

Babylon lässt grüßen!

Jasmin Schreiner, Mannheim

Seit drei Monaten ist Mortimer Sales Vertriebsleiter des Standorts Pottbakersfield. Nach vielen Jahren in Deutschland freute er sich, wieder in seiner englischen Heimat arbeiten zu können. Und dazu noch mit einem interessanten Auftrag seines deutschen Arbeitgebers: Vertriebsleitung Pottbakersfield. „Ein Karrieresprung!“ dachte er. Aber die Erfahrungen vor Ort belehrten ihn eines Besseren. Nichts lief in Pottbakersfield so, wie am deutschen Stammsitz. Vertriebsmitarbeiter Peter Sell erklärte geradeheraus: „Warum auch? Ihr sagt uns zwar in der Prozesslandschaft, was zu tun ist. Aber wir können das doch gar nicht lesen! Und beteiligt an der Erstellung waren wir auch nicht.“ Eine bittere Wahrheit, die eine unangenehme Frage aufwirft: Wie konnte es zu dieser Situation kommen?

Babylon in Pottbakersfield?

Die Pottbäcker-Firmensprache war zunächst naturgemäß deutsch. Lange Zeit war dies selbstverständlich und alle Mitarbeiter passten sich an – so gut sie eben konnten. Durch die Gründung in Pottbakersfield gewann das Thema Sprache eine neue Bedeutung, erste Zweifel kamen auf. Sollte man auf Englisch als Allgemeinsprache umstellen? Damit wäre man zwar in Pottbakersfield zufrieden, aber viele deutsche Kollegen hätten dann ihre Schwierigkeiten. Würde ausschließlich Deutsch gesprochen, wäre man nicht einmal in der Entwicklungsabteilung von Pottbäcker gut aufgehoben, denn auch die deutsche Entwicklungsabteilung arbeitet zunehmend mit der englischen Sprache. Durch den Kontakt mit vielen internationalen Kollegen, insbesondere auch im Bereich Design, hat sich dies als einzig prak-

Die Vertriebsprozesse bei Pottbäcker sind ausgereift und im Managementsystem dokumentiert. Am englischen Standort Pottbakersfield läuft der Vertrieb dennoch anders als in Deutschland. Das liegt schlicht daran, dass die Prozessdokumentation bislang ausschließlich in deutscher Sprache existiert. Wie aber lassen sich die beiden Systemwelten synchronisieren?

tikable Lösung bewährt.

Im beruflichen Alltag herrscht je nach Standort eine Schwerpunktsprache vor. Und die Mitarbeiter am Standort sprechen natürlich ihre Muttersprache. „Wir können die anderen nicht zwingen, komplett deutsch zu sprechen“, so das vorläufige Fazit von Mr. Sales. „Wir müssen mehrsprachig werden, wir müssen übersetzen!“

Den Sprachknoten lösen! Aber wie?

Mr. Sales wusste, dass die Prozessmanagement-Software mehrsprachig war. Es bestand also die Möglichkeit, in mehreren Sprachen über die Software zu korrespondieren. Doch schon in einem ersten Gespräch mit Frau Macchiato wurde klar, dass vor der eigentlichen Übersetzung viele Fragen zu klären waren:

Wer übersetzt?

Der für den Prozess oder das Dokument zuständige Mitarbeiter? Muttersprachler aus dem Unternehmen? Externe Übersetzer?

Wer schreibt die Originaltexte?

Die Erfahrung zeigt: je mehr Leute schreiben, umso unterschiedlicher wird der Inhalt und umso schwieriger wird eine Übersetzung. Und nach einer Analyse der Ausgangstexte zeigte sich, dass diese weder ähnlich im Schreibstil, noch in der

Wortwahl sind. „Aber das ist auch kein Wunder, denn wir haben kein Wörterbuch mit Standardbegriffen. Wie sollen die Mitarbeiter für gleiche Sachverhalte die gleichen Begriffe verwenden, wenn es keine Regelung gibt? Nicht in deutsch und nicht in englisch!“

Was übersetzen wir?

Alle Prozesse? Mit allen Details? Alle Dokumente?

Wann übersetzen wir?

Nach und nach, so wie Bedarf da ist? Alles auf einen Schlag?

Wie gehen wir mit Änderungen um?

Wenn die Dokumentation zweisprachig ist, muss von da an auch jede Änderung zweisprachig erfolgen.

Wieviel Arbeit bedeutet das? Was kostet uns das?

Nur wenn man Standards hat, kann der Aufwand gering gehalten werden.

In Summe waren das deutlich mehr Fragen als Antworten, mit denen Mr. Sales und Frau Macchiato konfrontiert waren. Und in dieser Phase dachten beide: Babylon lässt grüßen! Glücklicherweise wurde die Software von Anfang an zweisprachig implementiert. Alle Worte und Texte aus der Anwendung wie Menues und Befehle, existieren in deutsch und in englisch. Zudem gibt es Funktionen und Hilfen zur

Übersetzung. Mit einer Online-Übersetzungshilfe kann ein Mitarbeiter seinen Prozess bzw. seine Dokumente sofort übersetzen. Wenn längere Texte übersetzt werden sollen, können die Inhalte (z.B. alle Prozesse) in eine Excel-Liste exportiert werden. Diese wird dann zu einem Übersetzungsbüro geschickt, dort übersetzt und wieder ins System importiert – fertig ist die Laube!

Alles und alles auf einen Schlag!

Die Anfragen seitens der Mitarbeiter häuften sich: „Wir brauchen das Formular für Reklamationen in englischer Sprache. Könnt Ihr uns das übersetzen? Oder sollen wir es selbst versuchen?“ An dieser Stelle musste Frau Macchiato bremsen: „Wir können nicht gleich loslegen, sondern müssen strukturiert vorgehen!“ Das war die Geburtsstunde eines einfachen Vorgehensmodells für Übersetzungen:

Was wird übersetzt?

Alles! Prozesse und Dokumente. Organigramm, Rollen etc!

Wann wird übersetzt?

Wenn die Prozesse in der Basissprache vollständig beschrieben, stabil und freigegeben sind.

Wer übersetzt?

Ein professioneller Übersetzer.

- Jeder der ändert, ändert entweder gleich beide Sprachen (mit der Funktion der Online-Übersetzung) oder ist dafür verantwortlich, die Übersetzung zu veranlassen. Der Übersetzer steht weiter zur Verfügung.
- Ein zweisprachiges Wörterbuch wird aufgebaut, das alle benutzen sollen.
- Eine Master-Sprache wird festgelegt: Im Zweifel gilt Deutsch.
- Jede Änderung oder Ergänzung muss zukünftig auch übersetzt werden.
- Pottbäcker ist jetzt zweisprachig.

Alle Inhalte sind nun in beiden Sprachen verfügbar. Das ist der erste Schritt – und es war ein großer Schritt. Ein mehrsprachiges Managementsystem bedeutet viel Arbeit und bleibt eine Daueraufgabe. Frau Macchiato und Mr. Sales resümieren: „Unser Managementsystem wird nie perfekt sein, aber insgesamt gewinnt es durch die neue Mehrsprachigkeit!“

Jasmin Schreiner



ist verantwortlich für die Qualitätsmanagementsysteme bei der Pepperl+Fuchs GmbH in Mannheim.

Kontakt

T 0621 776-2661

jschreiner@de.pepperl-fuchs.com

Eine Koproduktion von:

