



Der Kunde

Honda Motor Europe Ltd. ist die europäische Tochtergesellschaft eines multinationalen japanischen Unternehmens – einer der weltweit größten Hersteller von Autos, Motorrädern und anderen motorbetriebenen Geräten.

Branche: Herstellung und Vertrieb von Automobilen

Gründungsjahr: 1948

Hauptsitz: Minato City, Tokio, Japan

Tätig in: 140 Ländern weltweit

Größe: 204.000 Mitarbeiter:innen (2022)

Lösungen

Terminologiemanagement

Konventionelle Übersetzung/Post-Editing
maschineller Übersetzung

Kundenreview-
Management

Neuerstellung der
E-Learning-Kurse

Voiceover und
Untertitelung

Desktop-Publishing

Sprachliche und
funktionale Tests

Honda Motor Europe unterstützt sein Händlernetzwerk mit Schulungen und E-Learning-Inhalten in 18 Sprachen.

Nahezu alle Beteiligten in der Automobilbranche sehen großen Veränderungen entgegen. Ob Geschäftsführer:innen bei Händlern oder Verkaufspersonal, Mitarbeiter:innen im Vertriebsmanagement oder Service-Expert:innen: Wer Kundenkontakt hat, erlebt derzeit eine unglaubliche Zeit des Wandels, in der die in Autos, Lkws, Motorrädern und anderen motorbetriebenen Geräten eingesetzten Technologien von Verbrennungsmotoren auf Elektro- oder Wasserstoffantrieb umgestellt werden.

Die regelmäßige Wartung der heutigen Fahrzeuge wird sich mit dem Übergang zu Fahrzeugen mit alternativen Energieantrieben ebenfalls deutlich verändern. Dinge wie der Öl- und Zündkerzenwechsel gehören immer mehr der Vergangenheit an. Mit dem Wandel der Fahrzeuge ändern sich auch die Rollen der Techniker:innen, Service-Spezialist:innen und Vertriebsmitarbeiter:innen. Sie müssen mit den Änderungen der Modellreihen Schritt halten, mit neuen Märkten und natürlich mit dem technologischen Fortschritt und werden hierbei durch umfassende fortlaufende Schulungen unterstützt.

Das Team von Honda Motor Europe passt sich diesen Änderungen direkt an und ermöglicht problemlose Übergänge. Durch die Bereitstellung von Online-Schulungen in bis zu 18 Sprachen für über 30.000 Mitarbeiter:innen in seinem Franchise-Händlernetzwerk bereitet Honda seine Teams in ganz Europa auf die Arbeit mit den Technologien von heute und morgen vor.

Mehrsprachiges kombiniertes Lernen bei Honda Motor Europe

Oliver Gassner, Head of European Training bei Honda, leitet zusammen mit seinem Team Schulungen in ganz Europa. Gemeinsam dienen sie als zentralisierter Anlaufpunkt für Schulungen und unterstützen die Lernenden, unter anderem durch spezialisierte Schulungszentren wie die Honda Academy und die Honda Institutes sowie eine Vielzahl von mehrsprachigen E-Learning-Inhalten, die digital bereitgestellt werden.

Es wurde ein kombinierter Ansatz verwendet, um das Lernen zu erleichtern. In vielen Fällen wird das Grundwissen durch E-Learning-Kurse aufgebaut, die dann über praktische Schulungen ergänzt und erweitert werden. Der Lehrplan deckt eine Vielzahl von Themen ab, z. B. technische Schulungen zur Wartung von Honda-Produkten, Vertriebs Schulungen zu wichtigen Produktmerkmalen und Verkaufsargumenten sowie Schulungen zur Kundenbindung, um sicherzustellen, dass Käufer:innen bei jeder Interaktion mit der Marke Honda ein großartiges Erlebnis erfahren. Alle Kursinhalte – darunter Richtlinien, Präsentationen und andere Lernmaterialien – werden in bis zu 18 Sprachen übersetzt, einschließlich bidirektionaler Sprachen.

Honda ist fest davon überzeugt, dass gut ausgebildete Mitarbeiter:innen zur Wettbewerbsfähigkeit auf dem Markt beitragen und dass eine Investition in Schulungen eine Investition in die Zukunft des Unternehmens darstellt. Techniker:innen nehmen an regelmäßigen Wettbewerben teil. Dabei qualifizieren sich die Besten aus jedem Land für das regionale Finale in Europa bei der Honda Academy in Deutschland. Alle, die die nächste Stufe erreichen, reisen für das prestigeträchtige globale Finale nach Japan. Dort besuchen sie das Hauptentwicklungszentrum des Unternehmens, treffen den Präsidenten von Honda und können sich mit Kolleg:innen aus der ganzen Welt austauschen.



Zentralisierte Übersetzungen durch lokale Teams verbessert

Ursprünglich wurde die Übersetzung von E-Learning-Inhalten für die europäischen Teams von Honda lokal verwaltet. Jedes Land entschied selbst, welche Materialien lokalisiert werden sollten, und arbeitete mit lokalen Partnern zusammen, um die Inhalte zu übersetzen. Obwohl durch dieses System kulturell nuancierte Übersetzungen entstanden, war es nicht skalierbar und resultierte in Inkonsistenzen beim Branding und bei der Terminologie.

2015 wurde die Entscheidung getroffen, die Lokalisierung zu zentralisieren. Lokale Teams, die zuvor alle Aspekte des Prozesses verwaltet hatten, konzentrierten sich nun auf die Überprüfung von Übersetzungen. Die Erwartungen waren (und bleiben) hoch, insbesondere hinsichtlich der hohen linguistischen Standards für alle Länder und Sprachen. Ingenieur:innen und Techniker:innen sind bei der Übersetzung technischer Materialien und Dokumentationen bekanntermaßen schwer zufriedenzustellen.

Und natürlich ist Honda bestrebt, den Käufer:innen unabhängig von der verwendeten Sprache in jedem Land ein außergewöhnliches Erlebnis zu bieten.

Der Einsatz von Technologien wie Translation Memorys (TM) sowie Prozesse wie z. B. regelmäßige Terminologieprüfungen durch Partner in den einzelnen Ländern sind weitere, ebenso grundlegende Aspekte dieses zentralisierten Ansatzes. Das Feedback lokaler Teams verbessert die Terminologie im TM, das dadurch genauer, konsistenter und kulturell stimmiger wird.

„Unsere Erwartungen sind sehr hoch. Wir schätzen die Zusammenarbeit mit RWS, weil Sie über die Flexibilität, Kompetenz und Qualität verfügen, die wir benötigen. Ihr Team arbeitet sehr proaktiv daran, Verbesserungen vorzunehmen und zusätzliche Dienstleistungen zu erbringen.“

Oliver Gassner
Head of European Training
Honda Motor Europe



Heute und in Zukunft ein zuverlässiger Partner

Da die Qualitätsstandards des Unternehmens extrem streng sind, überprüft Honda die Beziehungen zu Geschäftspartnern regelmäßig, um sicherzustellen, dass alle Anforderungen erfüllt werden.

„Unsere Erwartungen sind sehr hoch“, erklärt Oliver Gassner. „Wir schätzen die Zusammenarbeit mit RWS, weil Sie über die Flexibilität, Kompetenz und Qualität verfügen, die wir benötigen. Ihr Team arbeitet sehr proaktiv daran, Verbesserungen vorzunehmen und zusätzliche Dienstleistungen zu erbringen.“

Ein Beispiel hierfür ist eine Prozessverbesserung, die sich aus der Überlegung ergab, wie die Skalierbarkeit von Services am besten verwaltet werden kann, um Schwankungen bei der Nachfrage zu berücksichtigen. Solche Abweichungen treten beispielsweise auf, wenn mehrere neue Fahrzeugmodelle über einen relativ kurzen Zeitraum auf den Markt kommen. RWS hat hierbei die Mittel, diese Volumensteigerungen problemlos zu bewältigen.

Bei der Überprüfung der Übergaben im Rahmen des üblichen Prozesses wurde deutlich, dass noch Verbesserungspotenzial bestand. Insbesondere müssen übersetzte Kursinhalte überarbeitet und in das ursprüngliche E-Learning-Format integriert werden – ein Prozess, der als „Neuerstellung“ bezeichnet wird. Diese Arbeit wurde ursprünglich von einem Drittanbieter unterstützt, wobei RWS als Backup-Anbieter fungierte. Bei der Überprüfung wurde jedoch festgestellt, dass die Übertragung von Daten an den anderen Anbieter zusätzliche Zeit in Anspruch nahm und aus Sicht des Prozess- und Qualitätsmanagements nicht ideal war.

„RWS bot uns an, die Kurse neu zu erstellen, was reibungslos funktionierte“, so Oliver Gassner. „Dass RWS diesen Schritt übernahm, passte ziemlich gut in den Prozess. Wir haben außerdem festgestellt, dass es zu gut funktionierte, um nur als Backup-Lösung zu dienen. Der Prozess ist jetzt tatsächlich schneller und effizienter als zuvor.“



Reaktionsschnell und zuverlässig: Das RWS-Team bewirkt Veränderungen

Das RWS-Team, das mit Honda zusammenarbeitet, ist ein großes Alleinstellungsmerkmal für Oliver Gassner. Er weiß, dass der kooperative Ansatz immer sehr offen und produktiv verläuft.

„Wenn wir nach Lösungen suchen, fragen wir einfach nach. RWS liefert uns Feedback und Ideen, was sehr hilfreich ist“, erklärt er. „Wir freuen uns über diesen zuverlässigen Partner, der über Fähigkeiten verfügt, die wir vielleicht aktuell nicht brauchen, aber in Zukunft nutzen könnten.“

Besonders dankbar ist er für die Unterstützung durch die zuständigen RWS Account Manager:innen bei der Besprechung von Übersetzungsänderungen mit den Niederlassungen von Honda. Beim Umgang mit potenziell sensiblen Terminologieänderungen geben die Account Manager:innen von RWS den Ton der Gespräche vor, den Oliver Gassner für stets kooperativ, effizient und freundlich hält. Laut ihm wird das hohe Maß an Kommunikation und Zusammenarbeit zu einem großen Teil durch die Mitwirkung der Account Manager:innen aufrechterhalten.

Außerdem schätzen er und sein Team die Zuverlässigkeit und Reaktionsfähigkeit von RWS sehr. Einmal entdeckte das Team am Abend vor einem großen Wettbewerb eine falsche Antwort im Ausgangsskript. Eine schnelle Änderung war erforderlich. Das Team kontaktierte RWS, und über Nacht wurde die richtige Antwort in 14 Sprachen übersetzt und das Skript aktualisiert.

Wenn etwas schief läuft, kommt alles darauf an, wie schnell das Problem gelöst wird.

„Uns ist bewusst, dass die Zusammenarbeit mit uns nicht immer einfach ist. Wir erwarten eine hohe Qualität zu kurzen Bearbeitungszeiten“, so Oliver Gassner. „Zu wissen, dass wir uns bei Schwierigkeiten auf unseren Partner verlassen können, macht wirklich einen Unterschied. Ihr Team ist immer da, um uns zu unterstützen, und hat uns noch nie enttäuscht.“



„Entscheidend sind auch die Bereiche, in denen RWS uns unterstützen kann. Es geht nicht nur um die Übersetzung, sondern um sehr viel mehr. Ich sage immer: Es lohnt sich, bei Bedarf mit RWS in Kontakt zu treten und zu prüfen, ob wir Unterstützung erhalten können – auch wenn es nicht direkt sprachbezogen ist.“

Oliver Gassner

Head of European Training bei
Honda Motor Europe

Vorbereitung auf eine neue Fahrzeuggeneration

Die Automobilbranche bewegt sich rasant auf Elektro- und Wasserstofffahrzeuge zu. Honda ist führend bei der Integration neuer Technologien, die diese Transformation unterstützen. Neue Prozesse und unterschiedlicher Wartungsbedarf erfordern die Implementierung neuer Terminologie in Schulungsinhalte, die für die globalen Märkte von Honda übersetzt werden müssen. Oliver Gassner erwartet daher eine fortlaufende Nachfrage nach Schulungen.

„Die gesamte Branche wandelt sich“, sagt er. „Das ist aufregend. Da sich die Technologie ändert, muss auch die Terminologie für Autos, Motorräder oder Rasenmäher angepasst werden. Honda stellt alle diese Fahrzeuge und Geräte her. Die für die Wartung von Elektroprodukten erforderlichen Fähigkeiten unterscheiden sich von denen, die für herkömmliche Verbrennungsmotoren benötigt werden. Daher müssen wir viele neue Schulungsinhalte übersetzen.“

Im Laufe der Zeit ist die Partnerschaft zwischen Honda und RWS stärker geworden. Oliver Gassner sieht diesen gemeinsamen Weg weiterhin klar vor sich.

„Wenn ich an unsere Zusammenarbeit denke, sehe ich keinen Grund, warum unsere Partnerschaft enden sollte. Ich freue mich darauf, sie fortzusetzen und uns gemeinsam weiterzuentwickeln, wie auch schon die Jahre zuvor.“





Vorteile von Language Services

- Hochwertige Übersetzungen, die die Erwartungen einer anspruchsvollen Kundengruppe erfüllen oder übertreffen
- Ein proaktives und reaktionsschnelles Team, das kooperativ und flexibel arbeitet
- Umfassendes Fachwissen und Verständnis der linguistischen Anforderungen von Honda
- Skalierbarkeit zur Bewältigung einer schwankenden Nachfrage
- Effektive Zusammenarbeit mit lokalen und zentralen Lokalisierungsteams
- Fachkompetenz zur Entwicklung neuer und maßgeschneiderter Lösungen

Die wichtigsten Vorteile für Honda

Schnelle Markteinführung

- Beschleunigte Lokalisierung von E-Learning-Kursen und -Inhalten
- Fähigkeit, knappe Fristen einzuhalten

Anpassungsfähigkeit

- Verschiedene Services, die Honda bei der Skalierung unterstützen

Qualität, Zuverlässigkeit und Vertrauen

- Erfüllen und Übertreffen hoher Qualitätsstandards
- Translation Memory und Terminologiemanagement zur Unterstützung einer hohen Qualität und Konsistenz
- Enge Kommunikation zwischen den Teams von RWS und Honda

Anhaltender Fokus auf Prozesseffizienz und Kosteneinsparungen

- Ein jederzeit proaktiver und kollaborativer Ansatz

Erfahren Sie, wie unsere Language Services-Teams unseren Kunden dabei helfen, ihre Geschäftsziele zu erreichen

rws.com/de/customers

Über RWS

RWS Holdings plc ist ein einzigartiger, weltweit führender Anbieter für technologiegestützte Sprachdienstleistungen, Content und schutzrechtliche Dienstleistungen. Durch die Transformation von Inhalten und die mehrsprachige Datenanalyse – dank unserer einzigartigen Kombination aus Technologie und kulturellem Fachwissen – helfen wir unseren Kunden zu wachsen und überall und in jeder Sprache verstanden zu werden.

Wir wollen globales Verständnis ermöglichen. Dazu kombinieren wir ein tiefgreifendes Verständnis lokaler, kultureller Gegebenheiten, unsere Kenntnis der Kundenanforderungen und unser technisches Know-how. So helfen wir unseren Auftraggebern, mit unseren Dienstleistungen und Technologien Kunden zu gewinnen und zu binden, ansprechende Nutzererlebnisse zu schaffen, behördliche Auflagen einzuhalten und praktisch verwertbare Erkenntnisse aus ihren Daten und Inhalten zu gewinnen.

Über 80 % der weltweiten Top 100 Marken, mehr als drei Viertel der renommiertesten Unternehmen der Fortune 20 und fast alle führenden Pharmaunternehmen, Investmentbanken, Anwaltskanzleien und Patentanmelder vertrauen auf unsere Dienstleistungen. Unser Kundenstamm erstreckt sich über Europa, den asiatisch-pazifischen Raum sowie Nord- und Südamerika. Mit mehr als 65 Niederlassungen auf fünf Kontinenten bedienen wir unsere Kunden weltweit in den Bereichen Automobilindustrie, Chemie, Finanzdienstleistungen, Recht, Medizin, Pharmazie, Technologie und Telekommunikation.

RWS, gegründet 1958, mit Hauptsitz in Großbritannien ist am AIM, dem selbstregulierten Markt der Londoner Börse, notiert (RWS.L).

Weitere Informationen erhalten Sie unter: www.rws.com/de

© 2023 Alle Rechte vorbehalten. Die hierin enthaltenen Informationen sind vertraulich und geschützte Informationen der RWS Group*.

* RWS Group bezeichnet RWS Holdings plc im Auftrag und im Namen ihrer verbundenen Unternehmen und Tochtergesellschaften.