

NETGEAR®

Seit mehr als 25 Jahren verbindet **NETGEAR®** die Welt mit modernsten Netzwerktechnologien für Haushalte, Unternehmen und Dienstleister. Das Unternehmen bietet preisgekrönte Netzwerklösungen für das Arbeiten und Lernen von zu Hause, Streaming mit Ultra-High-Definition, Online-Spiele, cloudbasierte Abonnement-Services und vieles mehr.

Gründungsjahr: 1996

Hauptsitz:

San Jose, Kalifornien (USA)

Größe: 800–850 Mitarbeiter (2021)

Lösungselemente

RWS Übersetzungsservices

TMS (Übersetzungsmanagement-System)

Tridion® Sites (Web Content Management)

Language Weaver® (Maschinelle Übersetzung)

NETGEAR setzt eine ausgewogene Kombination aus Lokalisierungsservices und Technologien ein, um das globale Wachstum des Unternehmens zu fördern

Wie erfüllt ein Lokalisierungsteam von drei Personen die ständig wachsenden Anforderungen eines globalen Unternehmens? Durch Investitionen in RWS-Services und -Technologien, mit denen zwei Personen die Arbeit von vier erledigen können und sogar noch Zeit übrig haben.

Als Maggie Chen 2004 bei NETGEAR anfang, war sie die erste Localization Programme Managerin des Unternehmens, die alle Sprachen im Asien-Pazifik-Raum abdeckte. Seit 2007 leitet sie das Team und verwaltet mit nur zwei weiteren Mitarbeitern die weltweite Lokalisierung. Im Laufe der Jahre ist das Portfolio des Teams an Lokisierungsaufgaben stetig gewachsen. Heute lokalisieren sie acht verschiedene Arten von Inhalten:

- Website-Inhalte des Unternehmens
- Inhalte der Benutzeroberflächen (UI) für physische Produkte
- Benutzeroberflächen von Software/Service-Apps
- Produktdokumentation
- Produktverpackungen
- Knowledge Base (KB)-Kurzartikel
- Marketingmaterial
- Landing-Pages für Produkte

Wie verwaltet das Team also all diese Aufgaben, die sich pro Jahr auf 600–800 Aufträge oder insgesamt bis zu 7 Millionen Wörter belaufen und pro Auftrag in 10–25 Sprachen zu übersetzen sind?

„Für uns ist es wichtig, mit einem Sprachdienstleister zusammenzuarbeiten, der auch unser Geschäftspartner ist. Jemand, der uns dabei helfen kann, Technologie so einzusetzen, dass sie unser Unternehmenswachstum fördert. Genau das ist RWS.“

Maggie Chen

Director – Localization
Programme Management,
NETGEAR

Die Herausforderung: Wie kann man ohne zusätzliche Mitarbeiter mehr erreichen?

Von Anfang an hat sich NETGEAR für die Übersetzung seiner Inhalte auf Sprachdienstleister (Language Service Provider, LSP) verlassen und konnte dadurch sofort eine gute Skalierbarkeit erreichen.

Maggie Chen begann zunächst mit einem LSP in Taiwan zusammenzuarbeiten (wo sie ihren Sitz hat). Doch je mehr Verantwortung sie übernahm, desto mehr stellte sie fest, dass das Unternehmen einen globalen Sprachdienstleister einsetzen musste, vorzugsweise einen Partner, der auch vor Ort ansässig war. Nach einem umfassenden Auswahlprozess entschied sich NETGEAR für eine Partnerschaft mit RWS, wobei die Qualität der schnellen Übersetzungen, proaktive Kommunikation und Flexibilität als wichtige Erfolgskriterien angegeben wurden.

Doch durch den starken Anstieg der verwalteten Inhalte hätte das Team ohne zusätzliche Veränderungen seiner Arbeitsweise auf dem Markt nicht mithalten können. Allein für die folgenden Aufgaben hätten nach der Berechnung des Teams vier Personen in Vollzeit arbeiten müssen (und hätten dabei keine Zeit für andere Aufgaben gehabt):

- Herunterladen der Übersetzungsinhalte aus der Quelle
- Hochladen auf eine Plattform, auf die der LSP zugreifen kann
- Informieren des LSP per E-Mail
- Empfangen der Dateien vom LSP und Weitergabe an interne Kunden für den Review
- Verwaltung der Übersetzungsfreigaben und Bereitstellung der endgültigen Inhalte zur Veröffentlichung

NETGEAR war sich bewusst, wie wichtig es war, von einem manuellen Prozess der einzelnen Aufgaben zu einem Workflow mit automatisierter Weitergabe überzugehen – mit Tools, die speziell zur Verbesserung der Lokalisierungseffizienz entwickelt wurden.

„Glücklicherweise ist RWS viel mehr als nur ein LSP“, sagt Maggie Chen. „Seit über 15 Jahren bieten sie uns nicht nur hervorragende Lokalisierungsservices, sondern auch Ratschläge zu unserer Arbeitsweise. Seit mehr als 10 Jahren bieten sie uns auch Lösungen aus dem RWS-Technologieportfolio, die uns unsere Arbeit erheblich erleichtert haben.“



Die wichtigsten Funktionen

- Verbindung von TMS mit dem Web Content Management-System und Salesforce, um die Effizienz des Lokalisierungs-Workflows zu verbessern
- Globaler LSP, der bis zu 7 Mio. Wörter pro Jahr aus verschiedenen Inhaltsarten in 10–25 Sprachen übersetzt
- Translation Memory zur Verbesserung der Inhaltskonsistenz und Erfüllung globaler und lokaler Anforderungen
- Neuronale maschinelle Übersetzung zur Reduzierung der Gesamtübersetzungszeit und Bereitstellung von Sofortübersetzungen für Online-Live-Chat-Funktionen

Die Lösung: Integrierte Sprach- und Content-Technologien

Heute setzt NETGEAR auf die RWS-Technologi Landschaft. Diese macht nicht nur die Lokalisierung effizienter, sondern ermöglicht dem Unternehmen ein Gleichgewicht zwischen zentraler Kontrolle über seine Marke und lokaler Freiheit, um relevante Inhalte für verschiedene Sprachen und Kulturen zu erstellen.

Für Maggie Chens Team ist das RWS-Übersetzungsmanagement-System (TMS) das Herzstück der Technologi Landschaft. Es ist der Hub, über den Lokalisierungsprojekte mit einem sehr hohen Maß an Transparenz und Kontrolle verwaltet werden. Außerdem ist die Lösung auf intelligente Weise mit zwei wichtigen Unternehmenssystemen verbunden, um den Workflow zu optimieren: mit Salesforce und Tridion Sites.

Durch die Integration mit Salesforce über einen Standardkonnektor können die KB-Artikel einfach zur Übersetzung weitergereicht und nach der Lokalisierung an Salesforce zurückgegeben werden. Die Integration mit Tridion Sites, einem weiteren wichtigen Bestandteil der RWS-Technologi Landschaft, erfüllt die gleiche Funktion für alle Webinhalte.

Das Gleichgewicht zwischen Kontrolle und Freiheit, Konsistenz und Kreativität

Tridion ist eine intelligente Content-Plattform, die von RWS entwickelt wurde, um Unternehmen bei der Verwaltung ihrer digitalen Inhalte über verschiedene Kanäle und Sprachen hinweg zu unterstützen. Es erleichtert die Verwaltung verschiedener Inhaltsversionen und sorgt für Konsistenz, ohne dabei die Freiheit zu verlieren, Inhalte an unterschiedliche Zielgruppen und Anforderungen anpassen zu können. Tridion Sites ist speziell für die effiziente Verwaltung von Webinhalten entwickelt worden. Dieses Content-Management-System wird von den Marketing- und Webteams von NETGEAR verwendet, um ein einheitliches, globales Markenerlebnis bereitzustellen, das lokal relevant ist.

Neben Tridion spielt auch das TMS eine wichtige Rolle für das Gleichgewicht zwischen globalen und lokalen Anforderungen bei NETGEAR – dank seiner zentralen Funktion bei der Verwaltung von Translation Memorys.¹

„Etwas, das wir an RWS besonders schätzen“, sagt Maggie Chen, „ist, dass das Translation Memory, das sie für uns erstellt haben und als unser globaler LSP weiterhin verwalten, vollständig uns gehört. Über das TMS können wir unseren Marketingfachleuten vor Ort unser Translation Memory zur Verfügung stellen, um sie bei der Erstellung lokal relevanter Inhalte zu unterstützen, die so weit wie möglich mit zentral übersetzten Inhalten konsistent sind.“

Das TMS vereinfacht außerdem den Review lokalisierter Inhalte durch die verschiedenen Reviewer von NETGEAR. Erstens stellt es ihnen ein zentrales Portal zur Verfügung, über das sie auf die Inhalte zugreifen können, und benachrichtigt sie, wenn eine Übersetzung überprüft werden muss. Zweitens können sie, da dies nicht ihre Hauptaufgabe ist, ihre Zeit effektiver nutzen. Sie können Aufgaben schrittweise bearbeiten, wann immer sie Zeit haben, und das System speichert ihre Arbeitsfortschritte automatisch und hilft ihnen, die Konsistenz zu wahren.

¹ Ein Translation Memory (TM) ist eine Datenbank bereits übersetzter Materialien. Das TM enthält die in der Regel nach Sätzen segmentierten Originaltexte mitsamt ihrer Übersetzung. Diese Datenbank wird dann zur „Vorübersetzung“ neuer Texte verwendet, wodurch der Übersetzungsaufwand reduziert und Konsistenz gefördert wird (durch Wiederverwendung derselben Terminologie wie zuvor).

Die wichtigsten Vorteile für NETGEAR

- Skalierung der Lokalisierung, ohne mehr Mitarbeiter einstellen zu müssen
- 62 % Zeitersparnis im Lokalisierungsteam durch den Einsatz eines TMS
- Einheitliches globales Markenerlebnis mit Freiheit für lokale Teams, relevante landesspezifische Inhalte zu erstellen
- 63 bis 77 % Kosteneinsparungen durch den Einsatz von Translation Memorys
- Vereinfachter lokaler Review übersetzter Inhalte
- Zugang zu Beratung und zu neuen Technologien, um die digitale Transformation fortzusetzen

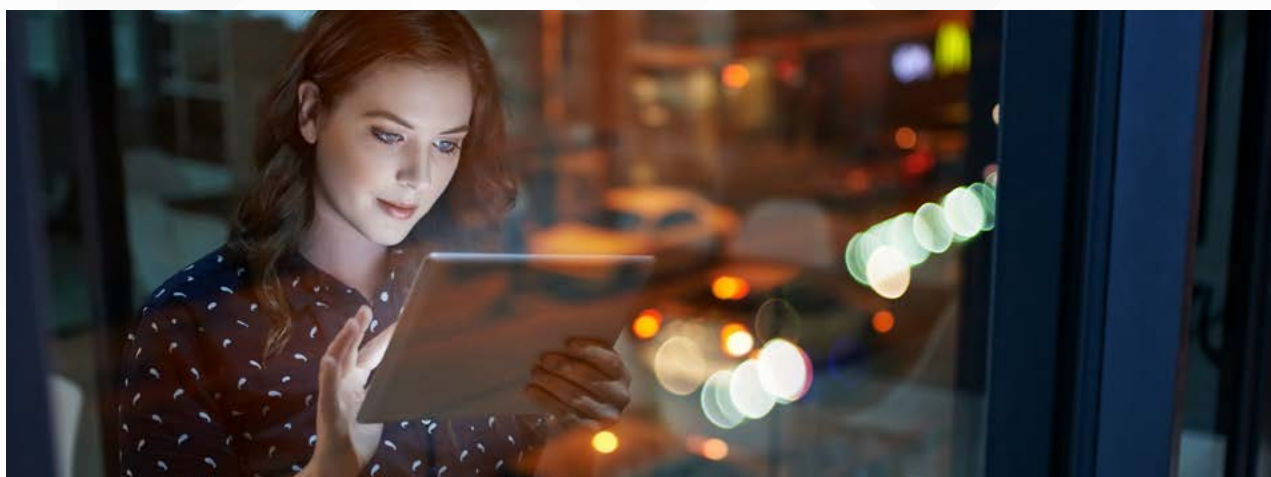
Messbare Ergebnisse

Ohne das TMS und dessen Integrationen wären alleine für das Weiterleiten der Inhalte durch den Workflow vier Personen erforderlich, die außerdem keine Zeit für andere Aufgaben übrig hätten.

Sie könnten sich nicht mit Autoren, Verantwortlichen für die Inhalte oder LSPs austauschen, um Lokalisierungsstrategien oder Vorgehensweisen zu besprechen. Sie wären nicht in der Lage, die Qualität zu verwalten oder zu verbessern, Trends zu verfolgen oder über Fortschritte zu berichten. Und sie könnten keine neuen Technologien untersuchen, die das Potenzial haben, dem Unternehmen einen größeren Mehrwert zu bieten.

Das TMS gibt ihnen die Zeit, diese Aufgaben zu erledigen, indem es ihnen mehr Kontrolle und Transparenz über den gesamten Lokalisierungs-Workflow bietet: von der Erstellung von Aufgaben bis zur Freigabe, von der Kostenberechnung bis zur Berichterstellung, von der Zusammenarbeit mit internen Stakeholdern bis hin zur Verwaltung von Sprachdienstleistern. Insgesamt spart das Team von Maggie Chen schätzungsweise 62 % an Zeit ein (im Vergleich zur Arbeit ohne TMS) und kann sich so auf strategisch wichtigere Tätigkeiten konzentrieren.

Und natürlich führt der vermehrte Einsatz von Translation Memorys durch die Vorübersetzung zu erheblichen Kosteneinsparungen: 63 bis 77 % pro Jahr, abhängig vom Übersetzungsvolumen und der Wiederverwendbarkeit (in der Regel mehr als 60 %, bis zu ca. 85 % TM-Nutzung).



Kontinuierliche Verbesserung durch Innovation

Eines der wichtigsten Themen in der Lokalisierung ist der Einsatz von neuronaler maschineller Übersetzung (NMT). NETGEAR ist aktiv an der Untersuchung ihrer Einsatzmöglichkeiten beteiligt. Das Unternehmen verwendet Language Weaver, die NMT-Lösung von RWS, bereits auf zwei verschiedene Weisen.

Zum einen wird damit die Online-Live-Chat-Funktion unterstützt. Dabei handelt es sich nicht um einen automatisierten Chatbot, sondern echte Mitarbeiter, die Anfragen von Besuchern auf der NETGEAR-Website erhalten. Mit einem Konnektor zu Language Weaver können NETGEAR-Mitarbeiter Anfragen in einer Sprache beantworten, die sie nicht selbst sprechen, da die KI (künstliche Intelligenz) von Language Weaver eine Sofortübersetzung bereitstellt.

Zum anderen werden die KB-Artikel des Unternehmens, Website-Inhalte, Produktdokumentation und die Benutzeroberfläche mithilfe maschineller Übersetzung erstellt und durchlaufen dann im Post-Editing einen Review durch Übersetzer. Dies verkürzt die Übersetzungszeit, ohne Kompromisse bei der Qualität einzugehen.

Dies ist erst der Beginn der linguistischen künstlichen Intelligenz von NETGEAR und ein aktiver Forschungs- und Entwicklungsbereich für RWS. Das Fazit von Maggie Chen:

„Für uns ist es wichtig, mit einem Sprachdienstleister zusammenzuarbeiten, der auch unser Geschäftspartner ist. Jemand, der uns dabei helfen kann, Technologie so einzusetzen, dass sie unser Unternehmenswachstum fördert. Genau das ist RWS. Sie sind uns ein proaktiver Partner bei der digitalen Transformation und liefern gleichzeitig großartige Übersetzungsdienstleistungen. Sie überprüfen ihre Arbeit für uns regelmäßig und ergreifen die Initiative, um Probleme zu lösen und Verbesserungen vorzuschlagen. Deshalb arbeiten wir auch seit mehr als 15 Jahren zusammen.“

Erfahren Sie mehr über die Sprach- und Content-Technologien von RWS
rws.com/de/products

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 unseren 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.