- und Kraftwerkstechnik, Maschinen- und Anlagenbau fokussiert sowie ein paar wenige Querschnittsgebiete wie Qualitätsmanagement und Marketing. In diesen ausgewählten Bereichen wurde über lange Jahre eine hohe Fachkompetenz aufgebaut. Das kann so weit gehen, dass Horners Fachspezialisten gelegentlich die Kunden auf technische Fehler im Quelltext aufmerksam machen.

Neben diesem Fokus gilt ein weiterer strategisch-normativer Grundsatz: Der Kunde steht im Mittelpunkt. Ohne Einschränkungen. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter haben diesen Gedanken verinnerlicht; für sie ist der Kunde keine anonyme Auftragsnummer. Horner kennt seine Kunden, zum großen Teil sogar persönlich und auch ihre Bedürfnisse und Erwartungen. Natürlich müssen die Prozesse, das Projektmanagement, die Technik funktionieren. Aber das allein genügt nicht.

Das Unternehmen weiß, dass Übersetzungen oft das letzte Glied in der Kette sind und es dann terminlich eng wird. Oder es kommen die bekannten Änderungen in letzter Minute. Dann ist Flexibilität und Engagement gefragt und das schließt Nacht- und Wochenendarbeit mit ein, auch von den freien Übersetzern. Dieses Engagement zahlt sich aus: Die Kunden bestätigen Horner immer wieder, dass sich die Übersetzer so verhalten würden wie ein Teil ihres eigenen Unternehmens. Diese Einstellung scheint für viele Kunden ungewohnt zu sein. Aber genau dann, wenn es extrem »»



Bild 1. Andrea Horner-Siebold, Geschäftsführerin der Horner Translations GmbH (rechts), freut sich über den 1. Preis bei Deutschlands Kundenchampions 2019 in der Kategorie „unter 49 Mitarbeiter.“

(© zhforum)

eng wird, in einer Krisensituation, wenn scheinbar Unmögliches verlangt und doch geliefert wird, entsteht eine tiefe, emotionale Kundenbindung.

Digitale Unterstützung für hochwertige Übersetzungen

Diese Herausforderung ist nur mit Hilfe effizienter Prozesse und technologischer Unterstützung zu bewältigen. KMHP entschied sich 2008 für die Übersetzungssoftware Across, mit der heute sämtliche Übersetzungsprozesse zwischen KMHP und Horner Translations abgewickelt werden. Ausschlaggebend für die Entscheidung war vor allem die Möglichkeit, das vorhandene Redaktionssystem des Kunden direkt an das interne System anzubinden. Somit konnte das Übersetzungsmanagement nahtlos in den gesamten Redaktionsprozess des Kunden integriert werden. Zentrale Bedeutung hat hier der Übersetzungsspeicher (Translation Memory), in den sämtliche Übersetzungen einfließen. Das führt bei jeder Folgeübersetzung zu steigender Qualität bei gleichzeitiger Kosteneinsparung, da gleichlautende Textteile – sogenannte Matches – aus früheren Übersetzungen übernommen werden.

Das zweite Standbein ist die Termbank. Eine Datenbank, in der die Firmenterminologie allen Benutzern in allen Sprachen zur Verfügung steht und die zur hohen Qualität von Ausgangstexten und Übersetzungen beiträgt. Durch die konsequente Verwen-

dung bestimmter Schlüsselbegriffe und relevanter Formulierungen wird ein Höchstmaß an Qualität, Konsistenz und Effizienz erreicht. Translation Memory und Termbank können natürlich nur dann ihre Wirkung voll entfalten, wenn sie sorgfältig gepflegt und ständig auf den neuesten Stand gebracht werden. Ein Übersetzungsauftrag ist für Horner erst dann abgeschlossen, wenn auch diese Arbeit – natürlich bei Bedarf in Absprache mit dem Kunden – erledigt ist.

Eine weitere Herausforderung sind die Steuerungstexte für die Maschinensteuerung, für die KMHP ein eigenes Software-Programm entwickelt hat. In enger Zusammenarbeit mit den Entwicklern des Kunden wurde eine Lösung geschaffen, bei der sowohl die Texte mit den speziellen Vorgaben im System übersetzt werden können, bei gleichzeitiger Bearbeitung mit dem Translation Memory System – in diesem Fall kommt bei Horner Translations SDL Trados, ein Produkt des zweiten Marktführers auf dem Gebiet der Sprachdienstlösungen, zum Einsatz. Auch hier werden terminologische Konsistenz und einfache Workflows mit Kostenersparnis verknüpft.

Die richtige Qualifikation und hohes Engagement gefragt

Zusätzlich zu den technischen Dokumentationen präsentiert sich KMHP auch mit seinen Broschüren, Presstexten, dem Kundenmagazin und der Website auf höchst-

INFORMATION & SERVICE

WETTBEWERB

Bis zum 31. Januar 2020 konnten sich Unternehmen noch für die Teilnahme am Wettbewerb „Deutschlands Kundenchampions“ anmelden. Weitere Infos finden Sie hier: www.deutschlands-kundenchampions.de

AUTORIN

Andrea Horner-Siebold ist Gründerin und Geschäftsführerin der Horner Translations GmbH. Zuvor war sie über zehn Jahre war sie bei einem der größten Schweizer Elektrokonzerne als Projektleiterin für Basis-industrieanlagen tätig und kennt daher die Problematik von fremdsprachigen technischen Dokumentationen auch aus Kundensicht.

KONTAKT

Andrea Horner-Siebold
T 07755 919605
info@translation-horner.com
www.translation-horner.com

tem Niveau. Kommunikation funktioniert dann, wenn die Botschaften exakt auf Zielgruppen und Medien abgestimmt sind. Das bedeutet, Kunden auf internationaler Ebene erfolgreich anzusprechen und setzt ein weitreichendes Verständnis für Ausgangs- und Zielmedium voraus. Hier sind spezialisierte Linguisten gefragt, die mit Können und Leidenschaft über hohe Sensibilität für Sprache und Produkt verfügen. Diese Leidenschaft ist eine weitere Voraussetzung dafür, immer wieder exzellente Ergebnisse zu erzielen.

Für KMHP arbeitet seit Jahren das gleiche Übersetzer- und Lektorenteam, das sich sowohl aus Inhouse-Übersetzern als auch freien Übersetzern zusammensetzt. Das konstante Team stellt eine konstant hochwertige Leistungserbringung sicher. Zu Beginn stand und steht ein rigider Auswahlprozess. Fachkompetenz, Sprachkompetenz der Übersetzer und Lektoren und insbesondere ihr Qualitätsbewusstsein sind die entscheidenden Kriterien. Horner setzt grundsätzlich nur Übersetzer für einen Auftrag ein, die neben der Sprachkompetenz über langjährige Erfahrung in der betroffenen Branche verfügen. Sie durchlaufen zu Beginn ausnahmslos eine Testphase, in der anhand von Probeübersetzungen überprüft wird, ob sie über die erforderlichen Kenntnisse verfügen und — ebenso wichtig — ob ihr Qualitätsverständnis zu Horner passt. Und dieses beinhaltet konkret: Ein Termin ist ein Termin. Rohübersetzungen werden nicht akzeptiert; ein überdurchschnittliches Engagement wird vorausgesetzt. Über das Lektorat wird der Regelkreis geschlossen: Die Übersetzer erhalten

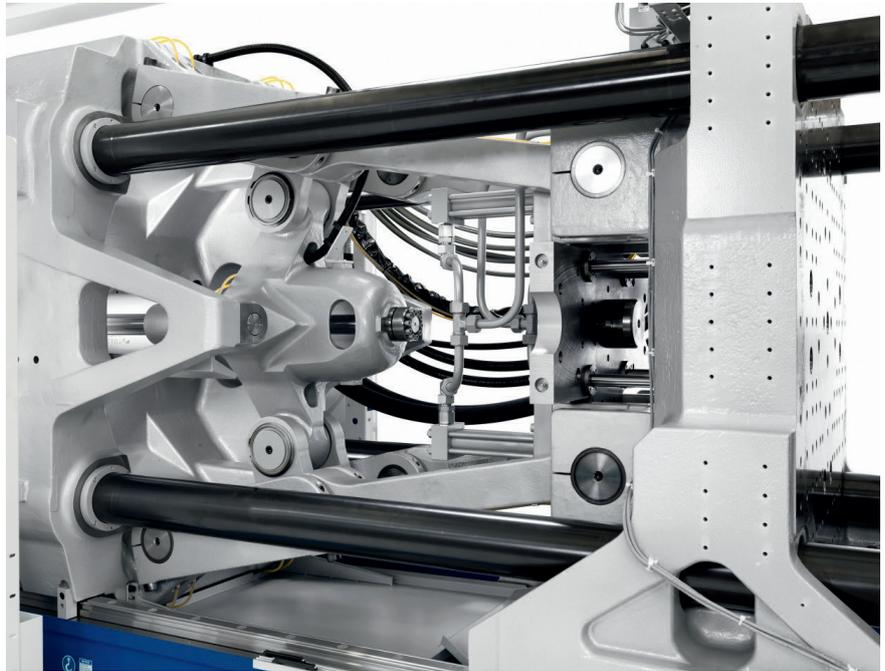


Bild 2. Um Kunden den Umgang mit komplexen Maschinen in unterschiedlichen Sprachen nahezubringen, braucht es neben der sprachlichen auch eine hohe technische Kompetenz. (© KMHP)

konsequent Feedback über Korrekturen und Verbesserungen. Nach dem erfolgreichen Abschluss dieser Phase wird ein Übersetzer für kleinere Übersetzungsaufträge eingesetzt. In diesem Stadium kommt neben dem Feedback aus dem Lektorat noch das Feedback der Kunden dazu. Das Unternehmen kann mittlerweile auf einen Pool von über 150 bewährten Übersetzungsprofis, Lektoren, Redakteuren und Projektleitern zurückgreifen.

Integrierte Prozessmanagement-Lösung

Exzellentes Management der Prozesse erfordert hochintegrierte Lösungen. Horner

Translations vertraut hier bereits seit 15 Jahren dem Anbieter Plunet, um komplexe Workflows einfach abzuwickeln. Das System ermöglicht ein effizientes Management aller Übersetzungs- und Unternehmensprozesse und unterstützt die Projektleiter bei der täglichen Projektarbeit.

Das Anlegen eines neuen Projekts, die Analyse, der Kontakt mit Übersetzern und Lektoren, die Terminüberwachung, die Konvertierung unterschiedlicher Ausgangstexte, das Layout – durch die intelligente Automatisierung der Standardprozesse verkürzen sich die Projektdurchlaufzeiten spürbar und steigern auch nachhaltig die Unternehmensproduktivität, wovon nicht zuletzt auch die Kunden profitieren.

Zu der Rolle der Digitalisierung sagt Geschäftsführerin Andrea Horner-Siebold: „Ich bin zutiefst davon überzeugt, dass es auch in Zeiten der Digitalisierung in einer Kunden-Lieferanten-Beziehung Situationen gibt, in denen der Kontakt von Mensch zu Mensch, die Wertschätzung zum entscheidenden, die Beziehung nachhaltig prägenden Faktor wird. Nur Menschen können Werte wirklich leben, das kann kein Algorithmus. Und wenn dann noch die Leistung stimmt, dann können wir uns zwar nicht entspannen, aber die Zukunft doch mit ein klein wenig Gelassenheit auf uns zukommen lassen.“ ■

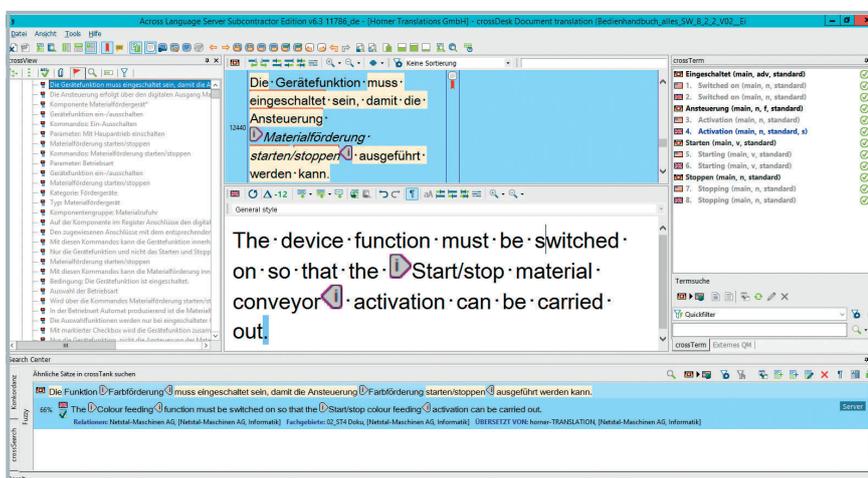


Bild 3. Mit der Übersetzungssoftware Across lässt sich das Redaktionssystem des Kunden an die internen Systeme des Übersetzungsbüros anbinden. (© Horner Translations)