

[itl]



Weil ein Volkswagen ein Völkerwagen ist

itl und VW sorgen dafür, dass sich Auto und Mensch in 153 Ländern verstehen

Case Study



Der Volkswagen-Konzern ist einer der führenden Automobilhersteller weltweit und der größte Autobauer Europas. Die Fahrzeuge der Konzernmarken VW, Audi, SEAT, ŠKODA, Bentley, Bugatti, Lamborghini, Porsche, Ducati, Scania und MAN werden heute in 153 Staaten vertrieben. Auch die Produktion erfolgt international verteilt in 123 Fertigungsstätten in 31 Ländern, verteilt auf vier Kontinente.

Eine derart globale Produktion und Distribution stellen eine enorme Herausforderung an die sprachliche Kompetenz eines Unternehmens dar. Schließlich müssen alle Geschäfts- und Führungsprozesse nahtlos über alle Sprach- und Kulturgrenzen hinweg ineinandergreifen. Aber das gilt natürlich auch für den Hersteller eines beliebigen Brausegetränks mit Weltmarktgeltung. Im Gegensatz zur Getränkeflasche enthält ein Auto aber auch Text, und zwar mehr, als man auf den ersten Blick sieht. Und dieser Text muss den Anforderungen des Weltmarkts gerecht werden: Er ist technisch komplex und muss überall auf der Welt von Fahrerinnen und Fahrern und von den Menschen in den Werkstätten und Verkaufsräumen intuitiv und fehlerfrei verstanden werden.

Volkswagen und itl – Partner seit 2014

Das ist der Grund, warum die Volkswagen AG und der Experte für Übersetzungen und technische Dokumentation itl seit dem Jahr 2014 im Bereich Übersetzungsdienstleistungen zusammenarbeiten. Diese Kooperation umfasst neben den naheliegenden Anforderungen an einen Sprachdienstleister, wie sie die ISO-Norm 17100 vorgibt, auch das gesamte Umfeld der Informationssicherheit. Hierfür hat sich die itl AG, nach einem Zwischenschritt über eine Volkswagen-interne Lösung, schließlich dem Prozedere einer TISAX-Zulassung unterzogen und diese auch auf Anheb erhalten.

Auf diesen Grundlagen hat die Kooperation mit Übersetzungen im Bereich Bord-Displaytexte angefangen, die in die Sprachen Bosnisch, Albanisch und Isländisch angefertigt wurden. Weitere Projekte umfassten die Übersetzung von Sicherheitsberichten und interner Kommunikation in zahlreiche europäische Sprachen. Es entwickelte sich eine solide, partnerschaftliche Zusammenarbeit auf Augenhöhe, geprägt von gegenseitiger Wertschätzung.

Das gegenseitige Vertrauen, Wissen um neueste Technologien und Entwicklungen und eine gute Portion Pragmatismus waren das Rezept für die Herausforderungen, die Ende 2017



auf Volkswagen und itl zukamen. Der Konzern stand vor der Aufgabe, sehr umfangreiche Dokumente aus allen Teilen des Unternehmens in Brasilien, China, Deutschland, Russland, Spanien und Tschechien in sehr kurzer Zeit in englischer Sprache zur Verfügung stellen zu müssen. Die Ausgangsprachen waren entsprechend Portugiesisch (Brasilien), Chinesisch, Deutsch, Russisch, Spanisch und Tschechisch. Erschwerend kam hinzu, dass die zu übersetzenden Dokumente überwiegend nur im PDF-Format vorlagen – von editierbar bis handschriftlich gescannt – und erst in ein verarbeitbares Format konvertiert werden mussten.

Optimale Synergie von Mensch und Maschine

Erste Teilprojekte hatten ergeben, dass die Dokumente in der vorgegebenen Zeit nicht in der herkömmlichen Art, also nur mithilfe eines Translation Memory Systems und Übersetzern, zu bewältigen waren. In Spitzenzeiten des Projektes lag die geforderte Durchlaufzeit bei durchschnittlich 80.000 Wörtern innerhalb von 48 Stunden vom Dateneingang bis zur Lieferung an Volkswagen. Um dies auf konventionellem Weg zu erreichen, hätten extrem viele Übersetzer und Revisoren parallel eingesetzt und koordiniert werden müssen, was den Aufwand in die Höhe

und die Qualität nach unten gedrückt hätte. itl hat dies schnell erkannt und Volkswagen bereits Anfang 2018 – nur wenige Wochen, nachdem Volkswagen das Projekt an itl herangetragen hatte – ein Konzept zum Einsatz von maschineller Übersetzung und nachfolgendem Postediting vorgelegt. Das Konzept war einfach und transparent und allen Beteiligten war klar, dass man nur unter Ausnutzung der neuesten technologischen Entwicklungen die Anforderungen des Projektes in den Griff bekommen konnte. Volkswagen hat umgehend sein Okay gegeben, so dass sehr schnell mit der Umsetzung begonnen werden konnte.

Translation-Memory-Systeme garantieren die Sprachkonsistenz und die Einhaltung der unternehmensweiten Sprachregeln

Die Eckpfeiler des Konzepts sahen wie folgt aus:

- Für das Training eines maschinellen Übersetzungssystems, speziell für das Projekt, war keine Zeit vorhanden; daher hat sich itl für den Einsatz von neuronalen Machine-Translation-Systemen (sogenannten „MT-Systemen“) entschieden, die zu diesem Zeitpunkt gerade einen enormen qualitativen Aufschwung genommen hatten.



- Für alle Sprachkombinationen wurde ein Team von bis zu 100 Posteditoren ausgewählt und entsprechend auf das Projekt vorbereitet. Vorgabe von Volkswagen war, dass die Qualität – auch unter den extremen Lieferzeitvorgaben – möglichst der einer Humanübersetzung gleichkommen musste. Stichproben, die die Volkswagen-interne QS-Abteilung im Laufe des Projekts immer wieder durchführte, haben ergeben, dass diese Vorgaben von itl erstaunlich gut umgesetzt werden konnten.
 - Der Übersetzungsprozess wurde in drei Schritte aufgeteilt: eine klassische Datenvorbereitung, das Postediting sowie die Qualitätssicherung (QS):
 - Um möglichst schnell die nicht direkt bearbeitbaren PDF-Dokumente einsatzfähig zu machen, wurde ein Team aus bis zu 15 PDF-Bearbeitern aufgebaut, das im Schichtdienst die PDF-Dateien in geeignete MS-Office-Formate konvertierte. Anschließend wurden die direkt editierbaren sowie die aufbereiteten Daten mit dem vorhandenen und sich mit Fortschreiten des Projekts immer mehr füllenden Translation Memory abgeglichen. Alle neu zu übersetzenden Texte beziehungsweise alle Texte, die unter einem Schwellenwert von 98 Prozent „Fuzzy Match“ lagen, also Formulierungen, die bereits weitgehend identisch in anderen Dokumenten vorhanden waren, wurden dann an die jeweilige MT-Maschine geschickt. Die Ergebnisse wurden anschließend dem Posteditor als Translation Memory zur Verfügung gestellt.
 - Beim Postediting-Prozess konnten die Übersetzer/Posteditoren auf die Ergebnisse der maschinellen Übersetzung zurückgreifen und die nötigen Anpassungen vornehmen. Unterstützt wurden sie dabei von einer mitgelieferten Terminologiedatenbank. Insgesamt waren in diesem Projekt rund 100 Posteditoren eingesetzt, in Spitzenzeiten arbeiteten bis zu 25 Posteditoren parallel an diesem Projekt.
 - Der Qualitätssicherungsprozess umfasste die bekannten Prüfschritte, die innerhalb eines Translation Memory Systems umsetzbar sind, das heißt die Prüfung auf zum Beispiel korrekte Terminologie, Formatinformationen und Zahlen. Zudem erfolgte eine Prüfung mit von itl erstellten regulären Ausdrücken auf typische Fehlerquellen von maschineller Übersetzung. Dazu zählen beispielsweise die Vermischung von Sprachvarianten, übersetzte Eigennamen und die Einhaltung der Redaktionsvorgaben von Volkswagen hinsichtlich des Datums. Die Layoutprüfung sowie stichprobenweise inhaltliche Prüfungen bildeten den Abschluss.
- Da es sich um sehr vertrauliche Daten handelte, konnte itl aufgrund seiner TISAX-Zertifizierung Volkswagen die Sicherheit geben, dass die Daten über die gesamte Prozesskette hinweg mit der vorgeschriebenen Sorgfalt behandelt und über die vorgegebenen Kanäle übertragen wurden.



Erfolgsfaktoren: Gegenseitiges Verständnis und motiviertes Miteinander

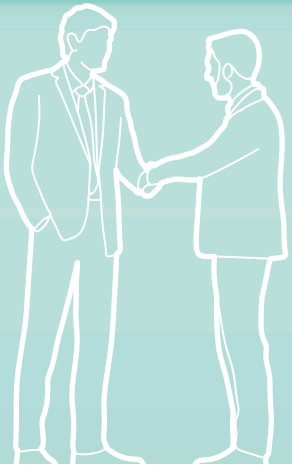
Ein derart komplexer Prozess erfordert eine enge und vertrauensvolle Kooperation zwischen Kunde und Übersetzungsteam. Sowohl bei Volkswagen als auch bei itl war ein extrem engagiertes Projektmanagement-Kernteam von zumeist sechs Personen mit der Koordination dieses Mammut-Projektes betraut. Aufgrund der über den Globus verteilten Absender und Empfänger der Daten war ein sehr flexibles Zeitmanagement und eine enge Abstimmung zwischen dem Team bei Volkswagen und dem Pendant bei itl gefordert. Das hat ausgezeichnet funktioniert und die Projektleiter unternehmensübergreifend zusammenwachsen lassen.

Nur so konnte itl ein klares und transparentes Kosten-Angebot unterbreiten und schließlich auch einhalten. Unabhängig von der Qualität der Ausgangsdokumente und der teilweise sehr unterschiedlichen qualitativen Ergebnisse der eingesetzten MT-Systeme konnte Volkswagen eine erhebliche Kostenersparnis im Vergleich zu einer herkömmlichen Bearbeitung mit einem Translation Memory System realisieren.

In täglichen Jour Fixes wurde die aktuelle Situation bewertet, wurden Informationen ausgetauscht, Neujustierungen in der Ressourcenplanung vorgenommen und aktuelle Probleme besprochen. Eine Herausforderung für Mensch, Maschine und Prozess, die sowohl für Volkswagen als auch für itl neue Dimensionen im Zeitalter der maschinellen Übersetzung eröffnet hat. Neben den enormen Kosteneinsparungen, ist hier in erster Linie der Zeitfaktor zu nennen: Mit einem herkömmlichen, ausschließlich Translation-Memory-gesteuerten Prozess, wäre dieses Projekt definitiv nicht realisierbar gewesen.

Eine weitere zukunftsweisende Erkenntnis aus diesem Projekt: Übersetzungsqualität ist auch unter solchen extremen Rahmenbedingungen erreichbar, wenn alle oben genannten Komponenten zusammenspielen und alle am Prozess Beteiligten an einem Strang ziehen. Und damit sind ausdrücklich alle Beteiligten, von Volkswagen, itl und deren Lieferanten, gemeint.

Ohne eine Zusammenarbeit auf Augenhöhe, ohne ein Verständnis für die Probleme der jeweils anderen Seite, wäre ein Projekt in dieser Größenordnung nicht realisierbar gewesen. Dadurch konnte die Motivation der Mitarbeiter, auch in so mancher Nachtstunde, hochgehalten werden. Nur unter dieser Voraussetzung, gepaart mit einem ausgefeilten Prozess und unter Einsatz modernster Technologie, haben wir gemeinsam das Projekt erfolgreich abgeschlossen.



itl AG

Elsenheimerstraße 65-67
D-80687 München
www.itl.eu
info@itl.eu
+49 89 892623-0