



Übersetzungsmanagement bei Würth: Qualität und Service in Worte fassen

www.wuerth.com

Branche: Montage- und Befestigungsmaterial

Hauptsitz:
Künzelsau, Deutschland

Größe: 83.000 Mitarbeiter in mehr als 80 Ländern

Umsatz 17,1 Mrd. € (2021)

Gegründet: 1945

Lösungen

WorldServer™

Übersetzungsdienstleistungen

Die Würth-Gruppe umfasst rund 400 Unternehmen, die alle ein Markenversprechen teilen – und dank RWS kann die Gruppe in 80 Ländern weltweit in ihrer Kundensprache sprechen.

Der Erfolg der Würth-Gruppe als international führender Händler von Montage- und Befestigungsmaterial begründet sich maßgeblich in der hohen Qualität ihrer Produkte und Services. Große Wachstumsziele, starker Wettbewerbsdruck und die zunehmende Digitalisierung erfordern jedoch neue Geschäftsabläufe. Die Würth-Gruppe ging daher eine Partnerschaft mit RWS ein, um die Konsistenz, Aktualität und Informationstiefe ihrer Online-Shops sicherzustellen.

In ihrem Kerngeschäft, der Würth-Linie, ist die Unternehmensgruppe Weltmarktführer. Allein hier umfasst das Verkaufsprogramm mehr als 125.000 Produkte: von Schrauben, Schraubenzubehör und Dübeln über Werkzeuge bis hin zu chemisch-technischen Produkten und Arbeitsschutz. Hinzu kommen ergänzende Angebote für Bau- und Heimwerkermärkte, Elektroinstallationsmaterial, elektronische Bauteile sowie Finanzdienstleistungen.

Optimierung der globalen Markenwahrnehmung

Als weltweit tätiger Handelskonzern ist die Würth-Gruppe mit mehr als 400 Gesellschaften in rund 80 Ländern vertreten. Die Nähe zum Kunden – vom kleinen Handwerksbetrieb bis hin zum international tätigen Industrieunternehmen – gewährleisten mehr als 83.000 Mitarbeiter. Dank ihrer dezentralen Struktur kann die Würth-Gruppe auf die Anforderungen der lokalen Märkte flexibel eingehen und sich an die Bedürfnisse anpassen. Online-Shops in den jeweiligen Landessprachen bieten eine weitere Möglichkeit, den weltweit rund vier Millionen Kunden nahe zu sein. Fast jede Tochtergesellschaft hat ihren eigenen Online-Shop.

Doch ihre Struktur und wachsende Größe stellte die Unternehmensgruppe auch vor Herausforderungen: Es wurde zunehmend schwieriger, rund um den Globus einheitlich zu kommunizieren. Das lag auch daran, dass die Tochtergesellschaften die Inhalte ihrer Online-Shops selbst übersetzten. „Je nach Bedarf wurden Textbausteine von unterschiedlichen Mitarbeitern erstellt – und so vielfältig wie die Beteiligten waren auch die Ergebnisse. So konnte es vorkommen, dass für ein Produkt fünf verschiedene Bezeichnungen verwendet wurden“, sagt Stefan Kreß, Übersetzungsmanagement, Würth IT.

Diese Situation führte zu folgenden Problemstellungen:

- Lange Vorlaufzeiten der Übersetzungen beeinträchtigten die Aktualität der landessprachlichen Shop-Inhalte.
- Der Übersetzungsaufwand war hoch und kostspielig, da ein zentrales, konsolidiertes Translation Memory (TM) fehlte. In solch einer Datenbank sind alle Begriffe, Satzstrukturen und -paare gespeichert, die jemals übersetzt wurden. Da das TM gleiche Inhalte wiedererkennt, werden Doppelarbeiten vermieden.
- Die Tochtergesellschaften konnten das Übersetzungsvolumen nicht bewältigen.
- Dadurch boten die Online-Shops nicht die gewünschte Informationstiefe in der jeweiligen Landessprache.
- Ein unternehmensweites Terminologiemanagement fehlte. So war die weltweite Konsistenz der Marke Würth nicht gesichert.

Herausforderungen

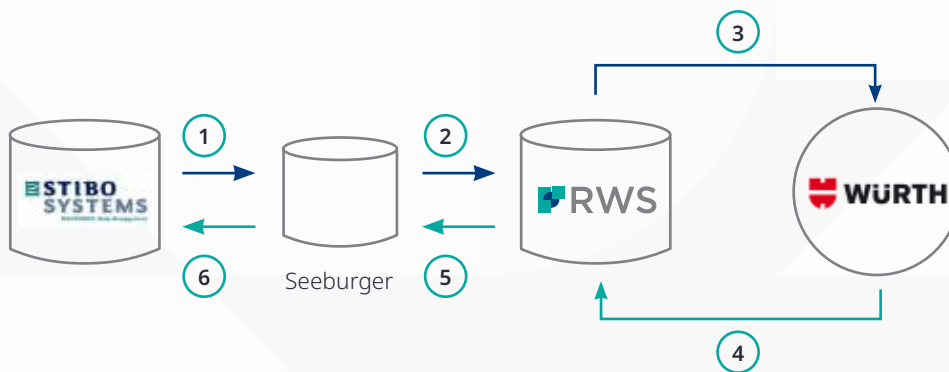
- Übersetzungsmanagement zentralisieren, automatisieren und integrieren
- Übersetzungskosten senken
- Höhere Übersetzungsvolumen für die weltweiten Online-Shops bearbeiten
- Qualität und Aktualität der Übersetzungen in den Online-Shops erhöhen
- Unternehmensterminologie etablieren und standardisieren
- Lieferzeiten von Übersetzungen verkürzen



Die Lösung: Zentralisierung der Unternehmensplattformen

Angesichts dieser Aufgabenstellung entschied sich Würth, ein zentrales Produktinformationsmanagement-System (PIM) einzuführen, um die Basis für weltweit einheitliche eCommerce-Plattformen zu schaffen. Für diese Stammdatenverwaltung fiel die Wahl auf eine Lösung von Stibo Systems. Dann versuchte man zunächst, die Inhalte mit eigenen Ressourcen zu übersetzen. Doch das Volumen war schlicht zu groß; die Tochtergesellschaften konnten den steten Fluss an Änderungen und Neuerungen nicht kanalisieren. Allein die Produktdatenbanken umfassten etwa 1,1 Millionen Wörter. „An dieser Stelle entschieden wir uns, einen Schnitt zu machen und uns einen Partner an die Seite zu holen, der den gesamten Übersetzungsprozess zuverlässig steuern kann“, erklärt Stefan Kreß. In RWS, dem weltweit führenden Anbieter für Sprachmanagement, fanden sie diesen Partner, um ein stringentes Lokalisierungsmodell zu entwickeln und zu realisieren.

Das Übersetzungsmanagement-System bei Würth:



Das Übersetzungsmanagement-System (TMS) ist umfangreich und wächst mit jedem abgeschlossenen Projekt. Damit reduziert es den Zeit- und Kostenaufwand für zukünftige Übersetzungen und sorgt gleichzeitig für Konsistenz.

Unterstützende Technologie und Lösung

- Prozessberatung und -implementierung
- WorldServer™ (webbasiertes Workflowsystem)
- Schnittstellen zu hauseigenem Produktinformationssystem (PIM)

„Ein wesentlicher Vorteil für uns ist die Größe von RWS. Das Unternehmen hat die Ressourcen, um schnell und zuverlässig große Volumen zu übersetzen. Zudem besitzt es die Flexibilität, um auch kurzfristig Spitzen abzudecken, die so umfangreiche und dynamische Online-Shops wie die von Würth mit sich bringen.“

Stefan Kreß

Übersetzungsmanagement, Würth IT

Das gewählte Übersetzungsmanagement-System von RWS wurde mit dem PIM von Würth gekoppelt, sodass sich alle Daten für die Übersetzung automatisiert exportieren lassen. Die Schnittstelle zwischen der Stibo-Plattform und dem RWS-System bildet ein FTP-Server. Nach der Datenübergabe an RWS werden die zu übersetzenden Texte aus der XML-Datei extrahiert, in eine Übersetzungsdatei geschrieben, mit dem Translation Memory abgeglichen und schließlich übersetzt. Das Ergebnis erhält die jeweilige Würth-Tochtergesellschaft zur Prüfung. Die finale Fassung dient zur Aktualisierung des TMs. Nachdem aus der finalen Version eine XML-Datei geschrieben wurde, wird diese an den FTP von Würth übermittelt und steht dort für den Rückimport in die Datenbanken bereit.

„Wir sind davon überzeugt, dass RWS genau der richtige Partner für solche Großprojekte ist, wie wir sie bei Würth mit den weltweiten Online-Shops realisieren.“ – Stefan Kreiß, Übersetzungsmanagement, Würth IT

Resultate

- Automatisiertes, integriertes und zentral gesteuertes Übersetzungsmanagement
- Keine Mehrfachübersetzungen gleicher Inhalte
- Unternehmensweite Einhaltung von Übersetzungsstandards und -terminologie
- Entlastung der Tochtergesellschaften
- durchschnittlich 10 Millionen übersetzte Wörter pro Jahr
- Lokalisierung der Würth Stammdaten für XX Sprachen
- Lokalisierung von Marketinginhalten für 26 Sprachen
- Terminologiemanagement für 26 Sprachen
- Lokalisierung von XX Online-Shops



Verbesserung der Digital Experience

Mit der Automatisierung und Zentralisierung ihrer Übersetzungsprozesse hat die Würth-Gruppe in den vergangenen Jahren viel erreicht: Die Stammdaten für XX Sprachen und Marketinginhalte für 26 Sprachen sind lokalisiert. Das entspricht einer Übersetzungsleistung von circa 10 Millionen Wörtern pro Jahr. Für 26 Sprachen besteht ein Terminiologiemangement. Elf Gesellschaften können ihre Online-Shops vollständig lokalisiert darstellen.

Ausblick

Neue Märkte und Sprachen werden kontinuierlich hinzugefügt. Aktuell liegt der Fokus auf dem asiatischen Markt. Das RWS Projektmanagement-Team und das Team von Stefan Kreß tauschen sich in regelmäßigen Statuscalls zu den aktuellen Projekten und tagesgeschäftlichen Themen aus. In regelmäßig stattfindenden Business Review Meetings werden Themen wie Ersparnispotenziale, Innovationen und Verbesserungsvorschläge besprochen.

Jene Tochtergesellschaften, die sich bereits für das neue System entschieden haben, konnten die Informationstiefe und Aktualität ihrer Online-Shops deutlich steigern.

Würth setzt auf Expansion und Wachstum. Das neue Übersetzungsmanagement unterstützt diese Unternehmensziele: Wo früher nur technische Spezifikationen geboten wurden, sind heute auch vertiefende Informationen wie detaillierte Produktbeschreibungen und Anwendungsszenarien in der jeweiligen Landessprache verfügbar. „Zudem eröffnet sich den Gesellschaften die Möglichkeit, neue Kanäle, wie zum Beispiel Verkaufs-Apps, zu nutzen. Statt Katalogen bringt der Außendienstmitarbeiter dann nur noch sein Tablet oder Smartphone zur Kundenberatung mit“, zeigt Stefan Kreß zukünftige Potenziale des RWS Übersetzungsmanagements auf.

Weitere Kundenberichte finden Sie unter:

[rws.com/de/customers](https://www.rws.com/de/customers)

Über RWS

RWS Holdings plc ist ein einzigartiger, weltweit führender Anbieter von technologiegestützten Sprach-, Content- und schutzrechtlichen Dienstleistungen. Durch die Transformation von Inhalten und die mehrsprachige Datenanalyse – dank unserer einzigartigen Kombination aus Technologie und kulturellem Fachwissen – helfen wir unseren Kunden, ihre Reichweite auszudehnen und überall und in jeder Sprache verstanden zu werden.

Wir wollen die weltweite Verständigung 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.

Zu unseren Kunden zählen 90 der Top 100 unter den internationalen Marken, die 20 führenden Pharmaunternehmen und 19 der 20 führenden Patentanmelder. Unser Kundenstamm erstreckt sich über Europa, den asiatisch-pazifischen Raum sowie Nord- und Südamerika. Wir arbeiten in den Bereichen Automobilindustrie, Chemie, Finanzdienstleistungen, Recht, Medizin, Pharmazie, Technologie und Telekommunikation und bedienen unsere Kunden über mehr als 80 Niederlassungen auf fünf Kontinenten.

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

© 2022 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.