From the SelectedWorks of Uwe Muegge

2007

Uwe Muegge zur Terminologiearbeit bei Medtronic: Qualität ist unser oberstes Ziel

Paul Buller

Available at: https://works.bepress.com/uwe_muegge/37/

Uwe Mügge zur Terminologiearbeit bei Medtronic

„Qualität ist unser oberstes Ziel“

Medtronic ist mit rund 33 000 Mitarbeitern das größte Medizintechnik-Unternehmen der Welt. Uwe Mügge, am Stammsitz in Minneapolis, USA, zuständig für Terminologie und automatische Übersetzungsprojekte, erläutert, wie Medtronic auf Basis einer präskriptiven Terminologiearbeit Qualität und Kosteneinsparungen sicherstellen kann.

Uwe Mügge ist beim Medizintechnik-Weltmarktführer Medtronic für Terminologie und automatische Übersetzungsprojekte zuständig. Außerdem lehrt er am Monterey Institut of International Studies computergestützte Übersetzung und Terminologie.

Produkt Global: Wie wichtig ist Terminologiearbeit für Medtronic?

Uwe Mügge: In vielen Unternehmen wird Terminologie nur in ihrer übersetzungsunterstützenden Funktion gesehen. Bei Medtronic beeinflussen wir nicht nur einen, sondern viele Prozesse. Im größten Medtronic-Geschäftsbereich CRDM (Cardiac Rhythm Disease Management), für den ich hauptsächlich tätig bin, beliefere ich die Bereiche Technische Dokumentation, Marketing- und Patientenliteratur. Darüber hinaus steht die englische Terminologie allen Medtronic-Mitarbeitern und Übersetzungspartnern online zur Verfügung.

Produkt Global: Welche besonderen Anforderungen stellt der Medizintechnik-Markt?

Uwe Mügge: Eine Besonderheit ist natürlich, dass Medtronic in einem stark regulierten Umfeld arbeitet, in dem von den Genehmigungsbehörden in den verschiedenen Ländern sehr hohe Anforderungen an die Dossiers/technische Dokumentation gestellt werden, bevor ein Produkt im jeweiligen Markt zugelassen wird. Daneben ist in einem Großunternehmen wie Medtronic, das Rechte an über Tausend Marken hält, die Rechtsabteilung eine zentrale Quelle für Terminologie. Die Trademarks werden in die Terminologiedatenbank eingegeben und entsprechend gekennzeichnet, das bedeutet z. B. auch, dass sie nicht übersetzt werden dürfen. Ein weiterer wichtiger Punkt ist die Normkonformität. Wir orientieren uns an den ISO-Normen 704, 12616 und 12620. Die Einträge in der Terminologiedatenbank werden entsprechend gestaltet und sind damit weitgehend standardisiert.

Produkt Global: Wie sieht die Terminologiearbeit konkret aus?

Uwe Mügge: Sobald das Unternehmen grünes Licht für die Entwicklung eines Produkts gibt, beginnt parallel zur Produktentwicklung die Terminologiearbeit. Wir fahren dabei zweigleisig: Zunächst wird am runden Tisch die englische Terminologie erstellt, das sind in der Regel Begriffe für Funktionen und Therapien. Die Begriffe stammen aus den Fachbereichen Hard- und Software Engineering sowie Marketing. Sie stehen meist ein Jahr bis eineinhalb Jahre vor der Produkteinführung fest. Über die Einträge in die Projektglossare entscheidet also nicht der Terminologe, sondern die Fachbereiche. Jeder Eintrag wird im Konsensprinzip verabschiedet. In Excel-Spreadsheets müssen die Vertreter der Fachbereiche jeden Begriff abzeichnen. Das Marketing entwickelt im Laufe des Produktentwicklungszyklus die Trademarks, die später hinzu kommen. Pro Produkt handelt es sich um 50 bis 100 neue Begriffe bei etwa 12 bis 20 Projekten pro Jahr.

Produkt Global: Warum ist es wichtig, sich möglichst früh mit der Terminologie zu befassen?

Uwe Mügge: Wir sehen Terminologiearbeit als Kern zur Sicherung der Produktqualität. Qualität hat Medtronic zum Marktführer gemacht, Qualität im Produkt und in der Kommunikation ist unser oberstes Ziel. Wir haben Studien durchgeführt, die zeigen, dass sich Qualität bezahlt macht. Wir haben zum Beispiel im Rahmen eines Lean-Sigma-Projekts zur Terminologie-Konsistenz festgestellt, dass wir in über 2000 Projekten im Bereich Marketingübersetzungen keinen einzigen Reprint hatten. Das ist ein toller Erfolg. Von Anfang an wird die Terminologie verwendet, die die Fachbereiche und Landesvertretungen wünschen. Dadurch fallen immer weniger Korrekturen bei der späteren Übersetzung an.

Produkt Global: Wie sah das Prozedere früher aus?

Uwe Mügge: Früher wurde Terminologiearbeit erst kurz vor der Markteinführung gemacht. Das heißt, dass wir zum Beispiel auf die Softwareentwicklung und -übersetzung keinen Einfluss mehr nehmen konnten. Früher war die Terminologiearbeit deskriptiv – man hat die Termini aufgenommen, die bereits in Gebrauch waren. Ich betreibe präskriptive Terminologiearbeit und setze mich mit den Fachleuten sehr früh im Produktzyklus zusammen. Dabei kommt ein genormtes standardisiertes Glossar heraus, das für alle Kommunikatoren verbindlich ist.

Produkt Global: Wie gehen Sie beim Erfassen der Terminologie vor?

Uwe Mügge: Manuell wären 20 Projekte, die oftmals parallel zu betreuen sind, nicht zu bewältigen. Ich setze für die Terminologieextraktion ein Tool ein, das ich selbst entwickelt habe, den „Terminator". Er erkennt Wortarten, Komposita usw. und extrahiert bis zu drei Beispielsätze pro Termkandidaten. Das Tool erstellt Listen, die anschließend manuell bereinigt werden. Diese Listen bilden die Basis für die Meetings mit den Fachbereichsexperten. Dort wird dann weiter reduziert oder es werden neue Termini hinzugefügt. Weiterhin wird besprochen, welche Begriffe als Synonyme zu verstehen sind, welche nicht verwendet werden sollen, welche nur in Marketingbroschüren oder Patientenliteratur erscheinen sollen usw.

Produkt Global: Wie sind die Landesvertretungen eingebunden?

Uwe Mügge: Unsere Philosophie ist, dass wir die Terminologie bereitstellen, die die Landesvertretung wünscht. Unsere internen Übersetzungsdienstleister erstellen zunächst Vorschläge in der Fremdsprache, die dann an die Landesvertretung übermittelt und dort von Marketing- und Techniksachverständigen geprüft und genehmigt werden.

Produkt Global: Welche Maßnahmen tragen dazu bei, Reprints zu vermeiden und Kosten einzusparen?

Uwe Mügge: Bevor ein Text in die Übersetzung geht, vergleichen wir den Ausgangstext automatisiert mit dem Inhalt unseres Translation Memorys. Wenn wir eine hohe Übereinstimmung feststellen, wird manuell geprüft, ob der neue Satz den gleichen Inhalt hat wie der Satz im Translation Memory. Wenn das der Fall ist, prüft der Autor, ob wir die neue Variante durch den bereits genehmigten Satz im TM ersetzen können. Durch diesen Service – Analyse des Ausgangstextes, Vergleich mit dem Translation-Memory, Normalisierung des Ausgangstextes – konnten wir Einsparungen von über 30 Prozent bei den Kosten für Übersetzungen erzielen, die von externen Dienstleistern durchgeführt werden.

Produkt Global: Setzen Sie im Übersetzungsbereich Tools für die Qualitätssicherung ein?

Uwe Mügge: Die formale Qualitätssicherung lässt sich zu einem hohen Grad automatisieren. Dabei geht es um automatisch prüfbare Kriterien wie Terminologie, Konsistenz von Zahlen, Lokalisierung von Maßeinheiten, Dezimalseparatoren usw. Für die Terminologieprüfung haben wir intern ein Lemmatisierungsmodul entwickelt, das weit mehr als ein reines Pattern Matching bietet, wie z.B. die Terminologieprüfungskomponente von SDLX. Unser Tool erkennt gebeugte Wortformen, und deshalb führt der automatischeTerminologiecheck nicht zu umfangreichen und unergiebigen Fehlerberichten, sondern es werden nur echte Verstöße gegen die Terminologiekonventionen erkannt. Auf diese „objektive" folgt die menschliche Qualitätsprüfung, d.h. ein konventionelles Lektorat durch die Fachexperten in der Landesvertretung, bei dem sich die Lektoren ganz auf den Inhalt konzentrieren können.

Produkt Global: Wer hat Zugriff auf die Terminologiedatenbank?

Uwe Mügge: Auf die Master-Datenbank, eine MultiTerm-Datenbank, hat nur der Terminologe Zugriff. Der Inhalt der Datenbank wird jeden Tag online aktualisiert. Wir haben hausintern ein Tool entwickelt, das es allen Medtronic-Mitarbeitern ermöglicht, auf die Daten online zuzugreifen. Für die Projektmitarbeiter erstelle ich zusätzlich ein pdf-Dokument mit allen projektrelevanten Termini, das online oder in Papierformat eingesetzt wird. Die Autoren greifen ebenfalls online auf die Terminologie zu. Unsere internen und externen Übersetzungsdienstleister, die hauptsächlich mit SDL Trados arbeiten, erhalten zu jedem Übersetzungsprojekt einen Komplett-Export im MultiTerm XML-Format.

Produkt Global: Sie konkurrieren, auch Medtronic-intern, mit externen Agenturen. Wie reagieren potenzielle Auftraggeber auf ihren Terminologie-Ansatz, der zunächst Geld kostet, langfristig aber zu Einsparungen und mehr Qualität führt?

Uwe Mügge: Wir müssen Überzeugungsarbeit leisten, dass Terminologiearbeit wertvoll ist und sich in einer höheren Produktqualität niederschlägt. Das ist oft schwer zu vermitteln. Sicher ist Terminologiearbeit zunächst einmal teuer. Unternehmen sparen aber schon dadurch, dass sie die Belastung der hochqualifizierten Fachkräfte minimieren.

Produkt Global: Medtronic erstellt viele Softwaretools selbst. Warum?

Uwe Mügge: Weil wir feststellen müssen, dass die externen Tools nicht die Features haben, die wir benötigen. Wir haben jetzt einen eigenen Translation Memory Server entwickelt, weil wir bei den marktgängigen Produkten erhebliche Defizite bei der Unterstützung asiatischer Sprachen feststellen mussten. Außerdem setzen wir im Gegensatz zum Markführer auf offene Standards wie TBX und Xliff sowie ein offenes Application Program Interface. Das Online-Terminologie-Tool für die Intranet-Publikation haben wir aus einem anderen Grund selbst entwickelt. Hier wären die Kosten für eine Unternehmenslizenz deutlich höher gewesen als die Eigenentwicklung.

Produkt Global: Akzeptieren die Fachbereiche den hohen Stellenwert der Terminologie?

Uwe Mügge: Es ist immer noch schwer, den Experten in den Fachbereichen zu vermitteln, dass eine Standardisierung notwendig ist. Inzwischen gibt es zwar eine gewisse Tradition, aber wenn man es mit neuen Mitarbeitern zu tun hat, muss man mit einem neuen Kampf rechnen.

Produkt Global: Wie kann man erfolgreich Überzeugungsarbeit leisten?

Uwe Mügge: Indem man den Nutzen darstellt. Zum Beispiel haben die Autoren sich ihre Terminologie früher selbst erarbeitet. Ich kann jetzt darauf hinweisen, dass es eine Online-Terminologiedatenbank gibt und dass Termini nicht mehr recherchiert werden müssen, was sehr zeitaufwendig ist. Schließlich werden die Autoren auch nach ihrer Produktivität bewertet.

↓ KONTAKT

Uwe Mügge, Medtronic
uwe.muegge@medtronic.com