



Oktober 2016

Info trend

Internationale Qualitätsnorm ISO 17100

Inhalt

Übersetzung: Im Mai 2015 wurde die europäische Norm DIN EN 15038 für Übersetzungsdienstleistungen durch die internationale EN ISO Norm 17100:2015 abgelöst. Nun ist auch die deutsche Fassung der ISO-Norm, die „DIN EN ISO 17100:2016-05 (D) Übersetzungsdienstleistungen – Anforderungen an Übersetzungsdienstleistungen (ISO 17100:2015)“, erhältlich.

Übersetzung
Internationale Qualitätsnorm ISO 17100

Normen werden regelmässig alle 5 Jahre auf ihre Wirksamkeit und Gültigkeit überprüft. Im Falle der DIN EN 15038 wurde 2011 im Rahmen einer solchen regulären Überprüfung entschieden, diese europäische Qualitätsnorm in eine weltweit gültige ISO-Norm umzuwandeln.

Von der DIN EN 15038 zur ISO 17100:

Als Basis für die neue ISO-Norm konnte ein wesentlicher Teil der DIN EN 15038 übernommen werden. Die Kernpunkte sind gleich geblieben. Es handelt sich um eine Prozessnorm, die die einzelnen Schritte eines Übersetzungsprojektes festlegt und beleuchtet. Die grundsätzlichen Anforderungen an die Qualifikation eines Übersetzers wurden nicht geändert, allerdings erweitert. Die Revision der Übersetzung durch einen zweiten qualifizierten Übersetzer oder Korrektor ist weiterhin ein zentraler Punkt der Norm. Zusätzlich wird das Projektmanagement genau betrachtet. Qualifikation, und somit auch die kontinuierliche Aus- und Weiterbildung aller an der Übersetzungsdienstleistung beteiligten Personen, wird als sehr wichtig angesehen.

Dokumentation
Elektronische Ersatzteilkataloge

Dokumentation
Technische Kommunikation

Die ISO 17100 – wie auch ihre Vorgänger-Norm – legt die Anforderungen an den Übersetzungsdienstleister hinsichtlich sämtlicher Aspekte eines Übersetzungsprozesses fest. Dies beinhaltet personelle und technische Ressourcen, Qualitäts- und Projektmanagement, vertragliche Rahmenbedingungen und Verfahren zur Erbringung der Dienstleistung.

www.dogrel.com
Mehr Inhalte zu diesen Themen finden Sie auf unserer Homepage

DIN EN ISO

Im Wesentlichen sind dies folgende Neuerungen:

- Die ISO Norm wurde neu strukturiert, und zwar orientiert sie sich an



Editorial

Gesucht: Lebensmitteltechnologe, IT-System-Engineer, Projektleiter Netzwerktechnik, Polymechaniker Maschinenbauingenieur – ein Thema, das derzeit Wirtschaft, Politik und Gesellschaft bewegt. Immer mehr Unternehmen bekunden Mühe, qualifizierte und spezialisierte Arbeitskräfte zu finden. Gemäss dem Fachkräfte-Indikator des Bundes arbeitet bereits heute ein Viertel der Erwerbstätigen in Branchen, wo es an Fachkräften mangelt.

Dabei steht die Schweiz im Vergleich zu anderen Ländern gut da. Die Erwerbsquote der 15- bis 64-jährigen Bevölkerung beträgt 84 Prozent (Quelle: Volkswirtschaft). Diese Quote zu halten oder weiter zu steigern ist das Gebot der Stunde – vor dem Hintergrund der demografischen Alterung und zunehmender Bedenken gegenüber der Zuwanderung ist dies auch unbedingt nötig. Nicht alle Berufe sind in gleichem Masse betroffen. Einen starken Fachkräftemangel verzeichnen die Ingenieur- und Informatikberufe, aber auch im Gesundheitswesen und der Bildung wird kräftig

nach Mitarbeitern gebuhlt.

Ein Ansatz zur Erhöhung der Erwerbsbeteiligung bilden beispielsweise Massnahmen zur besseren Vereinbarkeit von Beruf und Familie. Ein anderer wichtiger Handlungsspielraum liegt in der Realisierung guter Arbeitsbedingungen für ältere Arbeitnehmende. Alles Massnahmen, die aber bald an ihre Grenzen stossen werden. In allen Berufen ist auch noch ein erhebliches Potential bei der Nach- und Höherqualifizierung des inländischen Fachkräftepotentials vorhanden. Jede Unternehmung die heute im Wettbewerb steht muss alternative Arbeitsmodelle prüfen um seine Mitarbeiter zu halten bzw. neue zu rekrutieren.

Die Devise muss heissen: Weg von eingetretene Pfade, hin zu neuen Ansätzen und Lösungen. Dazu zählt auch, Produkte und Prozesse ständig zu hinterfragen und effiziente Abläufe zu entwickeln und zu fördern. Auch wir als Dienstleister müssen uns immer wieder dieser Herausforderung stellen. Auch wir müssen laufend

an unserer Zukunft und an der Zukunft unserer Dienstleistungen arbeiten. Dazu passend die vorliegenden Themen unseres Newsletters.

Wir wünschen Ihnen viel Spass beim Lesen und uns allen einen ungebrochenen Optimismus und viel Innovationsfreude für kommende Hausforderungen.



Peter Rudnicki
Peter Rudnicki
CEO &
Leiter Dokumentation



Arno Gander
Arno Gander
CEO &
Leiter Übersetzung

Fortsetzung von Seite 1

der chronologischen Reihenfolge der Teilprozesse eines Übersetzungsprojektes (vorbereitende Prozesse, Hauptprozesse, nachbearbeitende Prozesse).

- Das Projektmanagement rückt stärker in den Fokus. Die erforderlichen Kompetenzen von Projektmanagern werden definiert. Mindestanforderungen an Umfang und Ausgestaltung des Projektmanagements liegen in der Verantwortung des Übersetzungsdienstleisters. Dies gilt auch für Qualifikation sowie Aus- und Weiterbildung der Projektmanager.
- Die Anforderungen an die Kompetenz von Übersetzern und Korrektoren wurden erweitert und beziehen sich nun auch auf Sachgebietskompetenzen.
- Übersetzer können ihre Qualifikation nun auch über ein behördliches Zertifikat nachweisen.
- Das Arbeiten mit Übersetzungstechnologie und Übersetzungstools wird genau beleuchtet.
- Die Berücksichtigung und Verarbeitung von Kundenfeedbacks wurde als wichtiger nachbearbei-

tender Prozessschritt der Übersetzungsdienstleistung in die Norm aufgenommen.

- Das Thema „Informationssicherheit“ und deren Ausgestaltung wird behandelt. Der verantwortungsbewusste Umgang mit Kundendaten muss sichergestellt sein. Die ISO 17100 dient als Basis für Vereinbarungen zwischen Auftraggeber und Übersetzungsdienstleister. Sie soll Transparenz schaffen und Hilfestellung bei der Erbringung der Übersetzungsdienstleistung geben. Die Mitarbeit des Auftraggebers wird als wichtiger Bestandteil des gesamten Übersetzungsprozesses gesehen. Für beide, Auftraggeber und Übersetzungsdienstleister, gilt es insbesondere den vorbereiteten Prozessen mehr Gewicht zu geben, um von vornherein die besten Voraussetzungen für das Gelingen eines Übersetzungsprojektes zu schaffen.

Nach wie vor nicht Bestandteil der Norm sind die Dolmetscherdienstleistung sowie die Verwendung von Tools für maschinelle Übersetzung (auch inkl. Post-Editing) in Europa



Elektronische Ersatzteilkataloge (eETK): von der Datenanalyse bis zur reibungslosen Bestellung

Dokumentation: Der Ersatzteilverkauf ist im Maschinen- und Anlagenbau nach wie vor eine wichtigen Umsatzgrößen. So liegt in der Regel der Umsatzanteil aus dem Ersatzteilverkauf bei über 50 Prozent des gesamten Serviceumsatzes bei gleichzeitig attraktiven Margen. (Text: Peter Rudnicki, CEO)

Ausgangssituation

Veränderte Kundenerwartungen und stärkerer Wettbewerbsdruck führen dazu, dass der Umsatzanteil im After-Sales-Geschäft stetig zunimmt. Den grössten Anteil hat dabei der Verkauf von Ersatzteilen. Die hohen Margen im Ersatzteilgeschäft bewirken auch, dass das Ersatzteilgeschäft immer stärker zum Erfolg eines Unternehmens beiträgt.

Damit der Kunde, der Servicemonteure oder der Vertriebspartner die beste Unterstützung erhält und die Bestellabwicklung reibungslos funktioniert, investieren immer mehr Hersteller in ein ETK-Shopkonzept mit Bestellabwicklung. Weitere Ziele bei der Einführung eines eETK's können sein:

- Reduzierung der Prozesskosten
- Vermeidung von Fehlbestellungen
- Erhöhung der Verfügbarkeit
- Steigerung des Umsatzes
- Zeitgemässe Präsentation im Web

In Unternehmen des Maschinen- und Anlagenbaus existieren im Ersatzteilwesen jedoch noch viele ungelöste Herausforderungen.

Analyse der bestehenden Ersatzteilmformationen

Wo kommen die Daten her? Wer pflegt sie? Wie können die Daten optimal aufbereitet werden.

Ein funktionierendes und elektronisches Katalogsystem ist auf valide digitale Daten angewiesen. Die manuelle Dateneingabe bei der Erstellung von eETK's tritt dabei immer mehr in den Hintergrund. Die wichtigsten Datenquellen sind Enterprise Resource Planning (ERP), Dokumentenmanagement (DM), Produktdaten Management (PDM), Computer Aided Design (CAD)-, Redaktions- und Produktinformationsmanagement (PIM) sowie Customer Relationship Management (CRM) Systeme.

Konzept für einen optimierten Workflow

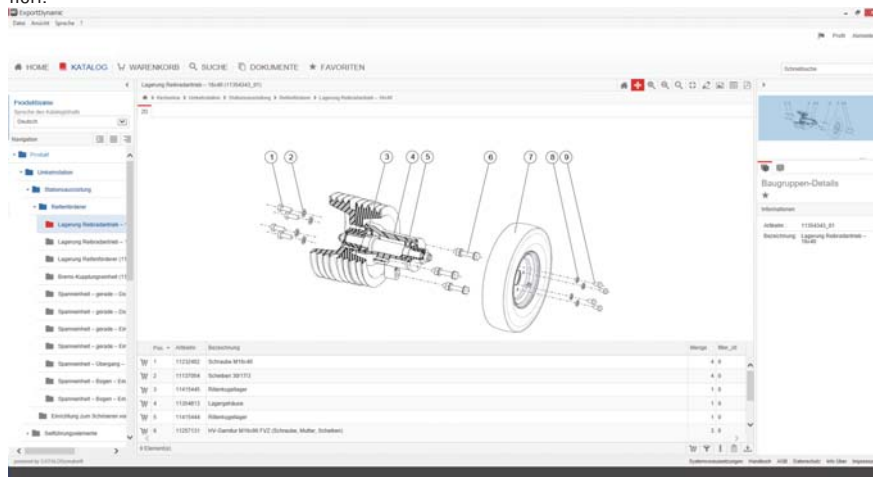
Bei der Definition von Schnittstellen und dem Datenaustausch ist darauf zu achten, wie gut die Qualität der Daten ist und wo die Informationen abgelegt sind. Auch ist oft die Datenqualität nur mangelhaft vorhanden. Produktbeschreibungen, Werbetexte, Daten und Metadaten aus den angebotenen Drittsystemen (ERP, CAD, ...) stehen oft nicht vollständig für alle Produkte und Verkaufartikel zu Verfügung. Weiterhin sind beispielsweise Ersatzteiltex te aus verschiedenen Quellen wie Konstruktion oder ERP-System sprachlich nicht unbedingt konsistent oder

es hat sich über die Jahre keine einheitliche Terminologie durchgesetzt. Auch firmeninterne Abkürzungen in Beschreibungstexten oder Produktdaten sind für externe Anwender oft nicht selbsterklärend und verwirren mehr.

Der elektronische Ersatzteilkatalog/Webshop visualisiert in seiner Benutzeroberfläche alle Informationen aus den oben genannten Drittsystemen. Dadurch fallen häufig zum ersten Mal inkonsistente Produktdaten auf. Beim erstmaligen importieren dieser Daten reift meist die Erkenntnis, dass im Unternehmen einheitliche Content-Pflegearbeiten notwendig sind, um dem Endanwender des eETK/Webshop ein optimales Nutzerergebnis zu ermöglichen. Wir von der DOGREL AG vereinfachen die Daten aus den internen Fachabteilungen (Marketing, Produkt Management, Vertrieb, Konstruktion, ...) damit die automatisierte Verarbeitung der Daten erst möglich wird.

Zeichnungen erstellen

Heute werden für Entwicklungen im Maschinen- und Anlagenbau fast ausschliesslich CAD-Programme verwendet. Dabei gibt es auch hier eine Vielzahl an Programmen, die die automatische Generierung von mehr oder weniger ersatzteiltauglichen Illustrationen ermöglichen. Als Austauschformat für Dienstleister bietet sich hier das STEP-Format an. Leider gehen dabei in der Regel relevante Informationen für die Ersatzteilzeichnung verloren. Schweißbaugruppen werden in Einzelteilen dargestellt oder funktionale Einheiten, die als ein komplettes Ersatzteil angeboten werden, sind nicht zu erkennen. Für den Hersteller der Ersatzteilillustration sind deshalb zusätzliche Informationen aus den Stücklisten oder den Baugruppenzeichnungen unerlässlich.



Darstellung einer Online-ETK-Seite

Stücklisten verarbeiten

Die reibungslose Verarbeitung von Stücklisten ist eine weitere Hürde, die genommen werden muss, um eETK's schnell und kostengünstig zu erzeugen. Die Probleme können jedoch manigfaltig sein:

- Wie und aus welchen Quellen werden die Roh- bzw. Stammdaten generiert?
- Sind bereits Ersatzteil- und Verschleisssteilkennungen eingetragen?
- Sind die Stammdaten richtig, konsistent und vollständig und in einer einheitlichen Terminologie?
- Sind gleiche Artikel mehrfach/redundant abgelegt?
- Lassen sich die Stücklistendaten in Listenformate (XLS/XLSX, XML, CSV) exportieren?
- usw.

Wir helfen Ihnen, das Optimum aus Ihren Datenquellen "heraus zu holen".

eETK's generieren und hochladen

Sind die Zeichnungen und Stücklisten optimal vorbereitet, so ist die Generierung des Ersatzteilkataloges ein automatisierter Prozess. DOGREL arbeitet für die Generierung der eETK's mit Standardsoftware wie z.B. CATALOGcreator®. Kataloge können manuell bis vollautomatisch in 2D- und 3D auf Basis der Stücklisten aus Ihrem ERP- oder PLM- System generiert, mit beliebigen Zusatzinformationen versehen und auf Knopfdruck publiziert werden. Egal ob als PDF oder in der interaktiven HTML- Version für off- und online- Anwendungen bis hin zu mobilen Endgeräten.

Technische Kommunikation: das Ganze ist mehr als die Summe der einzelnen Teile

Der gesamte Bereich der Technischen Kommunikation hat sich in den letzten Jahren zu einem hochkomplexen Prozess entwickelt. In vielen Unternehmen wird dieser Bereich jedoch immer noch stiefmütterlich behandelt, was zu ineffizienten Prozessen und schwer kalkulierbaren Haftungsrisiken führen kann. Oftmals macht es daher Sinn diesen Prozess vollständig an einen professionellen Dienstleister wie DOGREL auszulagern. Dadurch werden Kapazitäten frei und die Konzentration auf Kernkompetenzen im Unternehmen erleichtert.

Hier ein Überblick über die vielfältigen Prozesse in der Technischen Kommunikation:

Content-Erstellung

- Texterstellung
- Technisches Know-how
- Rechtliche Aspekte (Normen & Richtlinien)
- Schreibmethoden
- Grafiken
- 3D-CAD-Datenübernahme
- Fotoreal. Renderings
- Techn. Illustrationen
- Animation & Videos

Content-Management

- Zentrale Ablage von Modulen (Texte, Grafiken)
- Optimale Wiederverwendbarkeit von Inhalten in beliebig vielen Dokumenten
- Effizientes Update-Management
- Konsistente Versionierung

Übersetzung

- Muttersprachliche Diplom-Fachübersetzer des DOGREL-Freelance-Teams
- Datenbank-basierte Translation Memory Systeme
- Terminologiemanagement

Single Source Publishing

- Publikation von Print- und Online-Dokumenten aus einer Quelle
- Responsive HTML5 Web-Manuals (1 Output für alle Endgeräte)

Text-Erstellung

Technische Redakteure benötigen ein vielfältiges Fachwissen in den verschiedensten Gebieten, um Ihre Produkte einerseits verstehen und andererseits zielgruppengerecht beschreiben zu können. Ein technisches Basis-Know-how in den Bereichen Maschinenbau, Elektrotechnik und Informatik ist dafür die Grundlage. Für die optimale Informationsvermittlung von technischen Inhalten ist weiters die Kenntnis von Schreibmethoden (z. B. Funktionsdesign, Infomapping) sehr wichtig. Dadurch entstehen standardisierte und konsistente Texte, adaptiert für die jeweilige Zielgruppe.

Über allem stehen bei dem gesamten Erstellungsprozess die rechtlichen Anforderungen. Je nach Produkt müssen Vorgaben aus verschiedensten Normen & Richtlinien berücksichtigt werden, z. B. Maschinenrichtlinie, Niederspannungsrichtlinie etc.

Visualisierung

Da die meisten Produkte heute mit 3D-CAD-Systemen entwickelt werden, können diese Daten direkt für die Erstellung von aussagekräftigen Grafiken verwendet werden. Unsere Illustratoren verfügen über ein vielfältiges Know-how und langjährige Erfahrung für den ganzen Prozess der Grafik-Erstellung: von der optimalen CAD-Daten Übernahme über die Datenaufbereitung bis hin zur Erstellung von fotorealistischen Renderings

oder technischen Strich-Illustrationen mit hohem Informationsgehalt.

Content Management

Für die optimale Wiederverwendbarkeit von Texten in allen Sprachen, Grafiken, Animationen usw. setzen wir modernste Content Management Systeme ein. Dabei werden alle Inhalte in sinnvolle Module unterteilt und zentral abgelegt (siehe [infotrend Bericht Oktober 2010 > Link](#)). Produktspezifische Informationen werden so weit wie möglich reduziert, damit jedes Modul in möglichst vielen Dokumenten wiederverwendet werden kann.

Übersetzung

Nach der Fertigstellung der Inhalte in der Ausgangssprache (meist Deutsch oder Englisch) erfolgt nun die Übersetzung in beliebig viele Zielsprachen. Wir arbeiten ausschliesslich mit muttersprachlichen Diplom-Übersetzern zusammen, spezialisiert auf ihr jeweiliges Fachgebiet. Jeder Satz wird während der Übersetzung in einer Datenbank gespeichert und kann für zukünftige Übersetzungen wiederverwendet werden (Translation Memory Systeme). Fachbegriffe werden in einer Terminologiedatenbank verwaltet und gepflegt. Das sorgt für konsistente und kostenoptimierte Übersetzungen.

Single Source Publishing

Im Zuge der zunehmenden Verbreitung von digitalen Endgeräten wie Smartphones & Tablets, wird die Bereitstellung von digitalen Medien – zusätzlich zu oder statt der gedruckten Dokumentation – immer wichtiger und bringt enorme Vorteile: Inhalte können jederzeit aktualisiert werden, Verlinkung zu Websites, Einbindung zusätzlicher Medien wie Animationen und Videos, Verringerung der Druckkosten etc.

Wir bieten hierfür massgeschneiderte Kundenlösungen, die auf Standard-Software-Tools basieren, was die Kosten für Initialaufwände niedrig hält.

Alle Outputs werden aus einer zentralen Datenquelle generiert, was die Aufwände für Korrekturen und Updates auf ein Minimum reduziert.

Vertrauen Sie auf unser Know-how und unsere langjährige Erfahrung in allen Bereichen der Technischen Kommunikation.



Günther Klammer
CEO

DOGREL AG
C O M M U N I C A T I O N