



Linde Material Handling

Linde

www.linde-mh.de

Branche: Automotive

Gründungsjahr: 1904

Hauptsitz:

Aschaffenburg

Mitarbeiter: ca. 13.945

Lösungselemente:

Tridion® Docs

Übersetzungsmanagement

Übersetzungsservices

MultiTerm®

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

Linde MH setzt neue Maßstäbe bei der Produktivität seiner Autoren und der Qualität seiner Dokumentation

Bewältigung der zunehmenden Komplexität bei der technischen Dokumentation und Übersetzung

Linde Material Handling (Linde MH), ein Mitglied der Kion Group, ist einer der weltweit führenden Hersteller industrieller Gabelstapler. Das Unternehmen mit Hauptsitz in Aschaffenburg betreibt Produktionsstätten in Deutschland, Frankreich, Tschechien, den USA und China und hat Niederlassungen in etwa 100 Ländern. Im Geschäftsjahr 2015 erzielten die 13.945 Mitarbeiter von Linde MH einen Umsatz von 3,4 Milliarden Euro.

Linde MH erstellt derzeit Betriebsanleitungen und Trainingsmaterial für Techniker in 26 Sprachen. Bis 2005 fertigte das Unternehmen seine Produktdokumentation mithilfe einer Standard-Software für das Desktop Publishing an. Die technischen Redakteure erstellten ihre Dokumente in dieser Anwendung und kopierten dabei gelegentlich identische Textstellen aus früheren Handbüchern, sofern sie diese Textstellen finden konnten. Die Übersetzungen in andere Sprachen wurden von lokalen Anbietern angefertigt.

Doch als Linde MH sein Angebot an Marken, Modellen und Optionen zur Produktpassung erweiterte und die Produktlebenszyklen immer kürzer wurden, stieß dieser Ansatz an seine Grenzen. Für die technischen Redakteure war es unmöglich, die riesigen Mengen neuer Texte zu erstellen, die erforderlich wurden. Zudem stellte sich heraus, dass ein Großteil ihrer Arbeit lediglich aus reiner Vervielfältigung bestehender Textstellen bestand – und die Kosten für die Anfertigung der Produktdokumentation schossen in die Höhe.

Darüber hinaus stellte die Konsistenz der Texte ein Problem dar – nicht nur für die deutschen technischen Redakteure, sondern auch für die Übersetzer, deren Qualität nicht immer zufriedenstellend war. Da die Anzahl der Sprachen weiter zunahm, suchte man bei Linde MH nach Möglichkeiten, den Übersetzungsprozess zu automatisieren und die Kosten zu senken. „Unsere Kunden erwarten von uns mit großer Sorgfalt verfasste Bedienungsanleitungen, die der Premium-Marke Linde MH gerecht werden. Dazu gehört unter anderem eine qualitativ hochwertige Dokumentation in der Sprache des Kunden“, so Thomas Oswald, Customer Interface und Central Customer Service Manager.

Zahlen und Fakten

- Reduzierung des Zeitaufwands für Übersetzungen um 90 %
- Übersetzungen in 26 Sprachen
- 5 bis 7 Millionen Wörter pro Jahr übersetzt, davon 1,5 Millionen neu
- 28 SmartQuery-Anfragen von Übersetzern pro Woche
- 6.000 Termini in der MultiTerm-Datenbank
- 1 Übersetzungskorrektur-Workflow pro Monat und Autor

Eine integrierte Lösung für die Workflow-Steuerung, das Übersetzungsmanagement und die Wiederverwendung von Texten

Linde MH benötigte ein integriertes, unternehmensweites System für die Inhaltserstellung und das Content Management, das dem Unternehmen eine systematische Wiederverwendung von Inhalten und eine Optimierung der Inhaltserstellung ermöglichte. Nachdem man den Markt auf der Suche nach geeigneten Lösungen sondiert hatte, entschied man sich bei Linde MH für RWS als Komplettdienstleister, der sämtliche Aspekte des Dokumentationsprozesses abdeckt. Dank der Partnerschaften mit externen Entwicklern war RWS in der Lage, Anwendungen für die Inhaltserstellung und das Content Management sowie Sprachservices und -technologien anzubieten und so den kompletten Zyklus der Dokumentationserstellung zu unterstützen und zu optimieren.

2006 beschloss Linde MH, die Übersetzungen vollständig an RWS auszulagern und das Component Content Management System (CCMS) von RWS, die Structured Content Management-Funktionen von Tridion Docs sowie den Arbortext® Editor als Autorentool und MultiTerm als zweisprachige Terminologiemanagement-Anwendung zu implementieren. Die gemeinsame, integrierte Umgebung für die Inhaltserstellung, die RWS für Linde MH und einige Schwesterfirmen innerhalb der Kion Group entwickelte, lief intern unter der Bezeichnung „Setix“. Diese Lösung basiert auf einer kundenspezifischen Structured Content-Architektur, die an die Anforderungen von Linde MH angepasst wurde.

Die Methode

Thomas Oswald zufolge stellte dies zunächst eine tiefgreifende Veränderung für die technischen Redakteure dar, doch schon bald erkannten diese die zahlreichen Vorteile der umfassenden neuen Lösung und wussten sie für sich zu nutzen.

Der gesamte Inhalt der technischen Dokumentation des Unternehmens wird jetzt in kleine Textbausteine unterteilt, die sich jeweils auf eine bestimmte technische Funktion beziehen. Da die Komponenten und Funktionen häufig bei einer gesamten Modellreihe oder sogar bei mehreren Modellgruppen zum Einsatz kommen, lassen sich diese Textbausteine, die im CCMS-Repository gespeichert sind, problemlos wiederverwenden.

Die technischen Redakteure von Linde füllen vordefinierte Dokumentvorlagen soweit möglich mit vorhandenen Textbausteinen und erstellen neue Inhalte mit dem Arbortext Editor. Nach einer Qualitätskontrolle mit Acrolinx, einem Tool des gleichnamigen RWS-Technologiepartners, besprechen sie jeden neuen Textbaustein mit dem zuständigen Technikexperten, nehmen die notwendigen Änderungen vor und markieren den neuen Baustein als „final“.

Nun kann der Textbaustein ins neue Handbuch übernommen und von anderen technischen Redakteuren in künftigen Dokumenten wiederverwendet werden. Sobald ein Handbuch vollständig zusammengestellt und von der Entwicklungsabteilung einer Qualitätsprüfung unterzogen wurde, wird es per Mausklick an die Übersetzungsabteilung weitergegeben. „Dieser standardisierte Prozess erleichtert unseren technischen Redakteuren die Erstellung neuer Dokumentation ungemein, weil sie vom CCMS darüber informiert werden, wie sie weiter vorgehen sollen. Es gibt kaum eine Möglichkeit, sich Freiheiten herauszunehmen oder Fehler zu machen“, berichtet Oswald.

„Was wirklich zu einer Minimierung der Bearbeitungszeit und der personellen Ressourcen führt, ist die Tatsache, dass alle Textbausteine, die im CCMS als ‚final‘ markiert wurden, beliebig oft wiederverwendet werden können, ohne dass eine erneute Überprüfung erforderlich ist.“

Thomas Oswald
Manager,
Customer Interface,
Central Customer Service

Übersetzung leicht gemacht

Vier Mal pro Tag tauscht das Übersetzungsmanagement-System (Translation Management System, TMS) automatisch Dateien mit der Component Content Management-Lösung aus. Handbücher, die bereit für die Übersetzung sind, werden automatisch auf die TMS-Server hochgeladen, und der übersetzte Text wird auf die Linde-Systeme heruntergeladen. Der gesamte Übersetzungsprozess wird vom RWS-Projektmanagementteam mithilfe der TMS-Anwendung verwaltet, die umfangreiche Funktionen für das Projektmanagement, die Zusammenarbeit und den Prozessablauf bietet. Die RWS-Übersetzer verwenden die leistungsstarken Translation Memory-Funktionen von Trados Studio®, sodass identische Sätze nicht doppelt übersetzt werden müssen.

TMS vereinfacht die Übersetzung repetitiver Dokumentation ganz entscheidend, sorgt für Konsistenz und spart Kosten. Alle Übersetzungen von RWS werden abschließend durch das Fachpersonal von Linde überprüft und freigegeben. „Was wirklich zu einer Minimierung der Bearbeitungszeit und der personellen Ressourcen führt“, so Oswald, „ist die Tatsache, dass alle Textbausteine, die im CCMS als ‚final‘ markiert wurden, beliebig oft wiederverwendet werden können, ohne dass eine erneute Überprüfung erforderlich ist.“

Um sicherzustellen, dass die RWS-Übersetzer die korrekte Fachterminologie verwenden, tragen die technischen Redakteure von Linde MH neue Termini in das Terminologiemanagement-System MultiTerm ein. Dieses Lösung wurde bereits 2006 von Linde MH implementiert, und 2016 folgte MultiTerm Workflow – ein Tool, das die Eingabe, Übersetzung, Überprüfung und Freigabe neuer Termini optimiert. MultiTerm fungiert zudem als gemeinsame Terminologiereferenz für die gesamte Kion-Unternehmensgruppe.

Enge Partnerschaft verbessert die Servicebereitstellung

Übersetzer müssen verstehen, was sie übersetzen, und die Produkte von Linde MH sind technisch komplex. „Ein wesentliches Merkmal unserer partnerschaftlichen Zusammenarbeit mit RWS sind unsere technischen Kurse für die Übersetzer von RWS“, so Oswald. „Wir laden sie regelmäßig in unser Schulungszentrum ein, um sie mit den grundlegenden technischen Konzepten unserer Gabelstapler und deren Funktionen vertraut zu machen. Sie lernen, wie die Komponenten heißen und wie sie ineinandergreifen. Dies ist für die Qualität der Übersetzungen von unschätzbarem Wert.“



Linde MH setzt neue Maßstäbe bei der Produktivität seiner Autoren und der Qualität seiner Dokumentation

Es ist diese einzigartige Kombination aus Technologie, Services und allgemein verfügbarem Fachwissen, die es RWS ermöglicht, mit seiner Lösung den besonderen Anforderungen von Linde MH gerecht zu werden.

Ein integrierter Prozess erhöht die Produktivität

Dank der vereinfachten, gelenkten Workflows der RWS-Lösung konnten Autorenfehler reduziert und die Konsistenz entscheidend verbessert werden. Darüber hinaus können sich die Autoren jetzt voll und ganz auf die Erstellung hochwertiger Benutzeranleitungen konzentrieren, anstatt ihre Zeit mit organisatorischen Aufgaben zu verbringen. „Dank der Produktivitätssteigerungen, die RWS uns verschafft hat, sind wir in der Lage, in weniger Zeit mehr zu erreichen“, betont Oswald.

Der gesamte Übersetzungsprozess wurde RWS anvertraut, was für Linde MH eine große Erleichterung bedeutet. Problemfelder wie Qualitätsfragen gehören der Vergangenheit an, und die gelegentliche Terminologiekorrektur, die bei jedem Übersetzungsprozess unvermeidlich ist, wird über einen routinemäßigen Workflow abgewickelt. „Der wohl größte Vorteil ist die schnelle Durchlaufzeit“, so Oswald. „RWS liefert Übersetzungen in der Regel innerhalb von höchstens zehn Tagen. Bisher nahm der Übersetzungsprozess zwei bis drei Monate in Anspruch – mehr Zeit als die Inhaltserstellung selbst. Ich finde es sehr beeindruckend, dass ich unsere Dokumentation einfach an RWS übermitteln kann und sie wenige Tage später in jeder beliebigen Sprache zurückerhalte – und das in einer Qualität, die die muttersprachlichen Reviewer überzeugt.“

Linde MH erstellt derzeit rund 130 verschiedene Dokumente pro Jahr, und ohne die Arbeitsumgebung, die Services und den schnellen Support von RWS wäre dies laut Oswald ein unmögliches Unterfangen. „Die Zusammenarbeit mit RWS funktioniert absolut reibungslos, und wir können unsere Ressourcen wesentlich effizienter nutzen. So sind wir schließlich in der Lage, Produkthandbücher bereitzustellen, die der Qualität unserer Gabelstapler gerecht werden – und zwar in einem Bruchteil der bisher benötigten Zeit.“

„Dank der Produktivitätssteigerungen, die RWS uns verschafft hat, sind wir in der Lage, in weniger Zeit mehr zu erreichen.“

Thomas Oswald
Manager,
Customer Interface,
Central Customer Service

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 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.