



PAULA'S CHOICE SKINCARE

Branche: Einzelhandel und Verbraucher

Gegründet: 1995

Hauptsitz:
Europa: Amersfoort, Niederlande
USA: Seattle, WA

Mitarbeiter: 200 weltweit

Lösungselemente

Trados® Enterprise

Paula's Choice ermöglicht schnelles Wachstum durch die Einrichtung von Trados Enterprise in nur zwei Tagen

Paula's Choice ist eine globale Marke für Hautpflegeprodukte, die eigene Produkte und Online-Shopping-Tools anbietet sowie Hautpflege-Forschung betreibt. Die Marke ist Teil der Unilever Prestige Brands, und das Unternehmen agiert online in über 20 Ländern weltweit und verkauft Produkte vor Ort in sechs europäischen Ländern (Niederlande, Deutschland, Großbritannien, Frankreich, Dänemark und Belgien). Die Lokalisierung wird von internen Copywritern in Zusammenarbeit mit verschiedenen Sprachdienstleistern (LSPs) verwaltet.

Die Herausforderung

Paula's Choice wuchs schnell und expandierte in neue Märkte. Bald zeichneten sich am Horizont einige potenzielle Schwierigkeiten ab, die mit dem Erfolg des Unternehmens einhergehen könnten. Das Unternehmen erreichte in Europa gigantische Wachstumszahlen, doch dadurch wurde es auch immer schwieriger, genügend neue Inhalte für die stetig wachsenden E-Commerce-Webseiten in verschiedenen Sprachen bereitzustellen.

Bald wurde deutlich, dass die etablierte Arbeitsweise nicht skalierbar war und dass die Lokalisierung von Inhalten nur schwer mit dem Unternehmenswachstum Schritt halten konnte. Das Exportieren und Importieren von Übersetzungsdateien war zeitaufwendig und fehleranfällig. Es gab nicht genügend festangestellte Übersetzer für alle Sprachen, also mussten externe Übersetzungsagenturen eingearbeitet werden – ein zeitaufwendiges Unterfangen. Die Übersetzer mussten ihre Übersetzungen direkt in die HTML-Dokumente einfügen. Dieser Prozess war anfällig für technische Fehler im System.

Um das rasche Wachstum des Unternehmens und die Expansion in weitere Märkte fortzuführen, war dringend eine effizientere und intelligenter Lösung notwendig.

Herausforderungen

- Die Prozesse insgesamt bestanden aus vielen manuellen Schritten und waren sehr zeitaufwendig. Allein das Exportieren und Importieren eines Artikels in einer Sprache nahm bis zu eine Stunde in Anspruch.
- Die manuelle Übersetzung der HTML-Dokumente war fehleranfällig und riskant.
- Die Technologie-Infrastruktur im Back-End war durch schlechte Zugriffskontrolle gefährdet.
- Es gab keine festgestellten Übersetzer für alle Sprachen.

Ein superflexibler Ansatz wirkt sehr schnell – durch das Eliminieren überflüssiger Aufgaben und die Konzentration auf die Lösung des aktuellen Problems.

Angesichts dieser Herausforderungen suchte Paula's Choice nach einer Lösung, bei der so viele manuelle Aufgaben wie möglich automatisiert werden.

Die Lösung musste in die Salesforce Commerce Cloud-Plattform des Unternehmens integriert werden und eine Workflow-Automatisierung des gesamten Übersetzungsprozesses ermöglichen. Die Benutzeroberfläche und der Übersetzungseditor mussten leicht verständlich sein und sowohl externen Übersetzungspartnern als auch internen Mitarbeitern zur Verfügung stehen.

Außerdem musste die Lösung die Nutzung von Translation Memorys (TM) unterstützen, um die Bearbeitungszeiten von Übersetzungen sowie die Kosten zu verringern.

Die Lösung

Einer der Sprachdienstleister des Unternehmens empfahl RWS, da er bereits mit der Übersetzungssoftware Trados von RWS vertraut war. Daher informierte sich Paula's Choice über die von RWS angebotenen Übersetzungstechnologien und forderte Informationen über den Salesforce Connector von RWS an.

Nach reichlicher Überlegung entschied sich Paula's Choice für RWS wegen mehrerer Faktoren, wie zum Beispiel Kooperationsbereitschaft, ein lösungsorientierter Ansatz und die Durchführung eines Pilotprojekts.

Für das Pilotprojekt wurde sich auf eine dänische Version der Unternehmenswebsite geeinigt.

Jeweils ein Team der beteiligten Parteien nahm an dem Pilotprojekt Teil: Paula's Choice, deren LSP-Partner, der Implementierungspartner Emakina Group und RWS. Es wurden ein Einarbeitungsmeeting und Demonstrationen mit alle Beteiligten organisiert. Dabei lag der Fokus auf der Erstellung eines Workflows.

Durch einen innovativen „superflexiblen“ und kooperativen Ansatz und das Engagement aller Beteiligten konnte Paula's Choice innerhalb von nur 2 Tagen die Trados Enterprise für ihre dänische E-Commerce-Website implementieren. Dies wurde durch einen Connector zur Salesforce Commerce Cloud bewerkstelligt.



Lösung

- Das dänische Pilotprojekt wurde innerhalb von zwei Tagen abgeschlossen – von Anfang bis Ende.
- Vier Teams nahmen am Pilotprojekt teil. Paula's Choice, deren LSP-Partner, der Implementierungspartner Emakina Group und RWS.
- Fünfzehn wichtige Stakeholder von Paula's Choice waren am Pilotprojekt beteiligt, um eine Akzeptanz der Lösung zu gewährleisten.
- Ein innovativer, extrem anpassungsfähiger Ansatz ermöglichte eine schnelle Genehmigung, Implementierung und Einführung.

„Nun ist eine neue Sprache für uns nur noch einen Klick entfernt!“

Jesse Hanse, E-Commerce Manager, Paula's Choice

Eines der wichtigsten Ziele des Pilotprojekts war es, dem Team von Paula's Choice zu zeigen, wie ihr Unternehmen von der Lösung profitieren könnte. Fünfzehn interne Stakeholder aus verschiedenen Abteilungen waren beteiligt, darunter aus Marketing, Entwicklung und Content-Erstellung. So konnte jeder die Lösung verstehen.

Aus dem Pilotprojekt gingen eine Reihe wichtiger Erkenntnisse hervor, die bei den nachfolgenden Implementierungen für andere Länder und Sprachen hilfreich waren.

Bei manchen Sprachen stellte das Team fest, dass die beste Lösung war, alles auf einmal zu übersetzen. Bei anderen Ländern stellte sich dagegen eine schrittweise Strategie als effizienter heraus.

Die Ergebnisse

Nun wurde möglich gemacht, was das Team von Paula's Choice zunächst für unmöglich hielt. Scheinbar unüberwindbare Wachstumshürden wurden beseitigt, sodass das Unternehmen ungehindert weiter wachsen kann.

Innerhalb von vier Monaten nach der Veröffentlichung der dänischen Website stieg der Umsatz in Dänemark rasch an und erreichte dreistellige Wachstumszahlen.

Dank der effizienten Automatisierungsmöglichkeiten und der Unterstützung von minimalistischen Workflows sind die umfangreichen Funktionen der Trados Enterprise nun ein integraler Bestandteil der Wachstumsstrategie des Unternehmens.

Jesse Hanse, der E-Commerce Manager bei Paula's Choice, schätzte an RWS die Offenheit, die Bereitschaft, an einem Pilotprojekt zu arbeiten, und den superflexiblen Ansatz, der zum Erreichen der Anforderungen eingesetzt wurde.

„Dank des großartigen Teamworks sind wir eine echte Partnerschaft mit RWS eingegangen“, so Hanse. „Die Trados Enterprise ist zur Unterstützung unseres Wachstums ein Muss. Ohne sie hätten wir das nicht geschafft.“

Paula's Choice plant, die Expansion im europäischen Markt in den kommenden Jahren fortzusetzen, und möchte die Nutzung der Trados Enterprise auch in anderen Abteilungen bei Paula's Choice einführen, zum Beispiel beim E-Mail-Marketing.

Hanse fasst die Erfahrung mit RWS und der Trados Enterprise so zusammen: „Mit RWS sind wir bereit für die Zukunft.“

Weitere Kundenberichte finden Sie unter:

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 meistern.

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.