

Übersetzung – die unterschätzte Supply Chain

Die sprachliche Vielfalt hat weltweit an Bedeutung gewonnen. Dies betrifft keineswegs nur mehrsprachige Organisationen, sondern die ganze Gesellschaft. Dabei haben Tempo und Komplexität bei den Übersetzungen zugenommen. Doch mit welchen Herausforderungen sehen sich mehrsprachige Organisationen konfrontiert, wenn sie global kommunizieren? Wann macht es Sinn, einen Übersetzungsprofi mit ins Boot zu holen?



Christian Svendsen
CEO 24translate GmbH

Der sprachlichen Fähigkeit kommt eine grosse Bedeutung zu. Sprache ist weit mehr als ein Mittel zum Zweck. Sie ist ein Werkzeug, das Werte, Traditionen und kulturelle Eigenheiten vermittelt. Die Sprachenvielfalt und somit die Qualität von Übersetzungen birgt deshalb grosses Potenzial, aber auch Risiken.

Wettbewerbsvorteil «Native Language»

Aufgrund steigender Kundenansprüche und einer durch den globalen Wettbewerb hervorgerufenen geringeren Markentreue entwickelt sich der Kundenservice zum entscheidenden Wettbewerbsfaktor. Durch Kommunikation in der und Übersetzung in die Muttersprache kann dieser Service erheblich gesteigert werden. Dank muttersprachlicher Ansprache können Inhalte schneller verstanden werden und Vertrauen kann aufgebaut werden. Christian Svendsen, CEO von 24translate GmbH, erklärt: «E-Commerce-Studien zeigen, dass 9 von 10 Nutzern mehr an einem Produkt interessiert sind, wenn sie in ihrer Muttersprache darüber informiert werden. Eine professionelle Übersetzung in die Muttersprache vergrössert die Reichweite, schafft ein persönliches Kundenerlebnis und reduziert Kaufabbrüche.»

Übersetzungen «Just in Time»

Leider können Dienstleistungen, wie z. B. Übersetzungen, nicht wie physische Produkte im Voraus hergestellt oder gelagert werden. Christian Svendsen weiss aus Erfahrung, welche wichtige Rolle der Zeitfaktor spielt: «Kurzfristige Planung und Kommunikation fordern Agilität. Diese kann nur durch ein flexibles Management der Übersetzer, einen hohen technologischen Automatisierungsgrad sowie eine intensive Zusammenarbeit innerhalb der Supply Chain erreicht werden.» Ein hoher Qualitätsstandard und eine Fehlerrate unter 1 Prozent bedingen zusätzlich einen hohen Spezialisierungsgrad der Übersetzer sowie die Überprüfung der Texte nach dem Mehraugenprinzip. «24translate koordiniert zurzeit über 7000 Sprachspezialisten für die unterschiedlichsten Branchen und Sprachkombinationen, um die vielseitigen Kundenanforderungen erfüllen zu können», unterstreicht Svendsen.

«End-to-End»-Perspektive

Gerade exportorientierte Firmen, die über eine globale Supply Chain verfügen, sollten Wert auf eine einheitliche mehrsprachige Kommunikation in bester Qualität legen. Obwohl höchste Anforderungen bzgl. Reaktionsfähigkeit, Zuverlässigkeit und Widerstandsfähigkeit an die Supply Chain von Übersetzungen gestellt werden, erfolgt aufgrund des geringen Anteils an den Gesamtausgaben sehr oft eine reduzierte Einbindung ins Supply-Chain-Management. «Die grössten Mehrwerte entstehen, wenn diese Herausforderungen gemeinsam, also über Firmen- und Landesgrenzen hinweg, gelöst

werden. Dies bedingt, dass man sich nicht nur auf die reine Übersetzung, sondern auf die gesamte Prozesskette – von der Texterstellung bis zur Publikation – fokussiert und die gesamte Kommunikation innerhalb einer Supply Chain abdeckt», gibt Svendsen zu bedenken.

Risk Management

Übersetzungsleistungen sind mit vielen Risiken verbunden. Unangekündigte Übersetzungsprojekte, Änderungen im Ausgangstext, neue Dateiformate, vertrauliche und personenbezogene Inhalte sowie spezifische Anforderungen (z. B. gendergerechtes Schreiben, veränderte Anredeformen, Zeichenbeschränkungen) bergen vielseitige Risiken. Christian Svendsen unterstreicht aber: «Eine frühestmögliche Einbindung der Übersetzer kann diese reduzieren. Auch die konsequente Einhaltung von Datenschutzanforderungen, die kontinuierliche Prüfung der eingesetzten Übersetzer sowie die permanente Systemverfügbarkeit und IT-Überwachung im Rahmen eines professionellen Informationssicherheits-Management-Systems minimieren Übersetzungsrisiken.» Die Sicherstellung von Ressourcen in den Supply Chains, gerade bei Übersetzungen in exotische Zielsprachen oder anspruchsvolle Fachgebiete, stelle eine weitere Herausforderung dar, so Svendsen weiter.

Lösungsansätze

«Multilingual communication matters»

«Die Bedeutung von Kommunikation und Mehrsprachigkeit in einem Unternehmen, insbesondere im Top Management, ist zentral. Die treffsichere Wortwahl in den verschiedenen Zielsprachen prägt die interne und externe Wahrnehmung eines Unternehmens. Um einen mehrsprachigen Informationsaustausch zu gewährleisten, bedarf es eines professionellen Managements sämtlicher Übersetzungsabläufe und eines professionellen Sprachmittlers», betont Svendsen. Und weiter: «Viele Schweizer Unternehmen haben erkannt, dass die Mehrwerte der angebotenen Produkte und Dienstleistungen, sowohl durch die eigenen Mitarbeiter und Partner, als auch durch die

Kunden, nur dank einer umfassenden, mehrsprachigen Kommunikation richtig verstanden werden.»

«Time is money» – Outsourcing bringt Kostenreduktion

Beim Blick auf den Service-Level ist entscheidend, welche Kosten unternehmensintern und extern anfallen und welche Leistung dafür geboten wird. Muss man mehrere Wochen auf die Übersetzung einer PowerPoint-Präsentation in mehrere Sprachen warten oder werden diese Übersetzungen quasi innert Stunden bzw. wenigen Tagen benötigt? Svendsen weiss aus Erfahrung: «Je nach Ansatz gibt es grosse Unterschiede bei Lieferzeiten und anfallenden Kosten. Nicht selten ist es möglich, bestehende Zeilenpreise und Lieferzeiten durch ein Outsourcing um 30 bis 50 Prozent zu reduzieren, ohne dabei die Übersetzungsqualität zu beeinträchtigen. Ein Blick auf die sogenannten Opportunitätskosten bei internen, nebenamtlichen Übersetzungstätigkeiten lohnt sich zudem allemal. Durch einen Direktzugriff auf Systemschnittstellen können ebenfalls enorme Ressourcen eingespart und Zeitengpässe überwunden werden. Ich denke da gar daran, dass nicht selten ganze Dokumente im «Copy-Paste-Modus» in neue Dokumente kopiert und Umformatierungen vorgenommen werden. Dies kostet Zeit und Nerven. Deshalb ist es empfehlenswert, im Sinne eines Benchmarks, die bestehende Situation regelmässig zu überprüfen.»

Benefit Translation & Technology

Technische Fragestellungen spielen bei professionellen Übersetzungen eine immer wichtigere Rolle. Svendsen meint dazu: «Die Weiterentwicklung, die Sprachtechnologien gerade erfahren, macht Übersetzungen nicht zu einer einfachen Aufgabe. Kostenlose Onlinedienste bieten maschinelle Übersetzungen in unzähligen Sprachkombinationen an. Dabei erzielen die neuronalen, maschinellen Services zwar mittlerweile beeindruckende Ergebnisse. Jedoch werden bei satzübergreifenden Zusammenhängen, fachspezifischen Begriffen, verschachtelten Satzstrukturen sowie Anforderungen hinsichtlich Kreativität oder

Datensicherheit klare Defizite deutlich. In der Kombination mit Qualitätsmanagement-Tools, computerlinguistischer Optimierung, automatisierten Prozessen und einer Nachbearbeitung durch einen Sprachspezialisten kann die Übersetzungsqualität zusätzlich gesteigert werden. Zudem können die Kosten gegenüber der menschlichen Übersetzung um 30 bis 40 Prozent reduziert werden. Nur dank professionellen Übersetzungsmanagementsystemen ist es möglich, die vielen Übersetzungsaufträge und Ressourcen miteinander zu koordinieren. 24translate hat sich dabei in den letzten Jahren verstärkt auf das Zusammenspiel zwischen Mensch und Maschine spezialisiert. Daraus ist zum Beispiel die Dienstleistung 24|KI entstanden, die wir im letzten Jahr mit grossem Erfolg lanciert haben. Darüber hinaus sind wir einer der wenigen Übersetzungsdienstleister, die seit 20 Jahren umfassende Softwarelösungen aus dem eigenen Haus entwickeln und täglich optimieren. Dadurch sind wir in der Lage, unseren Kunden ein flexibles und ganzheitliches Service-Paket anzubieten sowie die Prozessabwicklung und Übersetzungsqualität zu perfektionieren», führt Svendsen stolz an.

Die Zukunft ist heute

Für Übersetzungsdienstleistungen werden immer kürzere Lieferzeiten gefordert. Svendsen fordert deshalb die enge Zusammenarbeit innerhalb der Supply Chain, um eine nachhaltige Reaktionsfähigkeit sicherzustellen. «Bereits heute konkurrieren erfolgreiche Unternehmen nicht mehr als eigenständige Einheiten, sondern als Supply Chains. Durch eine gemeinsame Fokussierung auf die Endkundschaft, Produktinnovationen und Prozessoptimierungen können faszinierende Übersetzungserlebnisse und Wettbewerbsvorteile erzielt werden. Fortschritte im Bereich der künstlichen Intelligenz werden die Übersetzungsbranche weiterhin beeinflussen. Gleichzeitig wird Fachwissen zum schlagenden Argument. Es ist an der Zeit, Übersetzungsdienstleistungen richtig ins Supply-Chain-Management zu integrieren», resümiert Svendsen abschliessend.



Die 24translate GmbH wurde 2002 in St. Gallen gegründet und verbindet seit 20 Jahren als international führender Sprachdienstleister Schweizer Firmen mit der ganzen Welt. Dank innovativer Technologie sowie der Fachkompetenz von über 7000 Sprachspezialist*innen können neue Märkte effizient erschlossen werden. Durch hohe Verfügbarkeit sowie digitalisierte Prozesse überzeugt 24translate auch bei exotischen Sprachkombinationen, grossen Textmengen, speziellen Dateiformaten oder komplexen Übersetzungsprojekten. Das Dienstleistungsportfolio lässt keine Wünsche offen und umfasst neben professionellen Fachübersetzungen auch Korrektorate, Lektorate oder Transkriptionen sowie innovative Übersetzungslösungen durch künstliche Intelligenz. Dank eigener Softwareentwicklung kann 24translate Übersetzungsprozesse individuell automatisieren und beachtliche Kosteneinsparungen realisieren.

24translate GmbH
Rittmeyerstrasse 13,
9014 St. Gallen
+41 (0)71 226 46 56
info@24translate.ch
www.24translate.ch

