

blc-Paper

# Terminologie

Die Basis hochwertiger  
Unternehmenskommunikation



berns language consulting

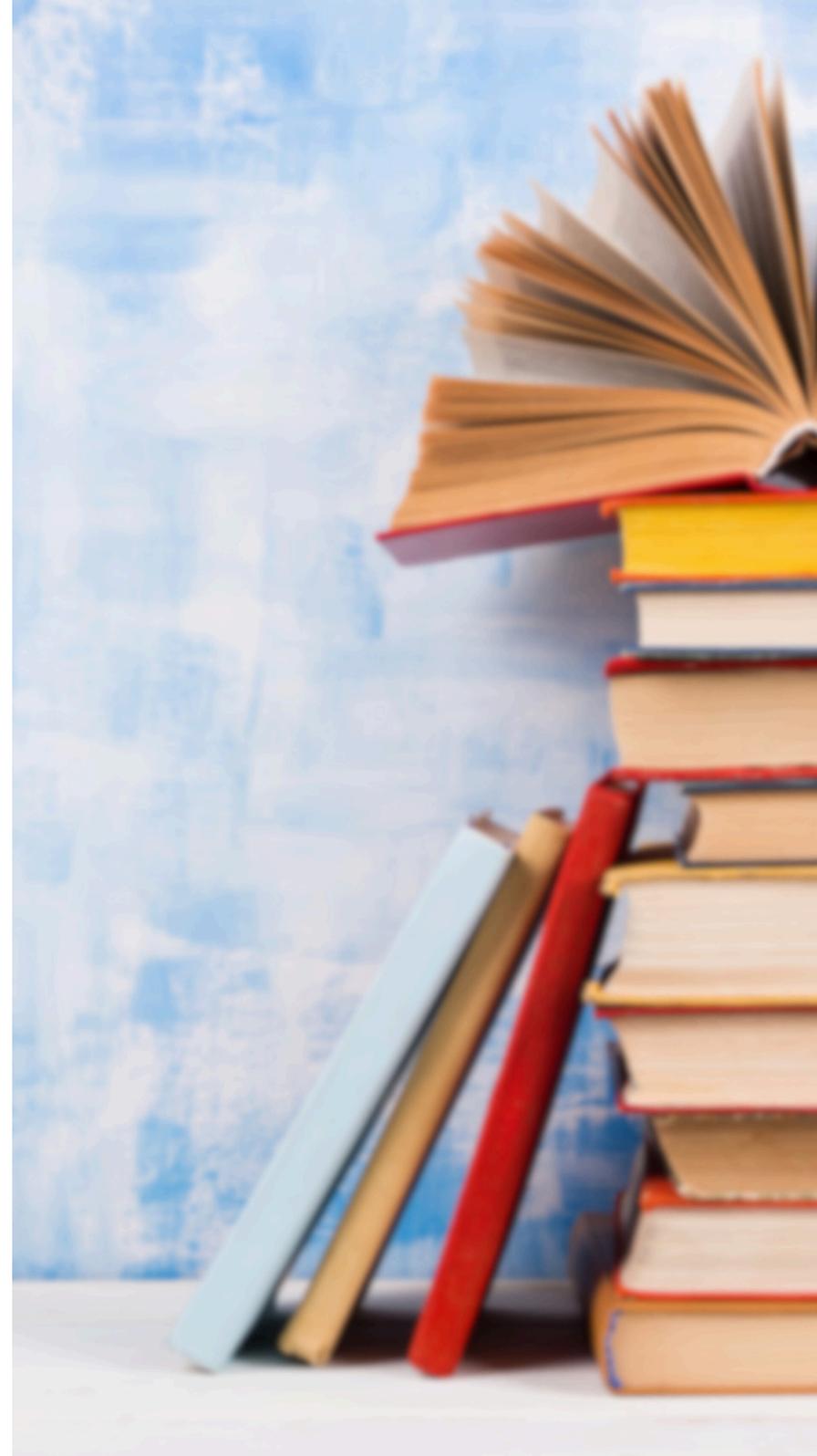
# Ohne Terminologie ist alles nichts.

**Einleitung:** Terminologie! Warum?

**Fachliche Hintergründe:** Ohne Terminologie ist alles nichts

**Use-Cases:** Der Weg zum Erfolg

**Kontakt:** Mit blc zum perfekten Terminologiemanagement



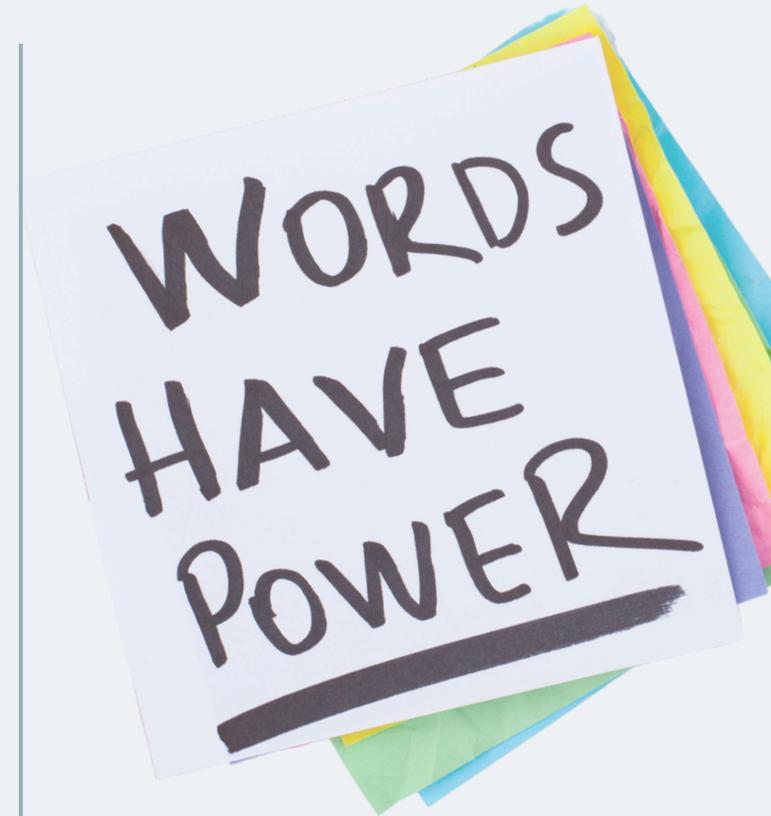
# Terminologie! Warum?

Im Zeitalter der **digitalen Revolution** ist vieles im Wandel: Übersetzungstechnologien, Redaktionssysteme, der Umgang mit der KI und der Weg zum kollaborativen Miteinander.

Eine wesentliche Konstante in der rasanten digitalen Entwicklung ist die **Terminologie**. Sie ist der Anker im Textfluss, die Brücke zum Verständnis und der **Qualitätsmaßstab** für die fachliche Kommunikation. Denn nur durch die korrekte und einheitliche Verwendung von Terminologie kann die fachliche Korrektheit von Informationen sichergestellt werden.

In diesen Zeiten, in denen der Mensch zunehmend von der Maschine unterstützt wird, ist es wichtig, der Maschine die korrekte **Fachterminologie** *beizubringen*. Terminologiefehler laufen sonst ungebremst in den mehrsprachigen Publikationsprozess.

Insbesondere durch den enormen Aufschwung der Künstlichen Intelligenz erlebt Terminologie eine Renaissance. Je selbstverständlicher die Informationsabfrage über KI-Anwendungen wie Chatbots wird, umso wichtiger ist eine solide Datenbasis. Diese Wissensbasis – und damit ein Wettbewerbsvorteil – können Unternehmen über Terminologie herstellen.



**Deshalb ist es ratsam, jedem Übersetzungsprozess - egal, ob human oder maschinell - einen durchdachten Terminologieprozess voranzustellen.**

# Ohne Terminologie ist alles nichts.

Eine Dokumentation kann sprachlich noch so hochwertig sein, wenn sie vom Kunden nicht verstanden wird, ist sie nichts wert. Somit sollte der Terminologie als Grundpfeiler für die Unternehmenskommunikation höchste Aufmerksamkeit in der Sprachabteilung zukommen.

Denn mit gezieltem Terminologie-Einsatz wird das **Markenbild** nachweislich **optimiert**.

„In 65 % aller Unternehmen kursieren verschiedene Benennungen für dieselben Begriffe.“

Schmitz & Straub: Erfolgreiches Terminologiemanagement im Unternehmen (2016)

Einleitung

Aber nicht nur die externe, auch die interne Kommunikation verbessert sich durch gute Terminologie-Prozesse spürbar! Denn wenn alle im Unternehmen **dieselbe Sprache sprechen**, verstehen Werkstattmitarbeiter die Produktentwickler und Verkäufer ihre Kunden besser.

Das Resultat: **Klare Unternehmens-Kommunikation** und gute interne Prozesse.

# Terminologiebestand aufbauen

Wichtiger Grundpfeiler eines solchen Terminologieprozesses ist eine **unternehmensweite Terminologiedatenbank**. Hierfür werden passende Systeme eingesetzt, mit denen Terminologie abteilungsübergreifend verwaltet und allen Mitarbeitern des Unternehmens zur Verfügung gestellt wird. Dies sichert die unternehmensweite Verwendung der **Corporate Language**. Relevante Faktoren bei der Implementierung eines abteilungsübergreifenden Terminologieprozesses sind:

- Anlage neuer Terminologie anhand eines validierten, abgestimmten **Terminologie-Leitfadens**
- Fachbereichsübergreifende **Terminologie-Abstimmung** mit Hilfe von Terminologietools
- Systemgestützte Prüfung der Terminologie in Redaktions- und Übersetzungssystemen

Die Vorteile liegen auf der Hand: Durch den unternehmensübergreifenden Einsatz von Fachterminologie wird der Redaktions- und Übersetzungsprozess sowie das unternehmenseigene Wissensmanagement **nachhaltig verbessert**.

Auch die fachliche **Qualität** von Publikationen wird durch Expertise an der richtigen Stelle angekurbelt: Denn nur, wenn Terminologie **präskriptiv** durch einen **Terminologen** festgelegt wird, entstehen fachlich korrekte Übersetzungen.

# Von der Termextraktion zur Wissensvernetzung

Während der Anspruch unternehmensweiter Abstimmungsprozesse rein theoretisch schon sehr lange besteht, ist die Integration von Terminologie in Wissensnetzen eine neue Entwicklung. Was genau sind **Wissensnetze**?

Wissensnetze beruhen auf der Idee, Begriffe in Beziehung zueinander zu setzen und ihnen strukturierte Informationen zuzuordnen. Dies vereinfacht zum einen die **Wissenserfassung** durch den Menschen.

Zum anderen bilden Wissensnetze die **Basis** für **Ontologien**, in denen Informationen und Beziehungen von Begriffen für die Maschine lesbar werden. In Kombination mit KI-Anwendungen wie Chatbots liefern sie den Nutzer fachliche und firmenspezifische Informationen im Kontext, basierend auf der Unternehmensterminologie.

## Aber wie komme ich von Terminologie zum Wissensnetz?

### Termextraktion

Zum Aufbau einer Terminologiedatenbank werden die in der Unternehmensdokumentation verwendeten Fachbegriffe ermittelt. Hierzu werden Methoden zur **(semi-)automatisierten Termextraktion eingesetzt**. Die Ergebnisse werden final durch menschliche Experten validiert.



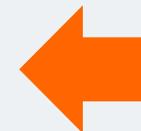
### Aufnahme in Datenbank

Die extrahierte, validierte Terminologie wird in eine Terminologie-Datenbank aufgenommen. Hierbei erfolgt die **terminologische und sprachliche Prüfung** der Benennungen, die Definition von Begriffen und die Einteilung in bevorzugte, verbotene und erlaubte Benennungen.



### Erfassung in Wissensnetzen

Der nächste Schritt Richtung **Wissensmanagement** geht über die Wissensnetze. Dabei werden die Begriffe gemäß ihren **Beziehungen** miteinander verbunden. Verknüpftes Wissen entspricht unserer Art zu denken. Außerdem ebnen sie den Weg zu **maschinenlesbaren Ontologien** – und fachlich validierten **Wissensquellen für die KI**.

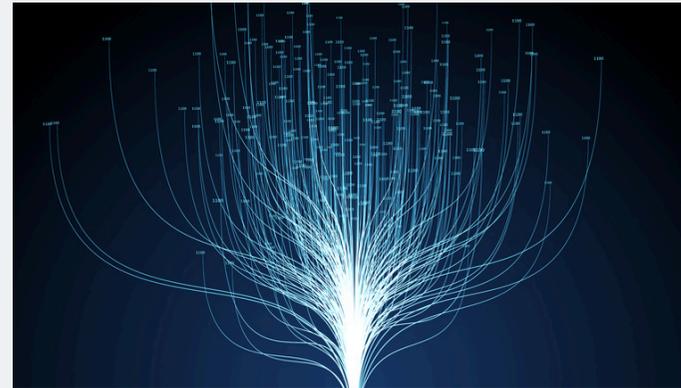


### Terminologie-Abstimmung

Die aufbereiteten Begriffe werden in einem Terminologie-Zirkel mit Vertretern verschiedener Fachbereiche abgestimmt und freigegeben. Dies sorgt für **abteilungsübergreifende Akzeptanz** der Terminologie. Ein Terminologie-Tool beschleunigt diesen Abstimmungsprozess erheblich.

# Terminologie für KI-Anwendungen

Durch die rasante Entwicklung von **KI-Anwendungen** erhält Terminologie einen ganz besonderen Stellenwert. **Fachquellen** bekommen Konkurrenz durch KI-Anwendungen wie Chatbots, die immer häufiger und ganz selbstverständlich als Wissensquelle herangezogen werden. Umso wichtiger wird es für Unternehmen, ihr **spezifisches Wissen** zu kontrollieren.



Dafür eignen sich **Terminologien** in hohem Maße, da sie durch die hinterlegten Fachinformationen das Unternehmenswissen in komprimierter Form wiedergeben, beispielsweise fachliche Informationen zu einzelnen Produkten. In einem **RAG**-Prozess (Retrieval Augmented Generation) können die Ausgaben des **LLM** (Large Language Model) durch die Terminologie angereichert werden. Damit steigt die Qualität der Chatbot-Antworten erheblich.

Dabei kommen auch **Wissensnetze** ins Spiel, die die terminologischen Begriffe in Beziehung zueinander setzen. Um dem Nutzer optimierte Antworten zu geben, reicht es nicht, die Produktinformationen aufzulisten – viel wichtiger sind die Verwendung, die Kombinierbarkeit mit anderen Produkten, die Zielgruppe und vieles mehr. All diese Informationen können in einem **Wissensgraphen**, der auf der Terminologie aufbaut, hinterlegt werden. In sogenannten **Ontologien** werden sie maschinenlesbar und können als **Wissensbasis für KI-Anwendungen** herangezogen werden. So können Kundenanfragen an den Chatbot gezielt verwertet und mit Angeboten kombiniert werden.

# Von der Terminologie ins semantische Netz



## Die Herausforderung

Die **Diagnose**-Anwendung eines Automobilherstellers für die **Fehlersuche** in der Werkstatt führt Benutzer mittels Fehlerbeschreibungen zu vordefinierten Lösungen. Suchen Benutzer aber nicht exakt nach dem hier hinterlegten Wortlaut, erhalten sie **keine** oder **falsche** Ergebnisse.

## Unsere Lösung

Mittels Terminologiemanagement werden **Synonyme** einander zugeordnet und über **Ontologien** werden allgemeinsprachliche Begriffe, die Benutzer verwenden könnten, mit der Terminologie verknüpft. Die so aufbereiteten **Begriffsrelationen** sorgen dafür, dass die Diagnoseanwendung ihre Benutzer besser **'versteht'**.



## Der Weg

Die Datenbasis für die Diagnoseanwendung wird mit unternehmensinternen Terminologie-Listen zusammengeführt. Darauf aufbauend werden Begriffssysteme und Ontologien erstellt, um die **Begriffsrelationen maschinenlesbar** zu machen.



## Das Ergebnis

Die Diagnoseanwendung greift auf die terminologisch und ontologisch aufbereitete Datenbank zu und kann die Suchanfragen dem richtigen Fehlerbild zuordnen. Endlich ist ein flexibler, umfassender Einsatz der Diagnoseanwendung möglich. Und vor allem: **Die Benutzer finden, was sie suchen.**



# Unternehmensweiter Zugriff auf Terminologie



## Die Herausforderung

Ein Maschinenbau-Unternehmen stellt in Übersetzungen immer wieder **Terminologiefehler** und uneinheitliche Benennungen fest. In einigen Abteilungen wird Terminologie gepflegt, aber sie steht nicht übergreifend zur Verfügung. Bei der Festlegung von Terminologie können sich die Abteilungen untereinander nicht einigen.

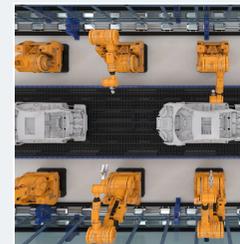
## Unsere Lösung

Durch Einführung eines zentralen Terminologie-Systems und das Aufsetzen **abteilungsübergreifender Abstimmungsworkflows** wird die Terminologie vereinheitlicht. In einer **Web-Anwendung** wird die abgestimmte Unternehmensterminologie allen Mitarbeitern asap zur Verfügung gestellt.



## Die Umsetzung

Nach einer **GAP-Analyse** und Aufnahme der Kunden-Anforderungen stellen wir die am besten geeigneten Terminologie-Systeme vor. Wir übernehmen Konfiguration und Testing, bereiten Terminologie fachlich auf und etablieren **Abstimmungsworkflows**.



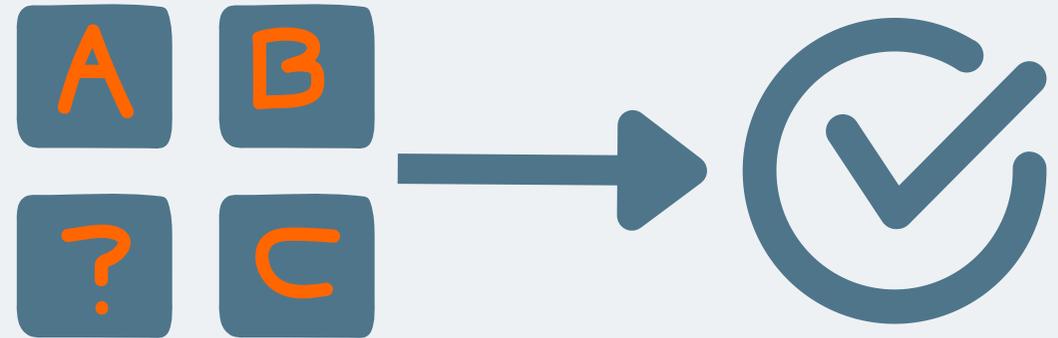
## Das Ergebnis

Im neuen Terminologiesystem wird die Terminologie unternehmensübergreifend verwaltet. Alle Mitarbeiter können die Terminologie einsehen und aktiv nutzen. Über Abstimmungsworkflows kann neue Terminologie von allen vorgeschlagen und von verantwortlichen Gruppen freigegeben werden.



# Wie kommen Sie zu erfolgreichem Terminologiemanagement? Mit uns!

Für erfolgreiches **Terminologie-Management** im Unternehmen sind klar definierte Prozesse und der Einsatz passender Systeme wichtig. Aber **Achtung!** Das gelingt nur mit der Akzeptanz und Mitwirkung der beteiligten Abteilungen und Mitarbeiter:innen. Die Einführung neuer Terminologie-Prozesse und Systeme sollte deshalb mit Schulungen begleitet werden.



Möchten Sie Ihre Terminologie im Unternehmen gewinnbringend einsetzen? Gerne erarbeiten wir mit Ihnen eine auf Ihren **Use-Case** abgestimmte Lösung für unternehmensweites Terminologie-Management, um **Verständlichkeit, Konsistenz** und **Qualität** Ihrer Inhalte **in allen Sprachen** auf eine neue Stufe zu heben.

# Sie haben Fragen? Kontaktieren Sie uns!

Ihre Expertinnen für Terminologie-  
Prozesse und -Systeme:



**Rebecca Gasper**

☎ 0151 / 11 05 82 87

✉ [r.gasper@berns-language-consulting.de](mailto:r.gasper@berns-language-consulting.de)



**Jenny Seidel**

☎ 0160 / 93 27 75 86

✉ [j.seidel@berns-language-consulting.de](mailto:j.seidel@berns-language-consulting.de)

**berns language consulting GmbH**

Blücherstraße 69  
40477 Düsseldorf

Zentrale +49 (0) 211 22 06 77 0

[www.berns-language-consulting.de](http://www.berns-language-consulting.de)

 [linkedin.com/company/berns-language-consulting](https://www.linkedin.com/company/berns-language-consulting)

**[Besuchen Sie unsere Leistungsseite zu  
Terminologiemanagement](#)**

