

## Bosch Thermotechnik verkürzt die Bearbeitungsdauer seiner Terminologieprozesse um bis zu 60 %

Der weltweit führende Hersteller von Heizungsprodukten organisiert seine komplexen Terminologieprozesse neu mit Termflow von Transline und erreicht damit eine erhebliche Effizienzsteigerung in der Bearbeitung und eine Reduktion der Bearbeitungszeiten.

### Über Bosch Thermotechnik

Die Bosch Thermotechnik GmbH mit Hauptsitz in Wetzlar ist ein Geschäftsbereich der Bosch-Gruppe und gehört weltweit zu den führenden Anbietern von energieeffizienten Lösungen für Raumklima und Warmwasserkomfort. Mit 21 % Marktanteil und 9 nationalen und internationalen Marken, darunter beispielsweise Buderus und Junkers, ist das Unternehmen Marktführer für Heizungsprodukte in Europa und erwirtschaftet insgesamt einen Umsatz von über 3 Milliarden Euro. Bosch Thermotechnik hat 21 Produktionsstandorte, weltweit 13.700 Mitarbeiter sowie einen weltweiten Vertrieb, der in 6 Vertriebsregionen eingeteilt ist.



Auch die Technischen Dokumentationen entstehen dezentral: In 8 Redaktionsteams in 6 Ländern werden etwa 4.000 Dokumente erstellt. Die Übersetzung erfolgt in bis zu 33 Sprachen. Bosch Thermotechnik ist ein global agierendes Unternehmen mit zunehmenden Anforderungen an die weltweite Kommunikation – und damit auch insbesondere an die Terminologie.

### Globale Terminologieprozesse stellen eine große Herausforderung dar

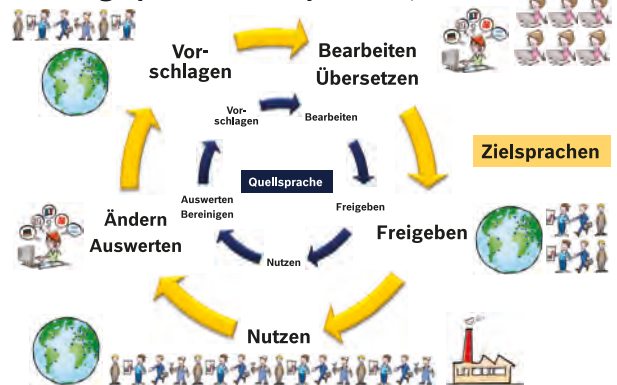
Bereits seit 2006 arbeitet Bosch Thermotechnik mit dem Übersetzungsdienstleister Transline Deutschland zusammen und hat seitdem die Übersetzungsprozesse unter Einbezug von Länderreviews in einem vollautomatisierten, nahtlosen Prozess abgebildet. So konnte das Unternehmen die Übersetzungskosten senken, bei gleichzeitiger Qualitätsverbesserung und einer Verkürzung des Time-to-Market. Zahlreiche Qualitätsverbesserungsmaßnahmen führten dazu, dass im Laufe der letzten Jahre der Terminologiearbeit ein immer größerer Stellenwert zukam.

Personell ausgebaut wurde der Themenbereich durch die Terminologin Dorothe Appel, die für die Bereinigung der bestehenden Terminologie und den Ausbau neuer Terminologie unternehmensweit verantwortlich zeichnet. Im Rahmen ihrer Verantwortung nimmt Frau Appel eine zentrale Rolle in der Kommunikation und Abstimmung mit allen Prozessbeteiligten ein. Hierzu gehören die Ersteller der Technischen Dokumentation genauso wie die Mitglieder des gegründeten Terminologiezirkels und der Übersetzungsdienstleister Transline. Transline wurde bereits frühzeitig der Abstimmungsprozess mit den zahlreichen Bosch-Landesgesellschaften über Terminologieänderungen und -freigaben übertragen. Die Terminologieverwaltung und -nutzung erfolgt in verschiedenen Systemen, die jeweils miteinander abgeglichen werden müssen.

Die tägliche Terminologiearbeit – also das Vorschlagen, Attribuieren, Bearbeiten, Freigeben, Ändern, etc. – erfolgt in einer Access-Datenbank, in der neben der Ausgangssprachlichen Terminologie auch die Zielsprachliche Terminologie in bis zu 33 Sprachen eingepflegt wird.

Der Abgleich aus der Datenbank mit den anderen eingesetzten Terminologiesystemen erfolgt über Excel-Listen. Ein regelmäßiger Abgleich erfolgt mit einem linguistischen Prüfsystem (für die Prüfung neuer Ausgangstexte), dem Translation-Memory-System (für die Prüfung der Übersetzungen) und dem mit dem Intranet vernetzten Terminologiesystem. Im Intranet werden die Termini Boschweit zur Verfügung gestellt. Die Kommunikationsthemen und der Aufwand für die Terminologieverwaltung stellen komplexe Anforderungen dar, die zudem viel Zeit kosten.

### Terminologieprozess Zielsprachen, bisher



### Terminologieprozesse vereinfachen – aber wie?

Mit der steigenden Anzahl der Sprachen und der Benennungen kristallisierte sich immer mehr heraus: Es gibt eine Belastbarkeitsgrenze für eine sinnvolle Terminologiearbeit im Hinblick auf Kosten und Zeit. „Es geht bei Terminologieprozessen darum, die vorhandene Zeit und Energie sinnvoll zu nutzen. Die Terminologiearbeit in unserem globalen Kontext ist natürlich extrem aufwändig und setzt eine sehr gute Planung voraus, damit man sich hier nicht verzettelt“, beschreibt Dorothe Appel ihre Arbeitsziele, „wenn die Terminologie dann aber auch ganz zeitnah in allen Sprachen zur Verfügung stehen soll und auch noch Änderungsprozesse mit berücksichtigt werden müssen, dann ist der Prozess manuell nicht mehr zu handhaben. Wir haben zum Glück neue Möglichkeiten gefunden, die enorme Fortschritte gebracht haben.“

Gemeinsam mit ihrem Chef Jerome Leicht, Leiter der Technischen Dokumentation bei der Bosch Thermotechnik GmbH, und mit den Terminologiespezialisten von Transline analysierte Frau Appel die bestehenden Terminologieprozesse und stellte einen Soll-Ist-Abgleich her. Das Ergebnis war er-  
 nüchternd: Der Prozess von der Erstellung bis zur Freigabe der Terminologie, besonders unter Einbeziehung der Freigabe durch die Landesgesellschaften, stellte sich als absolut schwerfällig und als viel zu aufwändig dar. Die gewünschten Qualitätsverbesserungen konnten nur teilweise erreicht werden. Durch die Verwaltung in unterschiedlichen Systemen und den Austausch über Excel-Listen bestanden Fehlerquellen und Zeitversätze, die so nicht beabsichtigt waren. Die Bearbeitung und Steuerung einzelner Termini durch den Gesamtprozess

« An verschiedenen Stellen entstanden immer wieder Sammel- und Liegezeiten von Termini, die sich schließlich zu einer durchschnittlichen Prozessdurchlaufzeit von 90 Arbeitstagen pro Term verdichteten. »

Jerome Leicht,  
 Leiter Techn. Dokumentation,  
 Bosch Thermotechnik

war aufgrund der Komplexität nicht möglich. An verschiedenen Stellen entstanden immer wieder Sammel- und Liegezeiten von Termini, die sich schließlich zu einer durchschnittlichen Prozessdurchlaufzeit von 90 Arbeitstagen pro Term verdichteten. Hinzu kamen immer wieder hohe ungeplante Aufwände für die zeitfressende Terminologiesteuerung. „Das hohe Potential, welches sich in der in allen Sprachen abgestimmten Terminologie verbirgt, konnte in dem gewünschten Umfang und in der vorgegebenen Zeit so nicht freigesetzt werden“, zieht Jerome Leicht ein Resümee. Es wurde Zeit, Alternativen für optimierte Vorgehensweisen zu finden und dabei die gut funktionierenden bestehenden Abläufe zu integrieren. Aber wie? Die Antwort konnte nur lauten: Die Terminologieprozesse müssen – ähnlich wie bereits bei den Übersetzungsprozessen umgesetzt – umfangreich automatisiert gesteuert werden und dabei flexibel anpassbar bleiben.

war aufgrund der Komplexität nicht möglich. An verschiedenen Stellen entstanden immer wieder Sammel- und Liegezeiten von Termini, die sich schließlich zu einer durchschnittlichen Prozessdurchlaufzeit von 90 Arbeitstagen pro Term verdichteten. Hinzu kamen immer wieder hohe ungeplante Aufwände für die zeitfressende Terminologiesteuerung. „Das hohe Potential, welches sich in der in allen Sprachen abgestimmten Terminologie verbirgt, konnte in dem gewünschten Umfang und in der vorgegebenen Zeit so nicht freigesetzt werden“, zieht Jerome Leicht ein Resümee. Es wurde Zeit, Alternativen für optimierte Vorgehensweisen zu finden und dabei die gut funktionierenden bestehenden Abläufe zu integrieren. Aber wie? Die Antwort konnte nur lauten: Die Terminologieprozesse müssen – ähnlich wie bereits bei den Übersetzungsprozessen umgesetzt – umfangreich automatisiert gesteuert werden und dabei flexibel anpassbar bleiben.

## Die Lösung: Terminologiedatenbank und Terminologieprozesssteuerung in einem System integrieren

Gemeinsam machten sich die Verantwortlichen bei Bosch Thermotechnik und bei Transline an die Arbeit und definierten alle Ziele und Parameter für den neuen Prozess. Als wichtigste Ziele stellten sich heraus: höchste Prozesssicherheit, Verkürzung der Prozesszeiten, einfachste Handhabung bei maximalem Automatisierungsgrad. Aber auch der Nutzen und die Akzeptanz der Terminologiearbeit bei den Prozessbeteiligten standen auf dem Prüfstand. Wie konnte erreicht werden, dass die Mitarbeiter auf allen Seiten mehr von der Terminologiearbeit profitieren? Mit seinen Recherchen nach dem passenden Lösungsansatz stieß Transline recht schnell an seine Grenzen: Mit dem Status quo ließen sich keine wesentlichen Verbesserungen erreichen.

Um sich von den bestehenden Mustern zu lösen, beschlossen die Projektverantwortlichen Jerome Leicht und Regina Krüger, Leiterin des Customer Relationship Management bei Transline: Ein ganz neues System muss her! Eine echte Herausforderung für die Mitarbeiter der Transline IT-Abteilung, die die Aufgabe hatten, dieses neue System zu entwickeln.

Beginnend mit dem ersten Workshop im Dezember 2011 wurden die vielen Anforderungen definiert. Bereits nach einem

« Das Arbeiten mit Termflow macht richtig Spaß, wir sind sofort schneller, besser und effizienter geworden. »

Dorothe Appel,  
Terminologin, Bosch Thermotechnik

Jahr erfolgte die Feinabstimmung in einigen Testläufen, im Juni 2013 dann die lang ersehnte Live-Schaltung des neuen Terminologiesystems Termflow. „Das war für uns ein extrem wichtiger Schritt hin zu automatisierten Abläufen mit mehr Transparenz und umfangreichen höchst flexiblen Steuerungsmöglichkeiten“, so Jerome Leicht. Aber auch in der Tagesarbeit überzeugte Termflow bereits nach wenigen Wochen. „Das Arbeiten mit Termflow

macht richtig Spaß“, beschreibt Dorothe Appel ihre Erfahrung, „wir sind sofort schneller, besser und effizienter geworden. Alle Terminologieprozessbeteiligten haben sich schnell zurechtgefunden und arbeiten gerne mit dem System. Termflow hat unsere Erwartungen mehr als erfüllt.“

Im neuen Prozess bereitet Frau Appel ihre Termvorschläge und Arbeitspakete für den Terminologiezirkel jetzt in Termflow vor. Die Terminologiezirkelmitglieder können die Termini dort freigeben und kommentieren, gleichzeitig können sie verfolgen, welche Anmerkungen bereits vorliegen und darauf Bezug nehmen. In einem durchgängigen Workflow werden freigegebene Termini in Termflow direkt zur Übersetzung geschickt und anschließend an die Landesgesellschaften zur Freigabe weitergesendet. Die Arbeitsschritte können vom Termvorschlag bis zur Freigabe in den Zielsprachen vollständig automatisiert erfolgen oder aber auch in Teilschritten per Mausclick eingerichtet werden. Änderungswünsche von den Bosch-Landesgesellschaften zu der bestehenden Terminologie werden von Transline gleichfalls über Termflow an die Landesgesellschaften zur Freigabe gesendet. Durch die nächtliche automatisierte Synchronisation von Termflow mit dem Translation-Memory-System stehen sämtliche Veränderungen in der Terminologiedatenbank am Folgetag für Übersetzung und Qualitätssicherung zur Verfügung. Der Nutzen der Terminologie wird damit sofort verfügbar. Statt bisher durchschnittlich 90 Arbeitstage dauert die Bearbeitung vom Vorschlag bis zur Freigabe der zielsprachlichen Benennungen jetzt nur noch rund 40 Arbeitstage oder sogar weniger. Auch die Kosten für ein Terminologieprojekt werden konkret bezifferbar, da in Termflow die Übersetzungskosten pro Sprache und Projekt aufgeführt werden. „Mittlerweile nutzen etwa 100 Mitarbeiter weltweit Termflow und pro Monat werden rund 40 neue Einzelprojekte angestoßen. Dies bedeutet eine enorme Zunahme der Aktivitäten“, so Dorothe Appel.

„Und dennoch ist es ein Leichtes, mit Termflow den Überblick zu bewahren: Denn die gesamte Kommunikation, die Terminüberwachung der Terminologieprojekte und die Steuerung der Projekte übernimmt Termflow bzw. erfolgt innerhalb von Termflow. Aber auch die Synchronisation mit dem Translation-Memory-System und mit dem von uns eingesetzten linguistischen Prüfsystem erfolgt völlig unproblematisch und sehr zeitnah.“

« Mittlerweile nutzen etwa 100 Mitarbeiter weltweit Termflow und pro Monat werden rund 40 neue Einzelprojekte angestoßen. Dies bedeutet eine enorme Zunahme der Aktivitäten. »»

Dorothe Appel,  
Terminologin, Bosch Thermotechnik

Nach einer anderthalbjährigen Entwicklungszeit nimmt Termflow nun als führendes Terminologiesystem bei Bosch Thermotechnik die zentrale Rolle für das Terminologiemangement ein. Dank der umfangreichen Datenbankkonfigurationsmöglichkeiten bietet es für die

tägliche Arbeit für alle Prozessbeteiligten eine sehr gute Arbeitsbasis. Wie geplant konnten die bestehenden Abläufe integriert und optimiert werden und somit eine sehr gute Grundlage für die weiteren hohen Zielsetzungen für das Terminologiemangement geschaffen werden.

## Neue Terminologieprozesse – auch für Sie

Haben auch Sie zu lange Durchlauf- und Bearbeitungszeiten für Ihre Unternehmensterminologie? Egal, wie groß Ihr Terminologieprojekt ist und egal, wie viele Mitarbeiter an diesem Projekt beteiligt sind – mit Termflow steht auch für Sie die passende Lösung bereit. Denn Termflow ist modular anpassbar, flexibel und günstig.



Kontaktieren Sie einfach unser Expertenteam:

Carmela Damato

Tel. +49 7121 9463-301

cdamato@transline.de

Gemeinsam prüfen und optimieren wir  
Ihre Terminologieprozesse.

## Termflow – Ein Service der Transline Deutschland Dr.-Ing. Sturz GmbH

Am Heilbrunnen 47  
72766 Reutlingen

Tel. +49 7121 9463-301  
Fax +49 7121 9463-150

service@termflow.de  
[www.termflow.de](http://www.termflow.de)