



ONE Lionbridge

Berufsbilder bei großen Sprachdienstleistern - eine Industrie im Wandel

Dr. Elisabeth Maier, VP CLS Technology, IT and Security
elisabeth.maier@cls-communication.com

Mainz, 18. Mai 2016

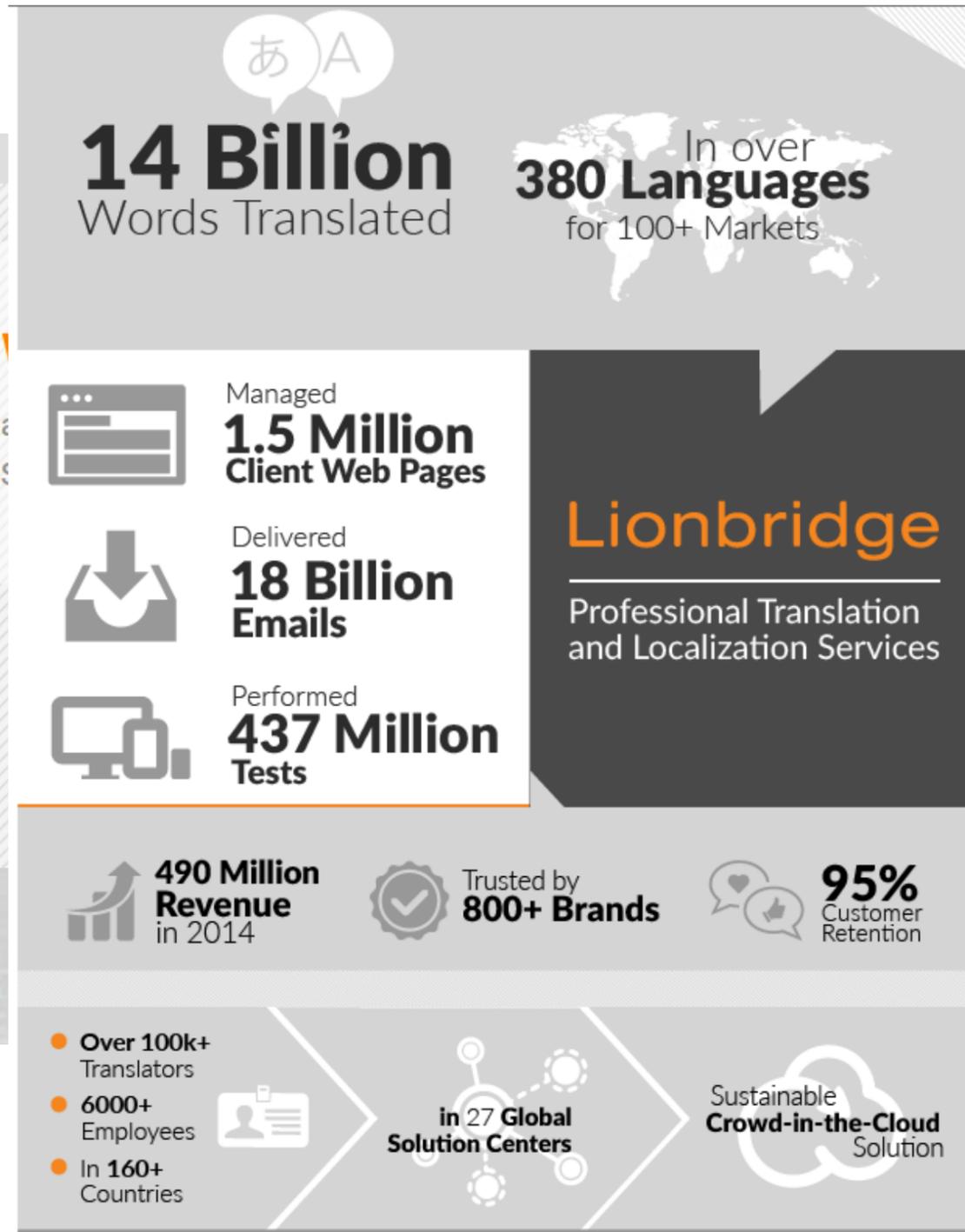
- 1997** Unternehmensgründung
- 2003** Management-Buyout
- 2003–2008** Internationale Expansion in die USA, nach Asien und in andere europäische Länder
verschiedene Insourcing-Projekte und Übernahme von RGFT (London, Madrid, Paris)
- 2009** Zurmot Madison Private Equity übernimmt Mehrheitsbeteiligung an CLS Communication
Übernahme von Scandinavian Translators (Dänemark)
Übernahme von Lexi-tech International (Kanada)
- 2013** Übernahme von 4-Text (Berlin)
- 2015** Verkauf von CLS an Lionbridge (Boston, USA)

Lionbridge



ÜBERSETZUNG
LOKALISIERUNG

Globales Testing



あ A

14 Billion
Words Translated

380 Languages
In over
for 100+ Markets

Managed
1.5 Million
Client Web Pages

Delivered
18 Billion
Emails

Performed
437 Million
Tests

Lionbridge
Professional Translation
and Localization Services

490 Million
Revenue
in 2014

Trusted by
800+ Brands

95%
Customer
Retention

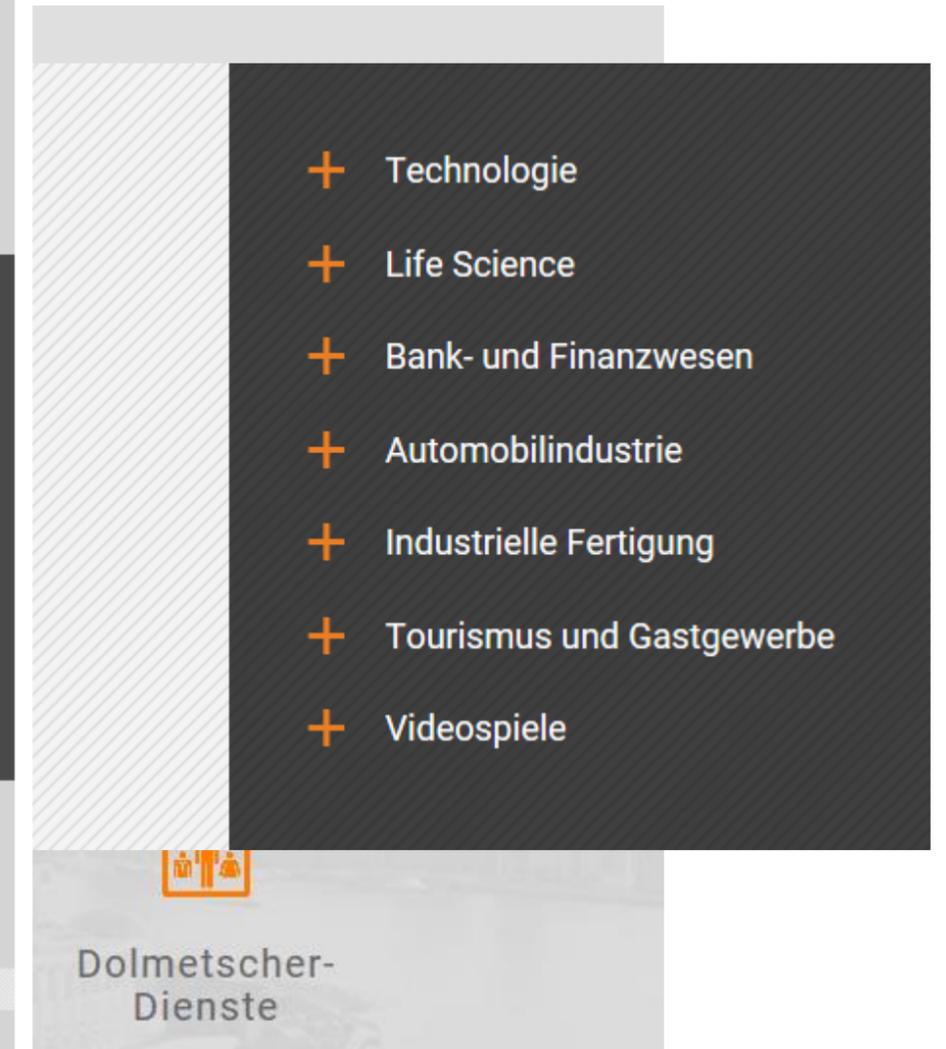
Over 100k+
Translators

6000+
Employees

In 160+
Countries

in 27 Global
Solution Centers

Sustainable
Crowd-in-the-Cloud
Solution



- + Technologie
- + Life Science
- + Bank- und Finanzwesen
- + Automobilindustrie
- + Industrielle Fertigung
- + Tourismus und Gastgewerbe
- + Videospiele

Dolmetscher-
Dienste

Berufsbilder in der Übersetzungsindustrie

Art der Berufsbilder steht in direktem Zusammenhang zu

- Grösse
- Spezialisierung
- Regionalisierung

eines Übersetzungsunternehmens

Was charakterisiert (sehr) kleine Übersetzungsfirmen?

Übersetzerin

Fachgebiets-Spezialistin

Verkäuferin

DTP Expertin

Computer-Expertin



Ressourcen und Logistik-Managerin

Buchhalterin

Wie wachsen Übersetzungsfirmen ? (1)

Hinzunahme weiteren Personals aufgrund vermehrter Akquisition von Kundenaufträgen

Konsequenzen

- Zunehmende Koordinationsaufwände
- Zunehmender Overhead
- Zunehmender Technologiebedarf
- Bedarf für klar definierte Spezialisierungen der Mitarbeiter
- Reproduzierbarkeit
 - Definition von standardisierten, wiederholbaren Prozessen
 - Implementierung der Prozesse
 - Qualitätsmanagement



Wie wachsen Übersetzungsfirmen ? (2)

- Wachstum entlang vertikalen Märkten
 - Finanzwirtschaft -> Versicherungswirtschaft -> Consulting -> Business Services -> ...
 - Pharma -> Life Sciences -> Medizin -> MedTech ->
 - IT -> Anwendungen der IT in fokussierten Fachbereichen
- Wachstum entlang horizontalen Spezialisierungen
 - Geschäftsberichte
 - Marketing
 - Corporate Communications
 - E-Learning



Wie wachsen Übersetzungsfirmen ? (3)

- Wachstum entlang der Wertschöpfungskette
 - Upstream
 - Erstellung von Inhalten
 - Copywriting
 - Downstream
 - Formatting
 - DTP
 - Technische Redaktion
 - Allgemein
 - Consulting
 - IT support



Wie wachsen Übersetzungsfirmen ? (4)

- Regionalisierung
 - Erschliessung neuer regionaler Märkte mit bestehenden Produkten und Dienstleistungen
 - Begleitung von Schlüsselkunden bei der Expansion in neuer regionaler Märkte
- Weitere
 - Akquisition von Firmen mit deckungsgleicher Strategie
 - Akquisition von Firmen mit komplementärer Strategie
 - Business Process Outsourcings



Was charakterisiert mittlere Übersetzungsfirmen ?

Fokussierung auf

- Definierte Sprachpaare
- Ausgewählte Wirtschaftszweige bzw. Texttypen
- Definition von Standard- bzw. Kernprozessen
- Verstärkter Technologieeinsatz
- Ergänzende Dienstleistungen
 - Terminologieaufbau
 - Systematisches Management von Translation Memories
 - Einsatz von MT / Postediting

Charakteristika grosser Übersetzungsunternehmen

- Management grosser Volumina, z.B.
 - Geschäftsberichte
 - Lokalisierung grosser Software Releases
- Management von vielfältigen Sprachkombinationen, seltene Sprachen
- Handling enger Zeitvorgaben
 - „Morning Focus“
 - Help Desk Tickets
- Abdeckung vielfältiger Sachgebiete, auch innerhalb eines spezifischen Marktes
 - IT Abteilung einer Bank
 - Geschäftsbericht für ein Energieunternehmen

Charakteristika grosser Übersetzungsunternehmen (2)

- Angebot von Dienstleistungen am Rand der „Value Chain“
 - Writing / Copy-Editing
 - Printing
- Zertifizierungen
- Wiederholbare, standardisierte Prozesse (Kernprozesse, unterstützende Prozesse)
 - Befriedigung regionaler Bedürfnisse
 - Dienstleistung vor Ort, an regionalen Standorten globaler Unternehmen
 - Abdeckung vieler Zeitzone

Charakteristika grosser Übersetzungsunternehmen (3)

- Implementation von Prozessen in Workflow Tools (Marke Eigenbau)
- Einsatz von CAT Tools (Plural!)
- Schnittstellen zu Kundensystemen
 - Intranet
 - CMS/DMS Systeme,
 - Redaktionssysteme,
 - Procurement-Systeme
 - ERP Plattformen
- Bereitstellung von Applikationen (ASP/SaaS) Hosting
- Komplexe und/oder massgeschneiderte IT Lösungen, IT Partnerschaften



Schlussfolgerung

- Mit wachsender Grösse eines Übersetzungsunternehmens bzw. Language Service Providers (LSP)
 - Steigt die Spezialisierung einzelner Tätigkeiten
 - wächst der Grad der Standardisierung und Wiederholbarkeit von Prozessen
 - nimmt der Automatisierungsgrad der Prozesse zu
 - steigt der Investitionsdruck (IT; Ressourcen, Know-How)

- **Steigt die Anzahl der möglichen Rollen und Tätigkeiten**
- **Steigen die Weiterentwicklungsmöglichkeiten**
- **Steigen die Karrierechancen**
- **Steigen die Möglichkeiten zur regionalen Mobilität**



Weitere technologiegetriebene Trends

- Agilität im Übersetzungsprozess
 - Viele kleine / kurze Übersetzungsphasen anstatt weniger Grossaufträge
 - Abnahme von Saisonalitäten
 - Von dokument-/file-basierter zu string-basierter Übersetzung
 - Zunehmender Zeitdruck / abnehmende Planbarkeit
 - Kontinuierliche Abnahme des durchschnittlichen Übersetzungsvolumens pro Auftrag
 - Entwicklung neuer Preismodelle – “Bodenbildung” nicht absehbar



Weitere technologiegetriebene Trends

- Flexibilisierung der Übersetzungsarbeit
 - Heimarbeit
 - Flexible Arbeitszeitmodelle
 - Flexible Segmentierung von Arbeitsvolumen
 - Möglichkeit zur Übersetzung “anytime & anywhere”



Any Time



Any Where



Any Device

Allgemeine Trends

- zweckbezogener Qualitätsbegriff
- Kundenerwartung: proaktives Anbieten von Verbesserungen statt “do what you are told”
- Trend zu verstärkter vollautomatischer Verarbeitung
- “Cut out the middle man” – Vermeidung von Overhead
- Bereitstellung von Datenpunkten für flexibles Reporting (Messung und Vergleich von Anbietern)

Spezialisierung der Aufgaben, neue Rollen & Aufgabengebiete

Fokus Prozess und Produktion

Qualitäts-Management

Projekt-Management

Fokus Service

SEO-Experte

Vendor Manager

Marketing

HR

Process-Manager

Legal

Business Development

Fokus Sprache

Dolmetscher

Übersetzer

Copywriter / -Editor

Terminologe

Qualitätssicherung

263 Rollenbeschreibungen bei Lionbridge

Technologie (Lokalisierungs)-Ingenieur

Spezialist

(Software)-Test-Ingenieur

IT-Technologie

MT-Experte

Support

IT-Berufe

DTP/Layout/Design

Fokus Kunde

Business Development Manager

(Key) Account Manager

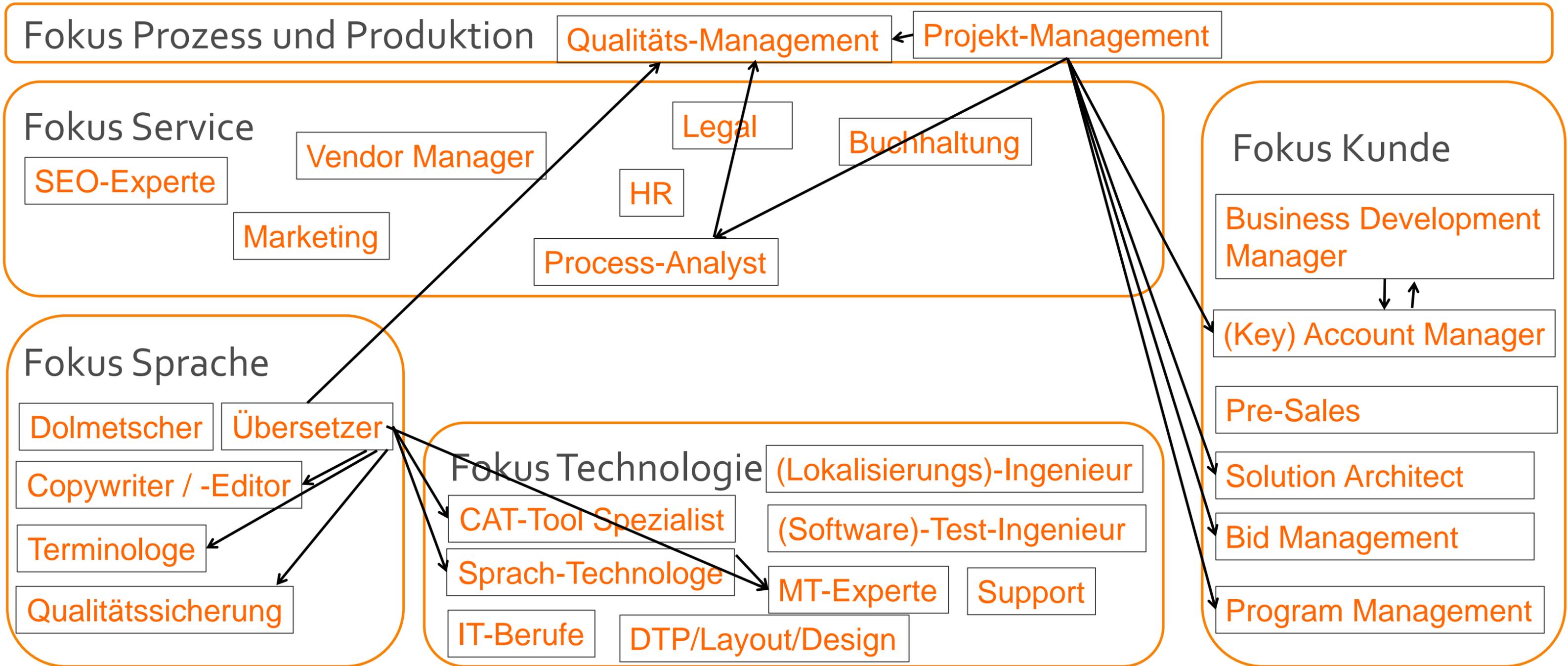
Pre-Sales

Solution Architect

Bid Management

Program Management

Karrierewege durch Mobilität zwischen den Rollen



Erwartungen an Mitarbeiter eines grossen Übersetzungsdienstes

- Bekenntnis zu Qualität – nicht Perfektionismus
- Unternehmertum
- Kundenfokus
- Innovationsbereitschaft und breites technisches Know-How, d.h.
 - Vertiefte praktische Kenntnisse *mehrerer* CAT Tools
 - Offenheit für MT und Postediting sowie praktische Kenntnisse Kenntnisse der Unterschiede verschiedener MT Ansätze
 - Formatierung / DTP Systeme
 - Controlled Languages, Readability
 - Positive Einstellung gegenüber Release-Wechseln / agilen Prozessen
 - Security Awareness, Vertraulichkeit
 - Workarounds als Effizienzbremse
 - Möglichkeiten und Probleme von Social Media
 - OFFENHEIT FÜR KONTINUIERLICHE VERBESSERUNG
 - FLEXIBILITÄT BZGL. ROLLE



Fragen? Anregungen? Kommentare?

