



de.hach.com

Branche: Fertigung

Hauptsitz:
Loveland, Colorado, USA

Gründungsjahr: 1947

Lösungselemente:

Tridion® Docs

RWS Translation
Management

Antenna House Formatter

Hach expandiert schneller in globale Märkte und reduziert dabei Arbeitsaufwand und Kosten

Das Unternehmen Hach widmet sich weltweit der Herstellung und dem Vertrieb von Analysegeräten zur Überprüfung der Wasserqualität. Die technische Redaktion von Hach steht vor der Herausforderung, komplexe und qualitativ hochwertige Dokumentation für Tausende Produkte in unzähligen globalen Märkten erstellen zu müssen.

In dieser Fallstudie erfahren Sie, wie Hach durch den Einsatz von RWS-Technologien eine schnelle Investitionsrendite (ROI) erzielen konnte.

Hintergrund

Das Unternehmen Hach widmet sich seit 1947 der Herstellung und dem Vertrieb von Analysegeräten, Testkits und Reagenzien zur Überprüfung der Qualität von Wasser und wässrigen Lösungen, sei es im Labor, in Prozessen oder in der Natur. Die Produkte zeichnen sich durch ihre Qualität, Genauigkeit und Einfachheit aus und kommen heute weltweit zum Einsatz.

Die Herausforderung

Die meisten Menschen wissen gar nicht, dass sie von Produkten profitieren, die von Hach entwickelt wurden. Hach-Produkte zur Überprüfung und Analyse der Wasserqualität werden von Experten eingesetzt, um die Qualität und Gefährlosigkeit des Wassers für Millionen von Menschen auf der ganzen Welt sicherzustellen. Zur Unterstützung dieser Produkte und der Experten, die damit arbeiten, muss Hach hochwertige Dokumentation in 27 Sprachen erstellen, die sich durch technische Genauigkeit und Aktualität auszeichnet.

Die immer schnellere Veröffentlichung von immer mehr Produkten und die Ausweitung in globale Märkte führten schließlich dazu, dass das Team, das bei Hach für die Dokumentation und Lokalisierung zuständig ist, im Produkteinführungszyklus eine immer entscheidendere Rolle spielte. Außerdem nahm die Überprüfung durch die Unternehmensführung stetig zu.

„Es gelang uns, die Übersetzungskosten um 60 % und die Übersetzungszeit um 40 % zu senken. Und damit nicht genug: Der Zufriedenheitsindex meines Teams stieg um 80 %.“

Emily Mydlowski
Technical Publications
Manager, Hach

Das Team musste die Dokumentation nicht nur in 27 Sprachen liefern, sondern gleichzeitig eine Zwei-Marken-Strategie verfolgen, die markenbezogene Variationen der Dokumentation erforderte. „Wir beschlossen, uns der Herausforderung zu stellen und uns selbst offiziell als Nadelöhr zu definieren“, erklärt Emily Mydlowski, Technical Publications Manager bei Hach. Damit erhielt das Team von der Unternehmensführung den Auftrag, die wachsenden Herausforderungen in Angriff zu nehmen.

Die Suche nach einem besseren Prozess

Das Team bei Hach wendete bei seiner Arbeit herkömmliche Lokalisierungs- und Dokumentationsmethoden an. Die Prozesse waren derart sperrig, dass das Team versuchte, die Umsetzung neuer geschäftlicher Anforderungen, die weiteren Druck bedeuteten, nach Möglichkeit zu vermeiden. Dazu zählten auch die neue Zwei-Marken-Strategie und mehrsprachige Dokumente. „Wir sagten uns: Es muss eine bessere Möglichkeit geben. Wir hatten einfach keine Kapazitäten, um noch mehr Arbeit zu übernehmen, denn wir kamen bereits zu dem Zeitpunkt kaum noch hinterher“, berichtet Mydlowski. Also begab sich das Team auf die Suche nach kurz- und langfristigen Lösungen.

Als das Team den Markt im Hinblick auf bewährte Praktiken unter die Lupe nahm, erkannte es, dass Verbesserungen sowohl hinsichtlich der Lokalisierungsprozesse als auch bezüglich der Erstellung der technischen Dokumentation erforderlich waren. Eine Lösung bestand in der Verbesserung des Lokalisierungsprozesses durch die Anwendung eines Übersetzungsmanagement-Systems. Das langfristige Ziel bestand in einem Übergang zu einer strukturierten Methode für die Inhaltserstellung (Structured Content) mit DITA und einem Component-Content-Management-System (CCMS).

Schritt 1: Optimierung der Lokalisierung mit RWS Translation Management

Dem Team von Hach wurde bewusst, dass der mühsame Lokalisierungsprozess in hohem Maße für das Nadelöhr bei den Markteinführungsprozessen des Unternehmens verantwortlich war. Im Jahr 2008 nahm sich das Team einen speziellen Schritt aus dem Lokalisierungsprozess zur Verbesserung vor: das Desktop-Publishing (DTP). DTP ist der letzte Schritt im Lokalisierungsprozess.

Dabei werden die übersetzten Dateien von einem Muttersprachler begutachtet, damit sichergestellt ist, dass das Layout für die jeweilige Sprache korrekt ist. DTP-Spezialisten prüfen Seitenumbrüche und Textlänge und nehmen weitere Layout-Anpassungen vor, die durch die Übersetzung erforderlich geworden sind.



Herausforderungen

- Komplexe technische Inhalte
- Mehrere Marken
- Globale Märkte
- Zunehmendes Volumen

„Dieser letzte Lokalisierungsschritt ist nicht nur zeitaufwendig, sondern auch kostenintensiv“, erklärt Mydlowski. „Außerdem ist er einer der Gründe für das Nadelöhr, das wir loswerden wollten.“ Unter der Führung von Mydlowski erkannte das Team, dass mit einer Verbesserung des Desktop-Publishing-Prozesses zwei Ziele auf einmal erreicht werden konnten: eine schnellere Markteinführung und eine deutliche Reduzierung der Lokalisierungskosten.

Nachdem das Hach-Team verschiedenste Sprachtechnologien in Betracht gezogen hatte, entschied es sich schließlich für RWS Translation Management. Diese Lösung überzeugte das Team am meisten. Mydlowski erklärt: „Indem wir die Kontrolle über unseren Übersetzungsprozess übernehmen und die Inhalte während der Übersetzung von den Dateiformaten trennen konnten, gelang es uns, die Kosten für DTP und die Arbeitskosten an unserem eigenen Offshore-Standort erheblich zu senken. Mit dem Blackbox-Lokalisierungsprozess, den wir vorher nutzten, war all das unmöglich.“

Bereits im ersten Jahr der Nutzung von RWS Translation Management verzeichnete das Hach-Team Einsparungen von 260.000 US-Dollar und erzielte den geplanten ROI für seine bedarfsgerechte Lokalisierungslösung. Neben der Senkung der Kosten für Desktop-Publishing gelang es Hach durch den Einsatz von RWS Translation Management, die Kosten für die Überprüfung bereits übersetzter Sätze einzusparen. Dank dieser integrierten Intelligenz wird kostenintensive Doppelarbeit im Übersetzungsprozess vermieden – mit weiteren wirtschaftlichen Vorteilen für das Team von Hach.

Erfolg durch Structured Content

Kaum waren die ersten Erfolge verbucht, wandte sich das Hach-Team seinem nächsten Ziel zu: der Umstellung auf eine strukturierte Methode zur Bereitstellung von Inhalten (Structured Content) mit DITA, einem XML-Standard für die Erstellung technischer Dokumentation. Nach einer Versuchsphase, bei der DITA-XML-Dateien in einem Dateisystem gespeichert wurden, wurde dem Team klar, dass es nicht ohne ein Component-Content-Management-System (CCMS) auskommen würde. Das Team definierte seine Anforderungen an ein Content-Management-System: Es sollte mehrsprachige Inhalte unterstützen, eine benutzerfreundliche Oberfläche haben, kostengünstig einzuführen sein und vor allem DITA-Unterstützung bieten.



„Die erfolgreiche Einführung von RWS Translation Management und die erzielte Investitionsrendite schafften bei der Geschäftsführung Vertrauen. Damit bestanden jetzt die Voraussetzungen, um der Geschäftsführung unsere Pläne für die nächsten Schritte vorzulegen.“

Emily Mydlowski
 Technical Publications
 Manager, Hach

„Diese Kriterien erfüllt Tridion Docs“, erklärt Mydlowski.

„Auch die Tatsache, dass diese Technologie mit RWS Translation Management verwandt ist, erwies sich als vorteilhaft. Mit RWS hatten wir bereits eine gute Beziehung aufgebaut und kannten die strengen Testverfahren, die Produkte dort durchlaufen.“ Zudem war Tridion Docs schon allein für sich eine ansprechende Lösung, insbesondere aufgrund der einfachen Anwendung und Einführung, aber auch wegen seiner leistungsstarken Baseline-Funktionen.

„Es gibt mehrere Gründe dafür, warum uns das Schreiben mit Structured Content wie eine natürliche Weiterentwicklung erschien“, erklärt Mydlowski.

„Mithilfe von DITA konnten wir Inhalte erstellen und rasch in verschiedenen Varianten veröffentlichen. Damit würden wir unsere Multi-Marken-Dokumentation in mehreren Sprachen sozusagen auf Knopfdruck erstellen können. Für uns bedeutete das einen großen Vorteil. Zudem würde Tridion Docs den Publishing-Prozess automatisieren und DTP während der Lokalisierung komplett überflüssig machen. Schon die Implementierung von RWS Translation Management hatte diesen Prozess enorm vereinfacht – und nun konnten wir komplett darauf verzichten.“

Das Hach-Team legte der Geschäftsführung seinen Vorschlag vor und betonte, mit DITA Projekte 30 Tage schneller liefern zu können. Im Nachhinein zeigte sich, dass der geplante ROI sechs Monate früher als erwartet erzielt werden konnte: Dies gelang bereits mit der Umstellung der Dokumentation für eine einzige Produktpalette auf DITA. Die Investition rechnete sich schon allein durch die Einsparungen bei den Übersetzungen.

Beispiel zum ROI beim Layout-Desktop-Publishing

Vor Tridion Docs		Mit Tridion Docs	
<i>Methode: Manuelles DTP</i>		<i>Methode: Veröffentlichen per Tastendruck</i>	
EU	Übrige Welt	EU	Übrige Welt
23 Sprachen × 10 Minuten × 20 Bücher = 4.600 Minuten (9,5 Tage)	8 Sprachen × 10 Minuten × 20 Bücher = 1.600 Minuten (3,3 Tage)	10 Minuten (alle Sprachen) × 20 Bücher = 200 Minuten (3,3 Stunden)	5 Minuten (alle Sprachen) × 20 Bücher = 100 Minuten (1,7 Stunden)
Zeitaufwand insgesamt: 12,8 Tage		Zeitaufwand insgesamt: 5,0 Stunden	

Vorteile

- Von drei Monaten auf 15 bis 30 Tage reduzierte Übersetzungszyklen
- Senkung der Übersetzungskosten um 60 %
- Um 40 % kürzere Übersetzungszeit
- Verringerung des Rückstands von drei Monaten auf zwei bis drei Wochen
- Verkürzung des Veröffentlichungsaufwands von über zehn Tagen auf 15 Minuten
- Veröffentlichung mehrsprachiger Handbücher auf Knopfdruck
- Um 80 % höhere Mitarbeiterzufriedenheit

Strukturföhrung und Erfahrungswerte

Von 2009 bis 2010 setzte das Hach-Team Tridion Docs für eines der neuen, hochkarätigen Produktentwicklungsprojekte des Unternehmens ein. Es handelte sich um eine der größten Initiativen für technische Publikationen in der Geschichte des Unternehmens. Das Team bevorzugte die Arbeit an einem realen Projekt, um die Lernkurve für den Umgang mit den neuen Methoden und Technologien zu beschleunigen. Mydlowski zufolge ergab sich daraus vor allem die Erfahrung, dass komplizierte Workflows keinem nützen. Sie empfiehlt, so einfach wie nur möglich vorzugehen, zumindest in der ersten Zeit. Gleichzeitig lernte das Team, dass nicht jedes Detail von vornherein planbar ist. Man kann, wenn man sich auf den Weg macht, noch nicht wissen, was unterwegs von Bedeutung sein wird. So hätte das Team wohl vorher nicht geahnt, dass Vorgaben zur Benennung von Dateien Anlass zu derart intensiven Diskussionen liefern würden. Das Team kam zu dem Schluss, dass die Entwicklung von Formatvorlagen letztlich wahrscheinlich die meiste Zeit im gesamten Prozess einnahm. Da Print-Dokumentation für die Kunden von Hach eine große Rolle spielt, war die Formatvorlagenentwicklung für den Erfolg der Implementierung von Structured Content entscheidend.

Der Business Case für Structured Content und RWS-Technologien

Mit der Einführung von DITA und RWS-Technologien konnte das Hach-Team die Übersetzungszeit von 70 auf 15 bis 30 Tage reduzieren und gleichzeitig den Durchsatz der Dokumentation steigern. Weil Tridion Docs die Wiederverwendung von Inhalten in englischer Sprache ermöglichte, mussten deutlich weniger Inhalte übersetzt und korrigiert werden. Mit der neuen Methode und dem neuen System konnten nun zum gleichen Preis zehn statt ehemals vier Dokumente übersetzt werden. Zudem ermöglichte Tridion Docs die Erstellung von Dokumenten, die mehr als eine Sprache enthielten, „auf Knopfdruck“ – ein ehemals sehr zeitaufwendiger Prozess, der ganze Tage in Anspruch nehmen konnte. „Dank Tridion Docs können wir mit einem mehrsprachigen Projekt, das mehrere Dokumente umfasst, morgens beginnen und haben bis zum Mittag die vertriebsfertigen Dokumente vorliegen“, so Mydlowski.

All diese Vorteile sorgten im Zusammenspiel dafür, dass das Zeitfenster für Produktionsprozesse bei Hach von drei Monaten auf weniger als drei Wochen schrumpfte.



Hach expandiert schneller in globale Märkte und reduziert dabei Arbeitsaufwand und Kosten

Weitere unerwartete Vorteile: der Zufriedenheitsfaktor

Neben dem unglaublichen ROI ergaben sich für das Hach-Team weitere Vorteile. Dazu gehörten:

- Reduzierung des Rückstands; das Team war nun nicht mehr das Nadelöhr
- Veröffentlichung von Dokumentation für mehrere Markenauftritte auf Knopfdruck
- Gewährleistung eines marken- und marktübergreifend konsistenten Look-and-feel
- Steigerung der Nutzbarkeit und Genauigkeit der Dokumentation
- Einfachere Zusammenarbeit von Mitarbeitern
- Früherer Übersetzungsbeginn im Veröffentlichungsprozess

Mydlowski fasst zusammen: „Wir konnten nun einen messbaren Wert bereitstellen, der erforderlich war, um eine höhere Mitarbeiterzahl zu rechtfertigen. Es gelang uns, die Übersetzungskosten um 60 % und die Übersetzungszeit um 40 % zu senken. Wir haben eine Lösung implementiert, bei der Dual Branding kein Problem darstellt. Und damit nicht genug: Der Zufriedenheitsindex meines Teams stieg um 80 %.“

Nach der Einführung der RWS-Lösungen erwartet das Hach-Team optimierte, effiziente Prozesse, die zu hochwertigen Ergebnissen und einer noch höheren Rendite für das Unternehmen führen.

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.