



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



officedepot.eu/de

Branche: Einzelhandel

Hauptsitz: Venlo, Niederlande

Größe: 4.500 Mitarbeiter,
10 europäische Länder

Herausforderungen

- Repetitiver und zeitaufwendiger Übersetzungsansatz
- Mangelhafte Übersetzungsgenauigkeit führt zu langwierigen Korrekturzyklen und vielen Fehlern
- Inkonsistente Terminologie in der Übersetzung und kein einheitlicher Tonfall

Intelligenterer Übersetzungsansatz verleiht Office Depot eine klare, einheitliche Stimme in ganz Europa

Durch den intelligenten Einsatz von Translation Memorys, Terminologiemanagement und maschineller Übersetzung gelingt es Übersetzern, mit der stetig wachsenden Produktpalette von Office Depot Schritt zu halten.

Tausende europäische Unternehmen kaufen ihre Arbeitsplatzmaterialien in den länderspezifischen Webshops von Office Depot. Das aus 70 Personen bestehende Datenmanagement-Team des Unternehmens betreibt eine Master-Datenbank mit allen Produkten und erstellt die beschreibenden Marketinginhalte, die auf den Websites von Office Depot in fünf europäischen Sprachen erscheinen.

Verbesserungspotenzial

Als Andreea Judele als Teamleiterin zum Datenmanagement-Team stieß, stellte sie schnell fest, dass der bestehende tabellenbasierte Übersetzungsprozess sehr ineffizient war.

Für jedes neue Produkt wurden jedes Mal wieder neue Übersetzungen vom Englischen ins Deutsche, Niederländische und Französische angefertigt, da es keine einfache Möglichkeit gab, neue Inhalte mit früheren Übersetzungen zu vergleichen. Dadurch wurde der Prozess repetitiv und zeitaufwendig, und das Team hatte Schwierigkeiten, pünktlich zu liefern.

Ein weiteres Problem war die Konsistenz. So wurden z. B. im Deutschen für den englischen Begriff „ballpoint pen“ (Kugelschreiber) zwei verschiedene Übersetzungen verwendet, und einige Wörter wurden manchmal großgeschrieben und manchmal nicht.

Außerdem erwies sich der langsame, ungenaue und manuelle Übersetzungsprozess für das Unternehmen als sehr kostspielig. Andreea Judele dazu: „Mir war klar, dass wir den Übersetzungsprozess besser, schneller und einheitlicher gestalten mussten.“

Ergebnisse

- Verbesserte Zieltextqualität und -konsistenz durch zentral verwaltete Translation Memorys und Terminologieressourcen
- Um 100 % schnellere manuelle Übersetzung durch eine Übersetzungssoftware (CAT-Tool) mit produktivitätssteigernden Funktionen
- Steigerung der Übersetzungsproduktivität um 300 %
- Um 70 % schnellere Veröffentlichung von Website-Inhalten
- Um 35 % schnellere Übersetzungen allein dank maschineller Übersetzung

„Mit der maschinellen Übersetzung sind wir 35 % schneller als zuvor. Dank der Produktivitätsfunktionen von Trados Studio und Trados GroupShare erfolgt die Übersetzung doppelt so schnell wie in Tabellenblättern.“

Die richtigen Tools, die richtigen Prozesse

Als ehemalige Übersetzerin wusste Judele, dass eine Übersetzungssoftware (CAT-Tool) erforderlich war, und schlug Trados Studio vor. Nach einer ausführlichen Evaluierung verschiedener CAT-Tools entschied sich Office Depot dazu, Trados Studio-Lizenzen für sein Datenmanagement-Team zu kaufen.

Trados Studio steigert die Übersetzerproduktivität auf verschiedene Weise. Freigegebene Inhalte aus früheren Projekten werden automatisch in neuen Übersetzungen wiederverwendet, und manuelle Übersetzungs- und Qualitätsaufgaben werden optimiert. Dank der Terminologiemanagement-Funktion des Tools kann Judele Terminologiedatenbanken (Termbanken) für Benutzer im gesamten Unternehmen verwalten.

Und mit der Implementierung von Trados GroupShare, einer Projektmanagement-Lösung, war sie in der Lage, die Prozesse noch weiter zu verbessern. Judele verwendet Trados GroupShare, um Übersetzungsprojekte zuzuweisen, Translation Memorys (TMs) zentral zu verwalten und TMs und Termbanken abteilungsübergreifend zu nutzen. Darüber hinaus bietet Trados GroupShare neue Möglichkeiten, die Überprüfung (Review) der Übersetzung auf die Nicht-Übersetzer des Teams auszuweiten und die Ausgabequalität zu verbessern. Office Depot nutzt außerdem SDL Machine Translation (jetzt Language Weaver®) als Anbieter für maschinelle Übersetzung (MT).

Unterstützt von ihrem Account Manager bei SDL (jetzt RWS) führte Judele einen vierstufigen Übersetzungsprozess ein, um den Umfang repetitiver und manueller Aufgaben mithilfe der Lösungen von SDL zu minimieren. Übersetzung von Informationen zu einem neuen Produkt:

Schritt 1: Der Übersetzer verwendet Trados Studio, um die Übersetzung automatisch mit vorgeschlagenen Sätzen aus dem relevanten TM und Begriffen aus der Termbank anzufertigen.

Schritt 2: Trados Studio schließt so viele Lücken wie möglich mit automatischen Vorschlägen aus der maschinellen Übersetzung.

Schritt 3: Alle verbleibenden Inhalte werden in Trados Studio übersetzt, und es wird ein Post-Editing (Nachbearbeitung) der maschinell übersetzten Inhalte durchgeführt.

Schritt 4: Wenn eine neue Übersetzung abgeschlossen und freigegeben ist, wird der aktualisierte Inhalt in Echtzeit an das entsprechende TM gesendet, und neue Begriffe werden in die Termbank aufgenommen. Diese zentralisierten Ressourcen, die über Trados GroupShare gespeichert und zugänglich sind, stehen sofort zur Wiederverwendung in anderen Übersetzungen zur Verfügung.

„Trados verbessert die Qualität der Inhalte auf der Website und auf Rechnungen und steigert gleichzeitig die Qualität und Konsistenz im gesamten Unternehmen.“

Schnellere, konsistentere Übersetzungen

„Vor der Einführung unserer Trados-Lösung konnten wir rund 25 Übersetzungen pro Tag liefern, aber jetzt liegt der Durchschnitt bei 100. Das ist sehr gut – vor allem, wenn man bedenkt, dass bei Office Depot ständig neue Produkte eingeführt werden“, so Judele. „Mit der maschinellen Übersetzung sind wir 35 % schneller als zuvor. Dank der Produktivitätsfunktionen von Trados Studio und Trados GroupShare erfolgt die Übersetzung doppelt so schnell wie in Tabellenblättern.“

Die Qualität und Konsistenz der Übersetzungen haben sich ebenfalls erheblich verbessert. „Wir finden TM-Matches für mindestens 60 % der Inhalte in jeder neuen Übersetzung“, berichtet Judele. „Die maschinelle Übersetzung liefert genauere Matches für neue Inhalte als kostenlose Online-Übersetzungs-Tools, wodurch der Zeitaufwand für das Post-Editing verkürzt wird.“

Judele nutzt die Lösungen von SDL, um neue Produktinformationen schneller in den Webshops von Office Depot zu veröffentlichen. Sie hat ein TM erstellt, das die Codes enthält, mit denen sich jedes Produkt dem richtigen Ort im entsprechenden Webshop zuordnen lässt.

„Durch die kreative Nutzung der Trados-Software wird ein manueller Publishing-Prozess automatisiert und damit um 70 % beschleunigt“, sagt sie. „Pro Produkt sind es nur wenige Minuten, doch das summiert sich, sodass man jede Woche mehrere Stunden einspart.“

Vorteile für das gesamte Unternehmen – jetzt und in Zukunft

Office Depot hat den Wert der SDL Lösungen erkannt und mit der Zeit weitere Trados Studio-Lizenzen erworben. Benutzer, die nicht den vollen Funktionsumfang benötigen, können den Online Editor verwenden, ein browserbasiertes Übersetzungs- und Überprüfungstool, das in Trados GroupShare verfügbar ist. Dadurch wird es einfacher, den Autor des Ausgangstextes in den Review-Prozess einzubeziehen und Übersetzeranfragen zu beantworten.

Office Depot plant die Einführung der SDL Lösungen in anderen Abteilungen, die an der Inhaltserstellung arbeiten, z. B. Marketing, damit sie von denselben Produktivitätsvorteilen profitieren können. Letztlich wird die von Judele verwaltete Terminologie über eine benutzerfreundliche Trados GroupShare-Bedienoberfläche für das gesamte Unternehmen zugänglich sein. Dadurch wird sichergestellt, dass die Inhalte des Unternehmens in allen Sprachen konsistent bleiben, und zwar mit sehr geringem Aufwand.



„Ohne die wunderbaren Mitarbeiter von SDL hätte ich all das nicht geschafft. Sie hören wirklich zu, kennen die Bedürfnisse ihrer Kunden, bieten hervorragenden Support und haben mir dabei geholfen, mehr zu erreichen, als ich je für möglich gehalten hätte.“

Judele würde für die Eigenmarkenprodukte von Office Depot, die von den Tochtergesellschaften in anderen europäischen Ländern verkauft werden, gern Übersetzungen in acht weitere Sprachen anbieten. Außerdem möchte sie den Übersetzungsprozess um Produktinformationen von Office Depot-Zulieferern erweitern, von denen viele ebenfalls die Übersetzungslösungen von SDL nutzen.

„Wenn wir Translation Memorys von Zulieferern in unseren Prozess einbinden, bevor wir Inhalte durch maschinelle Übersetzung bereitstellen, könnten wir weitere Lücken schließen und noch effizienter werden“, stellt sie fest.

Judele ist bestrebt, weitere Möglichkeiten zu finden, um die Investitionen von Office Depot in Trados Software optimal auszuschöpfen – z. B. indem sie Zulieferern, die ihre eigene Marktreichweite vergrößern möchten, Übersetzungsdienstleistungen anbietet. Außerdem erwägt sie, den Kunden von Office Depot „Übersetzung-as-a-Service“ anzubieten.

„SDL hat nicht nur einen enorm positiven Einfluss auf die Übersetzungsarbeit, die wir intern abwickeln, sondern eröffnet auch eine Fülle von Geschäftschancen“, sagt sie. „Ohne die wunderbaren Mitarbeiter von SDL hätte ich all das nicht geschafft. Sie hören wirklich zu, kennen die Bedürfnisse ihrer Kunden, bieten hervorragenden Support und haben mir dabei geholfen, mehr zu erreichen, als ich je für möglich gehalten hätte.“

Office Depot verwendet:

Trados Studio®

Die marktführende Übersetzungssoftware, die eine höhere Übersetzerproduktivität sowie größtmögliche Übersetzungskonsistenz und -qualität mit weniger Aufwand ermöglicht und die Effizienz von Reviews verbessert.

Trados® GroupShare

In Trados Studio integrierbar; verbessert die Teamarbeit durch optimiertes Projektmanagement und die zentrale Freigabe von Projektdateien, Translation Memorys und Terminologieressourcen zur gemeinsamen Nutzung. Mit dem Online Editor können Teammitglieder, die nicht den vollständigen Funktionsumfang von Trados Studio benötigen, Texte online bearbeiten und überprüfen.

MultiTerm®

Erstellung und Verwaltung mehrsprachiger Terminologieressourcen, die über Trados GroupShare gemeinsam genutzt und direkt in Trados Studio aufgerufen werden können.

Machine Translation (jetzt Language Weaver®)

Ein Service für die sichere neuronale maschinelle Übersetzung, der direkt über Trados Studio zugänglich ist und die Offenlegung von Kundeninhalten verhindert.

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 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.