



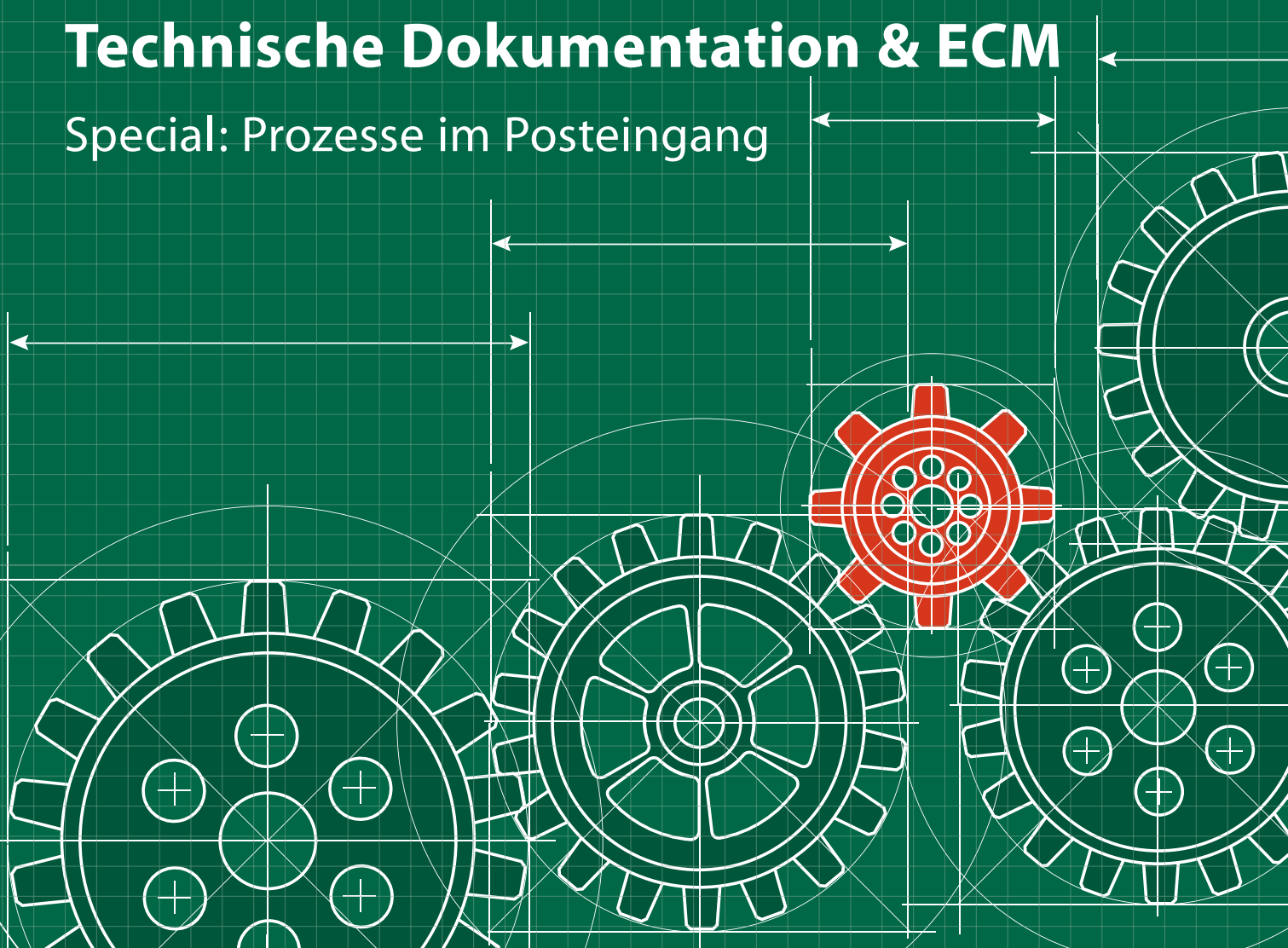
# DOK

Technologien, Strategien & Services für das digitale Dokument

**Wikis als Intranet 2.0 - ein Erfahrungsbericht**  
**E-Mail-Richtlinien in der betrieblichen Praxis**  
**Softwaregestützte E-Discovery-Prozesse**

## Das Beste aus zwei Welten: Technische Dokumentation & ECM

Special: Prozesse im Posteingang



# Einheitliches Terminologiemanagement für den optimalen Workflow

## Terminologiemanagement, technische Dokumentation, kontrollierte Sprache

### Terminologieverwaltung mit TippyTerm®

TippyTerm® vereint Datenbank mit Schreibunterstützung durch Autocomplete sowie Übersetzungsunterstützung, Extraktionsassistent (TermExtrakt) sowie WordCheck (Prüfen vorhandener Texte auf verbotene Synonyme) in einem Tool. Zudem erleichtert der eingebaute Workflow die zeitnahe Datenpflege. Platzsparend als Werkzeugleiste am oberen Bildschirmrand hinzugefügt, steht das Tool jederzeit zur Verfügung. Aufgrund seiner Unicode-Fähigkeit lässt sich TippyTerm® ab Version 1.5 für jede Sprache einsetzen.

[www.syskon.com](http://www.syskon.com)

**Dr. Rainer Pflaum** ist Geschäftsführer der **SysKon Systemlösungen GmbH** in Konstanz. Der Software-Hersteller und Dienstleister in der technischen Dokumentation bietet mit TippyTerm® ein eigenes Tool für das Terminologiemanagement an. SysKon beschäftigt insgesamt 15 Mitarbeiter.

Not-Aus oder Not-Halt – zwei Begriffe, zwei Bedeutungen oder nicht? In der Fachsprache der Maschinentechnik ist der Unterschied zwischen beiden Begriffen in der Tat groß. Während Not-Aus die Abschaltung der Spannungsversorgung bezeichnet, meint Not-Halt den Schnellstopp der Antriebe. Die beiden Termini müssen also wohlüberlegt gewählt und eingesetzt werden, denn führt eine nachlässig formulierte Betriebsanleitung zu Fehlbedienungen und damit zu Schäden, drohen empfindliche Strafen. Gleichzeitig erhöhen Missverständnisse den Aufwand und damit die Kosten für spätere Übersetzungen. Und auch im Hinblick auf Corporate Wording und ein einheitliches Unternehmensbild nach außen ist konsistentes Terminologiemanagement ein entscheidender Faktor.

Wer kennt sie nicht, die vielen Kommunikationsprobleme, die entstehen, weil für ein und dieselbe Sache mehrere Benennungen verwendet werden, deren Bedeutung sich grundlegend unterscheidet. Noch immer kommt es häufig vor, dass einzelne Fachabteilungen eines Unternehmens ihre eigene Terminologie kultivieren und damit unsichtbare Hindernisse auf dem Weg zum optimalen Workflow schaffen. Ähnlich wie eine imaginäre Sprachgrenze die deutschsprachige Schweiz von der italienisch- und französischsprachigen trennt – scherzhaft „Röstigraben“ genannt – trennen quasi unsichtbare „Röstigräben“ die einzelnen Abteilungen vieler Firmen in unterschiedliche sprachliche Welten, beispielsweise Einkauf, Konstruktion, Technische Redaktion, Produktmanagement und Projektentwicklung bis hin zu Marketing und Vertrieb. Hier können diese Grenzen jedoch zu einem echten Kostenfaktor werden.

### Missverständnisse vermeiden und Kosten sparen

Gerade im Bereich der technischen Dokumentation gewinnt die konsequente Einhaltung einer einheitlichen Fachterminologie vor dem Hintergrund steigender Qualitätsanforderungen und

verschärfter Produkthaftung zunehmend an Bedeutung. Unprofessionell erstellte technische Dokumentationen verärgern Kunden, missverständlich benannte Funktionsgruppen und Module verzögern die Produktion der Anlage, verlängern Anlernphasen und erhöhen schließlich den Aufwand für Wartungs- und Instandhaltungsarbeiten: Was ist der Unterschied zwischen einer Registerkarte, einem Karteikartenreiter und einem Karteikartenregister? Handelt es sich um verschiedene Dinge, oder benennt der technische Redakteur ein und dieselbe Sache einfach nur unterschiedlich? Nicht nur für Laien sind solche Unterscheidungen kaum nachvollziehbar und sorgen für Verwirrung. Die daraus resultierenden Missverständnisse ziehen kostspielige Änderungsmaßnahmen mit sich, die durch einen einheitlichen Sprachgebrauch leicht hätten vermieden werden können.

Für international agierende Unternehmen kommt ein weiterer Aspekt hinzu: So sind für den Erfolg eines Produkts im Ausland und für dessen Konformität mit den rechtlichen Anforderungen verständliche Übersetzungen ausschlaggebend. Wird hier von Beginn an mit Hilfe von Terminologielisten auf ein übersetzungsgerechtes Schreiben mit einheitlichen Fachbegriffen geachtet, erübrigen sich aufwändige Recherchen und das Risiko fehlerhafter Übersetzungen wird minimiert. Gleichzeitig steigt die Kundenzufriedenheit, bei verringerten Übersetzungskosten, also steigendem Ebit.

### Konsequentes Terminologiemanagement wird selten praktiziert – trotz aller Vorteile

Weshalb verzichten viele Unternehmen auf konsequentes Terminologiemanagement? Oft fehlt eine für alle verbindlich festgelegte Firmenterminologie und die unbedingt notwendige abteilungsübergreifende Akzeptanz müsste erst noch geschaffen werden. Andererseits erweist sich die häufig gestellte Frage nach dem Aufwand als Hindernis, denn die Anschaffung einer komplexen Terminologiesoftware sowie personenseitig die Schaffung der Stelle eines Term-Managers gilt als vermeidbarer Kostenfaktor. Somit erscheint die Einstiegshürde zum Terminologiemanagement zu hoch: Die Terminologiearbeit mutet als zu umständlich und zu teuer an. Doch mittlerweile bietet der Markt Lösungen, die kostengünstig in der Anschaffung sind und sowohl technische Redakteure adäquat unterstützen als auch jeden Mitarbeiter, der mit Texten arbeitet. Aufwändige Recherchen können mit der richtigen Lösung durch einfaches Kopieren eines begonnenen Wortes ersetzt werden.

Ist eine solche Lösung erst einmal im Einsatz, und jeder Mitarbeiter, der Text erstellt, hat bemerkt wie einfach und zeitsparend die konsequente Anwendung der Firmenterminologie sein kann, gelingt es in der Regel auch, ein konsequentes Terminologiemanagement im Unternehmen zu verankern. Sobald die

Mitarbeiter selbst erlebt haben, dass sowohl Missverständnisse und daraus resultierende Fehler als auch zeitaufwändige Terminologierecherchen vermieden werden, steigt die Akzeptanz für die eingesetzte Terminologie, umso mehr als sie sich angefangene Wörter automatisiert vervollständigen lassen können. So entwickeln die Mitarbeiter großflächig Interesse, die Einhaltung des Corporate Wording bereits von Beginn der Produktentwicklung an sicherzustellen.

### Der Weg zum schnellen und einfachen Standardisieren von Texten

Zunächst sollte eine Liste mit Basisterminologie aus geprüften Dokumenten angelegt und in einer zentralen Datenbank abgelegt werden. Mit der geeigneten Software veranlasst der Anwender eine automatische Terminologieextraktion, indem er die Datenbestände aus Formaten wie Word, Excel oder Text importiert. So können Terminologielisten je nach Aufgabe projektabhängig erstellt, verwaltet und aktiviert werden. Besonders komfortabel sind Lösungen, die die Standardisierung von Texten und ihrer Struktur auf der Basis eines sprachwissenschaftlichen Konzepts ermöglichen. Diese verwalten auch Text, der aus mehreren Wörtern besteht. Durch den Einsatz von „Kontrollierter Sprache“ (Controlled Language) können stilistische Exkurse, die im technischen Bereich erfahrungsgemäß oft falsch verwendet werden und somit ein Gefahrenpotenzial darstellen, durch Vorgabe vorgefertigter Satzteile vermieden werden.

Die Unterstützung beim Schreiben erfolgt zuverlässig via Copy & Autocomplete: Wird ein begonnener Ausdruck einfach markiert und kopiert, überprüft die Software Schreibweise und erlaubte Verwendbarkeit. Ein einziger Mausklick und die Auswahl ersetzt oder ergänzt den zuvor markierten Text. Auf diese Weise lassen sich auch Satzteile automatisch vervollständigen - beispielsweise zusammengesetzte Termini, die fertige Handlungsanweisungen enthalten.

### Unternehmensweit eine Sprache sprechen

Terminologiemanagement ist mehr als nur der korrekte und einheitliche Gebrauch von Fachbegriffen im technischen Bereich. Ein konsistenter Sprachgebrauch kommt auch Vertrieb, Marketing und PR zugute und ist im Sinne der Corporate Identity. Wer ein konsequentes Terminologiemanagement in seinem Unternehmen einsetzt, arbeitet effektiver und wirtschaftlicher, steigert die Qualität seiner Texte und kann damit letztlich auch rechtlich sehr schnell auf der sicheren Seite ankommen. Aus einem unüberwindlichem „Röstigraben“ erwächst damit zwischen den einzelnen Abteilungen ein effizienter Workflow auch in der Kommunikation. ■