

Daniel Stotz
Zürich

Sprachen zu Diensten oder: die globalisierte Übersetzerin

Ein Tag im Leben eines Sprachdienstleistungsunternehmens
Eine Reportage von Daniel Stotz (Redaktion Babylonia)

The article reports on a day in the life of a language services enterprise, CLS Communication AG, a spin-off of a large bank and an insurance company. It follows the activities of a translator, a terminologist and a language operations manager. Their respective competences are put to the test by the exigencies of a fast-paced industry in which up-to-date tools such as terminology databases and translation memory have become indispensable. Clients tend to pass the pressure on to translators who are dedicated to utmost clarity and precision. CLS has adapted to globalisation and runs offices worldwide, with one objective being to use the advantages of staggered time-zones. The language specialists observed here are all driven by a passion for cultural diversity and linguistic precision in the transfer of knowledge and information. (Ed.)

Ein durchschnittliches Bürogebäude in der Nähe des Basler Bahnhofs. Ein nass-kalter Januarmorgen. Das modern-banale Interieur spiegelt sich in den Fensterscheiben. Die Fluoreszenzröhren beleuchten die üblichen Szenen: Menschen sitzen mit geradem oder gekrümmtem Rücken vor Bildschirmen, blicken schräg auf A4-Blätter, die in ergonomisch optimierten Haltern klemmen. Die Finger rasen über die Tastaturen. Eine Atmosphäre stiller Geschäftigkeit. Es ist kurz nach acht Uhr.

Was hier produziert wird, ist Sprache am Laufmeter: Wörter, mots, words, palabras, parole, parole, parole. Der erste Eindruck einer still und eifrig vor sich hin summenden babylonischen Maschinerie jedoch differenziert sich während eines Tages der Beobachtung und Befragung. Ich beschatte drei Mitarbeitende der CLS Communication AG (siehe Kasten) während eines normalen Arbeitstages: Diane Currie, *Senior Translator English*, Dino Ferrari, *Deputy Group Manager Terminology*, German Translator, und Elke Faundez, *Language Operations Manager*.

Diane Currie: Going with the flow

Diane Currie hat sich ins Workflow-Management-Programm eingeklinkt. Auf dieser Bildschirmoberfläche sieht sie, dass die Organisatorin (*Account Manager*) ihr einen Notfall zugeteilt hat: gestern Abend ist nach Büroschluss ein Text eingetroffen, der bis 10 Uhr übersetzt werden muss. Es

geht um ein dringendes Kundendokument aus der pharmazeutischen Industrie. Das System zeigt ihr nicht nur, wie lang das zu übersetzende Dokument ist, sondern auch, wieviel Zeit sie dafür in etwa brauchen wird. Nach abgeschlossener Arbeit legt sie den englischen Text im System ab und eine Kollegin übernimmt die Qualitätskontrolle. *Two heads are better than one*, meint sie lakonisch zu dieser Qualitätsschleife. Am Telefon klären die beiden eine letzte terminologische Frage ab: Diane ist zwar ziemlich sicher, dass „Reninhemmer“ mit „renin inhibitor“ übersetzt werden muss, aber um ganz gewiss zu sein, konsultiert sie – nein, nicht die firmeneigene Terminologiedatenbank, sondern die englische Google-Website. Auf Grund der Anzahl Suchergebnisse und der Quellen sieht sie rasch, dass ihre Vermutung richtig war. Das Ergebnis leitet sie dann aber dem Terminologieteam weiter, welches einen neuen Terminologieeintrag erstellt. Diane ist eigentlich auf die Sprache des Finanz- und Rechnungswesens spezialisiert, im Zug der andauernden Fortbildung legt sie sich aber auch einen Erfahrungsschatz in Pharmazie und Medizin zu. Viele Finanznachrichten von Pharmaunternehmen umfassen heute auch medizinische Begriffe, weil die Investoren genaue Informationen benötigen. Auch in ihrem angestammten Fachgebiet bewegt sich der Boden unter den Füßen. *I saw a word the other day, from a British bank: to dormantise accounts. It's still too new, I wouldn't use it for another few years. I'd play around and write: to render*

accounts dormant. I'm watching the word to see what happens now.

Sie könnte das neu geprägte Wort in die Terminologiedatenbank eintragen mit einem Vermerk, wo sie es fand, und einem Warnzeichen. Im Multi-term-Werkzeug, einem der Pfeiler von CLS, schlummern 20 aktive mehrsprachige Datenbanken zu allen relevanten Fachgebieten und Kunden. Ein weiteres Instrument, dessen sich Diane oft bedient, ist das *Translation Memory*, ein System, das Ausgangstexte und ihre Übersetzungen satzpaarweise abspeichert: Taucht ein bestimmter Satz bei einer späteren Übersetzung in gleicher oder ähnlicher Form wieder auf, schlägt das *Translation Memory* die frühere Übersetzung als Lösung vor. Diane kann diesen Vorschlag übernehmen, editieren oder ablehnen und ihre eigene Formulierung wählen. Andererseits kann sie damit auch Routinetexte schneller übersetzen, indem sie ganze Textblöcke aus dem *Memory* holt. Eine weitere nützliche Funktion ist die *Concordance*: Diane schaut mit einem Tastendruck einfach nach, wie ein bestimmter Begriff früher übersetzt wurde. Braucht sie dann noch eine Definition dieses Begriffs oder andere Erläuterungen dazu, wechselt sie in das Schwesterprogramm *Multi-term*, wo der gewünschte Begriff schon angezeigt ist.

Beim Mittagessen in der Kantine der UBS dreht sich das Gespräch um die Pensionierung eines von Diane Currie so betitelten *language gurus*, dem *Chief Language Officer* David Parish, der witzelt, sein Abgang sei nur ein Scherz, er bleibe bei der Firma, weil es hier so toll sei. Hauptsache, er habe seine Geschenke erhalten. Auch Diane ist rundum zufrieden mit ihrem Job. Sie kann Teilzeit und in Jahresarbeitszeit arbeiten. *I feel I'm working like a freelancer, but the company takes care of all the accounting and the organisation. I flexibly structure my day around what I want to do and where the work falls.*

Sorgenfrei ist der Alltag aber nicht. Obschon sich seit der hektischen Gründerzeit die Abläufe eingespielt haben und das Volumen in grösseren Teams verteilt werden kann, ist der zeitliche Druck manchmal enorm. *Like everything today it's accelerated, we have 24-hour news, 24-hour information systems. The turnaround times are getting shorter and shorter. I don't think clients are doing it just for fun, they're just passing on the pressure they feel. That's what I found most difficult to deal with over my career, the incredible shortening of deadlines, and I don't think it's finished yet.*

Weiterbildung ist eine der höchsten Prioritäten für alle. Diane Currie verabschiedet sich nach dem Essen. Sie

besucht einen internen Kurs, in dem es um den *Tag Editor* geht, ein Werkzeug, um Powerpoint-Dokumente mit *Memory* rationeller zu übersetzen ohne die Formatierungen zu verlieren. Eine noch verlockendere Perspektive als der kurze Kurs ist der nächste Sommer: Diane Currie wird drei Monate bei der Tochtergesellschaft in London arbeiten, um sich à jour zu halten, was das britische Englisch betrifft. *To keep myself fresh*, fügt Diane mit ihrem feschen schottischen Akzent hinzu.

Dino Ferrari: Vier Augen für den genauen Begriff

Ich begleite den Terminologen Dino Ferrari in sein Büro. Der zweisprachig aufgewachsene Spezialist hat an der Uni Genf Übersetzung studiert und einige Jahre später das Zertifikat der Genfer *Ecole de Traduction et Interpretation* (ETI) als Terminologe erlangt. Die Berufserfahrung, die er vor diesem Nachdiplomkurs erworben hat, ist ihm zu Gute gekommen. Er hat den eher theorielastigen Kurs geschätzt, ist aber froh, mit gefülltem Rucksack wieder zurück in der Praxis zu sein.

Während die Übersetzer sich oft gegenseitig in den Büros aufsuchen, um sich über ein Problem zu verständigen, haben die 12 Terminologen der CLS, die auf 5 Filialen verteilt sind, eine elektronische Hotline für Terminologiefragen eingerichtet. Heute ist einer von Dino Ferraris Kollegen auf Pikett. Er selbst hat am Vormittag einen Kunden besucht, eine mittelgrosse Versicherungsgesellschaft, und mit deren Vertreter zusammen die firmeninternen Bedürfnisse in Sachen Terminologie besprochen. Er zeigte ihm, wie CLS das bestehende Glossar überarbeiten könnte. Als Alternative bietet sich auch eine firmenspezifische Terminologiedatenbank an. Damit würde ein CLS-Terminologe im Teilzeitauftrag



Traduttrice al lavoro.

Die CLS Communication AG ist eine internationale Sprachdienstleisterin, die 1997 als Spin-off des Schweizerischen Bankvereins und der Zürich Versicherungen gegründet wurde und seither rasant gewachsen ist. Mittlerweile beschäftigt das Unternehmen 250 Festangestellte, davon sind 160 Übersetzerinnen und Übersetzer deutscher, französischer, englischer, italienischer und spanischer Muttersprache mit praktischer Erfahrung in den Bereichen Banken, Versicherungen, Telekommunikation, IT, Recht, Pharma und Wirtschaftsjournalismus. Jährlich werden über 50'000 Aufträge bearbeitet. 2003 machte sich das Führungsteam mit einem Management-Buyout unabhängig von den Gründungspaten. Gegenwärtig werden in Deutschland und Dänemark neue Tochtergesellschaften aufgebaut.

die Daten sammeln und konsistent aufbauen, die elektronische Datenbank wäre über das Intranet ansprechbar.

Nach der Kaffeepause widmet Dino Ferrari sich einem laufenden Grossprojekt. Es geht darum, das mehrsprachige Bank-Lexikon eines Grosskunden in mehreren Etappen zu überarbeiten. Die Online-Publikation ist in die Jahre gekommen. Vier Mitarbeiter revidieren zuerst die deutschen Termini und Definitionen, anschliessend sind die fremdsprachigen Ausgaben an der Reihe. So wird zum Beispiel die veraltete Bezeichnung EC-Karte in Maestro-Karte geändert. Das Liebling des passionierten Terminologen Ferrari sind allerdings die hauseigenen Multiterm-Datenbanken, die kontinuierlich gepflegt und erweitert werden. Auch hier gilt das Vieraugenprinzip, kein Eintrag wird ungeprüft auf die übersetzenden Kollegen im dritten Stock losgelassen. Die Frage, ob ihm die Tätigkeit gefalle und er darin quasi seine Berufung gefunden habe, bejaht Ferrari. Die Auseinandersetzung mit Sprachen in Kombination mit Fachwissen, die internationale Atmosphäre und das offene, unkomplizierte Klima am Arbeitsplatz gefielen ihm sehr, und die freundliche Art sowie die intellektuelle Ausrichtung vieler Mitarbeiter sagten ihm zu. Er hält sich gerne über die wirtschaftlichen und politischen Geschehnisse auf dem Laufenden, und in der Tat geht es im Projekt Aktualität darum, die Tageszeitungen in drei Sprachen nach neuen oder bisher übersehenen Begriffen zu melken. Lachend sagt er, die Datenbanken wer-

den nie voll sein, und alleine die Aufgabe, sie aktuell zu halten, würde die zwölf Terminologen vollauf beschäftigen.

Elke Faundez: Viel Betrieb für Sprachen rund um die Welt

Für Elke Faundez, die ich ab und zu durch die Gänge flitzen sah während des Tages, gibt es kaum Pausen. Sie ist LOM, oder *Language Operations Manager*. Wie müsste man das wohl ins Deutsche übersetzen – Sprachbetriebsleiterin? Sie hat die Führungsverantwortung über ein gemischt-sprachiges Übersetzungsteam, sie hilft mit, Prozesse zu optimieren und steht den *Account Managern* bei Engpässen und heiklen Situationen bei. Die Mitarbeitenden sind nach fachlichen Bereichen in so genannten *Business Teams* gruppiert. Insgesamt gibt es vier *Business Teams*: *Banking* (das grösste), *Insurance*, *Telecom* und *Pharma*.

Elke Faundez begann als Übersetzerin und Terminologin beim Schweizerischen Bankverein und zog bei der Ausgliederung der Sprachdienstleistungen in die neu gegründete CLS mit. Sie habe überhaupt nicht ins Management gewechselt, weil ihr das Übersetzen zu langweilig wurde. *Das ist so gewachsen. Eine meiner Passionen ist das Zusammenarbeiten mit Menschen*. Sie übernahm früh die Leitung des Deutschteams, und von da weg entwickelte sich ihre Laufbahn weiter.

Ihr Tag beginnt früh mit einer Telefon-

konferenz mit ihren zwei Banking-Fachbereichskollegen, in der sie das Kundenportefeuille neu unter sich aufteilen. Dann geht's atemlos weiter: eine Leiterin der Teams in Lausanne und Chiasso muss auf den neuesten Stand gebracht werden, sie ist aus einem Mutterschaftsurlaub zurück. An Stelle einer Mittagspause bereitet sich Elke Faundez auf die anstehende Saison der Mitarbeiterbeurteilung vor, was hier *Performance Measurement and Management* genannt wird. Dann bespricht sie mit einem Kollegen die laufende Integration der in England übernommenen Übersetzungsfirma Richard Gray Financial Translations: Angleichung der Prozesse, der IT-Infrastruktur und der Qualitätssicherung – eine sensible Sache. Es geht auch darum, sich weg von der Orientierung auf Zielsprachen und hin auf eine Berücksichtigung von Sprachkombinationen zu bewegen. *Integration geht immer in beide Richtungen: es bedeutet Veränderung auf beiden Seiten*.

An einem anderen ganz normalen Tag würde sie jetzt vielleicht einen Verkaufsberater beim Kundenbesuch begleiten und fachliche Unterstützung bieten. Heute verbringt sie ausnahmsweise einen Teil des Nachmittags im selben Kurs wie Diane Currie, nicht um ihn zu überwachen, sondern um auch in dieser Sache auf dem neuesten Stand zu bleiben. Unmittelbar darauf folgt ein Mitarbeitergespräch, und schliesslich muss die Mailflut des Tages noch aufgearbeitet werden. Dann ist es draussen auch schon dunkel. Sie nimmt sich Zeit für ein abschliessendes Gespräch mit dem Reporter.

Sieht sie sich als Produktionsleiterin in einer Sprachfabrik? *Wenn ich die Situation heute vergleiche mit dem Anfang, bevor der Sprachdienst des SBV ausgegliedert wurde, dann hat sich schon vieles verändert: die Zahl der übersetzten Seiten, die damals an einem Tag verschickt wurden, steht in keinem Verhältnis dazu, was heute*

gemacht wird. Es ist ja auch das Ziel, dass der Übersetzer so viel seiner Arbeitszeit wie möglich mit dem Übersetzen verbringt und nicht mit administrativen Aufgaben. CLS steht unter diesem betriebswirtschaftlichen Druck, sie kann sich nicht nur die Rosinen rauspicken. Deshalb gibt es einen Arbeitsrhythmus, der nicht mit früher zu vergleichen ist. Von hier zur Fließbandarbeit ist es aber noch ein ganzes Stück, zum Glück. 'Sie lacht und weist darauf hin, dass die Kunden Qualität und individualisierten Service erwarten: Sie erwarten, dass man anruft, die Dinge abklärt und dafür muss man sich Zeit nehmen.

Wie spürt man den Wind der Globalisierung in der Arbeit? Sicher verändern sich die Anforderungen der Kunden, und wir müssen uns anpassen. Wir müssen lernen, mit diesen Veränderungen umzugehen: wir als Übersetzende sind stolz auf das, was wir übersetzen, erschaffen. Da ist es schwierig, den Berufsstolz und die Berufsethik zu wahren und sich trotzdem an gewisse Entwicklungen anpassen zu können, wie zum Beispiel mit unterschiedlichen Qualitätsniveaus umgehen zu können.

Die Sprachdienstleisterin bietet in der Tat einen Dienst an, wo Routinetexte mit kurzer Lebensdauer wie z.B. morgendliche Marktberichte maschinell übersetzt und von einem Übersetzer grob redigiert werden, der maximal 20 Minuten pro Seite aufwenden darf. Das kostet den Kunden ein Drittel so viel wie eine Übersetzung durch einen Fachübersetzer mit der üblichen Qualitätssicherung.

Andere Zeichen des Wandels? Die Filiale in New York wurde auch deshalb gegründet, damit man produktiv mit der Zeitverschiebung arbeiten kann. Wenn die Übersetzerin in Basel Feierabend macht, übernimmt der Kollege im Big Apple, und am nächsten Morgen liegt der fertig übersetzte Text im Posteingang des Kunden in der Schweiz.

Elke Faundez fühlt sich verantwort-

lich für die Zukunftsfähigkeit der Firma. Investitionen in die Fortbildung, in Terminologie, das sind alles langfristige Ziele, die gegenüber dem Druck des Tages aufrechterhalten werden müssen. An ihrer Arbeit schätzt sie den Umgang mit kulturellen Unterschieden. Ihr Lernen besteht darin, diese unterschiedlichen Bedürfnisse

anzunehmen und sich danach auszurichten. In den Worten von Diane Currie drückt sich Wertschätzung für diese Bemühungen aus:

We have been lucky enough to keep that nice atmosphere, we're not a factory. We feed off one another. CLS is a mixed bag of different cultures, different approaches.



Un giorno nella vita di Katja Hämmerli, impiegata Swisscom Ritratto di Eleonora Mola

Katja si serve delle sue doti linguistiche con passione. Originariamente voleva diventare traduttrice, poi però, essendosi trovata a fare uno stage presso la Swisscom, ha continuato la carriera fino a diventare responsabile di gruppo in un Call Centre della stessa azienda. E' convinta che il reclamo di un cliente non sia da considerare come un problema, ma come l'ultima chance che egli concede all'azienda per correggere un errore, magari fatto inconsapevolmente. Le telefonate dei clienti arrivano da tutta la Svizzera e, a seconda dell'intensità di lavoro del momento, vengono smistate in uno dei centri regionali. Si tratta quindi di commutare immediatamente sulla lingua del cliente che chiama. Tutte le colleghe e tutti i colleghi parlano correntemente almeno due lingue. Katja ha perfezionato le sue competenze linguistiche con un soggiorno di sei mesi a San Diego e gli USA sono diventati la sua meta preferita.