



Diese Fallstudie wurde in Zusammenarbeit mit einem Kunden von SDL (jetzt ein Unternehmen von RWS Holdings plc) entwickelt



Branche: Einzelhandel und
Verbraucher

Maschinelle Übersetzung hilft Best Buy Canada, mehr Inhalte schneller zu übersetzen und so das Wachstum anzukurbeln.

Mit der RWS-Lösung für neuronale maschinelle Übersetzung kann Best Buy Canada skalieren und Übersetzungskosten einsparen

Die Herausforderung

Die ersten Läden von Best Buy Canada öffneten ihre Pforten im Jahr 2005. Zur selben Zeit begann das Unternehmen die Zusammenarbeit mit RWS, um zweisprachige Marketinginhalte bereitzustellen.

Aufgrund einer Vereinbarung mit dem Office québécois de la langue française (OQLF) hatte Best Buy Canada nur 72 Stunden Zeit, um die englischen Produktbeschreibungen für den Online-Handel auch in übersetzter Form zu veröffentlichen. Damit blieb RWS eine Durchlaufzeit von 48 Stunden. Bei diesen Produktbeschreibungen waren in der Regel zwischen 25.000 und 50.000 Wörter zu übersetzen. Bis 2011 brachten die Produktbeschreibungen das Budget und die Kapazität des Digital Asset Management (DAM) von Best Buy wegen des Umfangs der Inhalte an seine Grenzen.

In der Vorweihnachtszeit des Jahres 2015 erreichte das Volumen bei Best Buy Canada zwischen Oktober und Dezember unerwartet hohe Spitzenwerte. Der größte Auftrag umfasste nahezu 300.000 Wörter, von denen ein Drittel aus neuen Inhalten bestand (98.000 neue Wörter + Fuzzy-Matches). Obwohl RWS für diesen Batch ein Team von 30 Übersetzern zusammenstellte, kämpfte das Team über Wochen hinweg mit einem Arbeitsrückstand. Bei einem herkömmlichen Übersetzungsprozess, in dem man von einem Pro-Kopf-Übersetzungsvolumen von 2.000 Wörtern täglich ausgeht, wäre ein Team von 75 Übersetzern nötig gewesen, um solch eine Textmenge innerhalb von zwei Tagen zu übersetzen. Schnell wurde klar, dass eine Übersetzungslösung, die sich ausschließlich auf Übersetzer stützt, die Anforderungen von Best Buy langfristig nicht erfüllen würde.

Neben der Aufstockung der Übersetzungskapazität bat Best Buy Canada um weitere Programmverbesserungen:

- eine Senkung der Übersetzungskosten ohne Beeinträchtigung der Zieltextqualität
- vertraglich vereinbarte Service-Level-Vorgaben für eine bessere Festlegung der Erwartungen auf beiden Seiten
- vierteljährliche Telefon-Meetings zwischen dem E-Commerce-Team und RWS, bei denen das vorhergehende Quartal analysiert, Prognosen erörtert und Notfallpläne entwickelt werden



Maschinelle Übersetzung hilft Best Buy Canada, mehr Inhalte schneller zu übersetzen und so das Wachstum anzukurbeln.

Die Lösung

Als zuverlässiger Partner empfahl RWS für die E-Commerce-Inhalte einen besser skalierbaren Workflow, der auf maschineller Übersetzung (MT) und Post-Editing beruht. Obwohl Best Buy Bedenken bezüglich der Qualität maschineller Übersetzungen hatte, stimmte das Unternehmen einem Versuch zu. Bei der Überprüfung der Post-Editing-Texte, die bei Abschluss des ersten Batches geliefert wurden, wurde schnell deutlich, dass die Qualität zufriedenstellend war.

Mit dem neuen Workflow kann RWS Produktbeschreibungen mit einem Umfang von bis zu 20.000–25.000 neuen Wörtern innerhalb von zwei Werktagen übersetzen.

Zudem bereitet sich RWS bereits im Voraus auf die geschäftige Vorweihnachtszeit (Oktober bis Dezember) vor. Ein Service-Level-Vertrag (SLA), Prognosen und vierteljährliche Telefon-Meetings vereinfachen die Kommunikation und Planung und minimieren das Risiko unliebsamer Überraschungen.

Durch die Implementierung eines automatisierten Workflows wurden der Aufwand für manuelle Aufgaben reduziert und die Effizienz gesteigert. Sobald eine Beschreibung auf der englischsprachigen Website geändert wird, erkennt die STEP-Software das Update. Die Übersetzungen werden über einen Werktag hinweg gesammelt und täglich mithilfe des Connectors um 18 Uhr automatisch als Auftrag an RWS übermittelt. Die Bearbeitungszeit von 48 Stunden beginnt mit einer MT, die auf jeden Batch angewendet wird. Danach werden die Rohübersetzungen von RWS-Übersetzern im Zuge des sogenannten Post-Editing in allen Sprachen überarbeitet, und schließlich werden die Inhalte über den STIBO-Konnektor an Best Buy geliefert.

RWS konnte damit folgende Ziele von Best Buy erfüllen:

- Dank der Effizienzsteigerungen durch MT und Translation Memory (TM) wurden die Kosten gegenüber den herkömmlichen Wortpreisen um 43 % gesenkt.
- Für die Übermittlung und den Empfang der Inhalte wurde ein automatisierter Prozess implementiert, der das Verfahren strafft.
- Es wurde ein Service-Level-Vertrag (SLA) abgeschlossen, um ein beidseitiges Verständnis hinsichtlich der Erwartungen und Anforderungen zu gewährleisten.

Die Ergebnisse

Best Buy erzielte mit dieser Lösung eine Reihe von weiteren Vorteilen:

Die Engines für maschinelle Übersetzung arbeiten besonders effizient, wenn der Inhalt klar und verständlich geschrieben wurde und viele Wiederholungen enthält. Die kurzen Produktbeschreibungen bauen konsistent auf derselben Wortfolge auf, und daher eignen sich die Online-Inhalte ideal für neuronale MT.

Aufgrund der erfolgreichen Implementierung der maschinellen Übersetzung für diese Produktbeschreibungen schlug Best Buy Canada vor, die MT auch für herkömmliche Inhalte einzusetzen. Best Buy und RWS nutzten Testergebnisse und Qualitätserwartungen, um die Inhaltstypen zu bestimmen, die für MT infrage kommen. Im Oktober des Jahres 2018 wurde MT für einige allgemeine Übersetzungsanfragen genutzt, z. B. für Blog-Artikel, Lern- und Fortbildungsinhalte sowie Dokumente für das Einzelhandelsgeschäft.

Seit Oktober 2018 werden 90 % der allgemeinen Inhalte mittels MT übersetzt, wodurch Best Buy Canada letztes Jahr über 60.000 US-Dollar einsparen konnte. Überdies erhält Best Buy durch die Zusammenarbeit mit RWS Zugang zu den neuesten Technologien und profitiert somit im Laufe der Zeit von weiteren Effizienzsteigerungen und Qualitätsverbesserungen.

„Heute kann ich mit Stolz sagen, dass wir eine optimale Balance zwischen Qualität, Kosten und Nachhaltigkeit erreicht haben. RWS ist wie eine Erweiterung meines internen Teams, und unsere Zusammenarbeit steht ganz im Zeichen der Qualität und Konsistenz bei gleichzeitiger Einhaltung der Abgabetermine.“

Karine Morcet,
Best Buy Canada

Maschinelle Übersetzung hilft Best Buy Canada, mehr Inhalte schneller zu übersetzen und so das Wachstum anzukurbeln.

Herausforderungen

- Aufgrund der zunehmenden Volumen und kürzeren Lieferfristen war eine konventionelle Übersetzung nicht mehr tragbar
- Wunsch nach geringeren Übersetzungskosten ohne Abstriche bei der Qualität
- Verbesserungsbedarf bei Kommunikation, Prognosen und Planung
- Skalierbarkeit der Übersetzungsteams

Wichtige Fakten und Zahlen

- 90 % der allgemeinen Inhalte mit MT übersetzt
- Einsparungen in Höhe von 60.000 US-Dollar innerhalb eines Jahres
- Kostensenkung um 43 % durch MT und MT-Effizienzsteigerungen
- Bearbeitungszeit von 48 Stunden für 20.000 bis 25.000 übersetzte Wörter

Ergebnisse

- Ein besser skalierbarer Workflow für Online-Produktbeschreibungen dank neuronaler maschineller Übersetzung (MT) und Post-Editing
- Ausweitung des MT-Programms auf weitere Inhaltstypen aufgrund des Erfolgs bei den Produktbeschreibungen für den Online-Handel
- Schnellere Markteinführung und erhebliche Einsparungen bei den Übersetzungskosten
- Höhere Effizienz dank automatisierter und optimierter Dateiübergaben, die manuelle Aufgaben auf ein Minimum reduzieren
- Minimierung der Unterbrechungen und vereinfachte Planung mittels Service-Level-Vertrag, Prognosen und regelmäßiger Team-Meetings
- MT- und Post-Editing-Workflow für die Wahrung der Zieltextqualität

Weitere Kundenberichte finden Sie unter:

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

Über RWS

RWS Holdings plc ist der weltweit führende Anbieter für technologiefähige Sprachdienstleistungen, Content Management und schutzrechtliche Dienstleistungen. Wir unterstützen unsere Kunden bei der Vernetzung mit Menschen auf der ganzen Welt und bei der Entwicklung neuer Ideen, indem wir geschäftskritische Inhalte in großem Umfang kommunizieren und den Schutz und die Umsetzung ihrer Innovationen ermöglichen.

Wir möchten Unternehmen dabei unterstützen, mit Menschen überall auf der Welt effektiv zu interagieren, indem wir ihre Herausforderungen in Bezug auf Sprache, Inhalte und Marktzugang durch unsere kollektive globale Intelligenz, unsere umfassende Fachkompetenz und intelligente Technologie lösen.

Zu unsere Kunden zählen 90 der globalen Top 100 Marken, alle 10 führenden Pharmaunternehmen und rund die Hälfte der 20 weltweit führenden Patentanmelder. Unser Kundenstamm erstreckt sich über Europa, Asien-Pazifik sowie Nord- und Südamerika in den Bereichen Technologie, Pharmazie, Medizin, Recht, Chemie, Automobilindustrie, Behörden und Telekommunikation, die wir über Niederlassungen auf fünf Kontinenten bedienen.

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.

© 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 seiner verbundenen Unternehmen und Tochtergesellschaften.