



Panasonic

panasonic.net |

Branche: Elektronik, Fertigung

Gründungsjahr: 2013

Hauptsitz: Tokio, Japan

Lösungselemente:

Tridion® Docs

Antenna House Formatter

Übersetzungsmanagement-
Software

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

Unternehmenslösungen für Zusammenarbeit, Kommunikation und Sicherheit

SDL (jetzt RWS)-Lösungen bringen höhere Qualität, mehr Effizienz und Kosteneinsparungen für die Office Products Business Division von Panasonic System Networks.

Produktdokumentation und Benutzerhandbücher spielen eine wichtige Rolle für eine erstklassige Customer Experience. Doch bei der Office Products Business Division von Panasonic System Networks hatte das bestehende maßgeschneiderte System für die automatische Inhaltserstellung Probleme mit der steigenden Anzahl der Sprachen, die wiederum auf wachsende Exporte zurückzuführen war. Da auch die Wartungskosten stiegen, waren weitere Investitionen in das System notwendig, um die erforderliche Übersetzungsqualität beizubehalten. Eine neue Lösung musste her. Nach einer Evaluation des Marktes wandte sich die Abteilung an SDL mit dem Auftrag, Tridion Docs und Übersetzungsmanagement-Software zu implementieren.

Ineffizienz beeinträchtigte das Nutzererlebnis

Als Marktführer legt Panasonic System Networks (insbesondere die Office Products Business Division) großen Wert auf das Gesamterlebnis seiner Kunden. Die Komplexität des Produktportfolios bedeutet, dass eine hochwertige Produktdokumentation, mit der Kunden in ihrer Muttersprache unterstützt werden, eine entscheidende Rolle spielt – sowohl vor als auch nach dem Kauf.

Die Expansion des Unternehmens führte dazu, dass die effiziente Produktion von Benutzerhandbüchern noch wichtiger wurde. Die Manual Development Division hatte das vorhandene automatische System zur Inhaltserstellung bereits um einige neue Funktionen erweitert. Diese groß angelegten Anpassungen hatten Kostensteigerungen bei der Systemwartung zur Folge. Vor allem jedoch führte die Komplexität des Systems zu Einbußen bei der Benutzerfreundlichkeit.

Für jede Produktkategorie wurde ein eigenes Translation Memory verwendet, und es gab keine Möglichkeit, Querverweise zu erstellen oder Inhalte auch produktübergreifend wiederzuverwenden. Der Dokumentationsprozess war also ineffizient und kostspielig. Dazu Tamotsu Maeda, Manual Development Division Leader der Office Products Business Division:

Zahlen und Fakten

Die zur Panasonic Group gehörende Panasonic System Networks Co. Ltd. wurde 2013 gegründet. Sie bietet ganzheitliche Lösungen für Unternehmenskunden in aller Welt, die auf einer Kombination des Know-hows von Panasonic im Bereich der Bildverarbeitungs- und Kommunikationstechnologie, den Fachkenntnissen in Sachen Fertigung und einer Vielzahl von Video- und Informationsgeräten basieren. Die Office Products Business Division von Panasonic System Networks unterstützt Kunden in über 40 Ländern durch die Bereitstellung und den Support von PBX, multifunktionalen Druckern und Dokumentenscannern.

„Unsere größte Herausforderung bestand darin, die Lokalisierungskosten für die Produktion der Handbücher zu senken und gleichzeitig die Benutzerfreundlichkeit zu verbessern. Bei unseren bisherigen Handbüchern war für einen einzigen Vorgang unter Umständen eine mehrseitige Erläuterung notwendig. Wir müssen zugeben, dass diese Handbücher nicht immer sehr leserfreundlich waren. Und darum wollten wir sie verbessern.“

Notwendige Umstellung auf Topic-basierte Inhaltserstellung

Die Abteilung wollte die globale Customer Experience verbessern und die Effizienz bei der Erstellung der mehrsprachigen Handbücher erhöhen. Deshalb entschied sie sich für einen modularen Ansatz der Inhaltserstellung, auch bekannt als „Topic-basierte Inhaltserstellung“. Mit dem DITA-XML-Standard für Structured Content, der ideal für diesen neuen Ansatz geeignet ist, war schnell eine Lösung gefunden.

„Wir wollten ein zentralisiertes System aus einer Hand, das in der Lage war, die Dokumenterstellung und die Übersetzungs-Workflows so zu bewältigen, dass wir unsere Produktion mehrsprachiger Handbücher beschleunigen konnten. Unser älteres automatisches Inhaltserstellungssystem basierte auf einer buchorientierten Architektur. Die Umstellung auf den DITA-Standard mit Topic-basierter Inhaltserstellung war also die optimale Lösung, mit der wir unsere Produktivität durch die Wiederverwendung von Topics erhöhen konnten“, erläutert Maeda.

Hervorragend für mehrsprachige Produktdokumentation geeignet

Nachdem er mehrere mögliche Lösungen bewertet hatte, entschied Maeda sich letztlich aus den folgenden drei Hauptgründen für SDL (jetzt RWS): „Erstens eignen sich die Lösungen von SDL besonders gut für die Erstellung von mehrsprachigen Handbüchern und Produktdokumentation. Zweitens wartet SDL mit dem größten Marktanteil in der Branche auf. Es gibt also bereits viele Benutzer, die diese Lösungen verwenden und ähnliche Anforderungen haben wie wir – nicht nur im Ausland, sondern auch hier in Japan. Und drittens gibt es hier vor Ort ein Support-Team von SDL“, erklärt er seine Entscheidung.

Die gewählte Lösung war Tridion Docs – eine DITA-basierte Unternehmenslösung für die Erstellung, Verwaltung und Bereitstellung von hochwertigem Structured Content für technische Dokumentation. Tridion Docs vereint Structured Content Management, gemeinschaftliche Reviews und dynamische Bereitstellung und schafft so die Voraussetzungen zur Erstellung von interessanten und nützlichen Inhalten. Außerdem ermöglicht die Lösung die Verwaltung dieser Inhalte an allen relevanten Touchpoints der Customer Journey.



„Die Kombination von Tridion Docs und Übersetzungsmanagement-Software war für uns die perfekte Lösung. So konnten wir die Probleme beheben, die bei unserem alten System auftraten.“

Nahtlose Integration in Übersetzungstools

Bei der Bewertung unterschiedlicher Dokumentationslösungen legte das Manual Development Team zudem besonderen Wert auf Systeme, die sich nahtlos in Übersetzungstools integrieren lassen. Also entschied man sich für die Übersetzungsmanagement-Software von SDL – ein flexibles System für Unternehmen, das Übersetzungsaufgaben automatisiert und die Kosten für die Verarbeitung großer Mengen lokaler Sprachinhalte erheblich reduziert. Die Integration der Übersetzungsmanagement-Software in Tridion Docs sorgte bei sämtlichen Lokalisierungsaktivitäten für einen reibungsloseren, schnelleren Workflow.

Die Lösung war perfekt für die Office Products Business Division geeignet, weil sie für die Bewältigung von Übersetzungsprozessen in global agierenden Großunternehmen wie Panasonic System Networks konzipiert ist. Die Übersetzungsmanagement-Software wendet Translation Memories auf jeden neuen Inhalt an, um zu ermitteln, ob freigegebene Übersetzungen wiederverwendet werden können. Außerdem enthält diese Lösung einen Terminologiemanager, der sicherstellt, dass für Unternehmensbegriffe, Logos, Slogans und Branchenterminologie jeweils die richtige Übersetzung verwendet wird. Automatisierte Workflows kontrollieren, in welcher Phase des Übersetzungsprozesses sich jeder der Inhalte befindet, und speichern sämtliche Änderungen. So entsteht ein präzises Prüfprotokoll für den Fall, dass Fragen zur Übersetzung aufkommen.

„Die Kombination von Tridion Docs und Übersetzungsmanagement-Software war für uns die perfekte Lösung. So konnten wir die Probleme beheben, die bei unserem alten System auftraten. Mit dieser integrierten Lösung waren wir in der Lage, die extrem hohen Qualitätsstandards für unsere wachsenden Produktlinien aufrechtzuerhalten und die aufgrund unserer Expansionspläne erforderlichen neuen Sprachen zu berücksichtigen“, schwärmt Maeda.

Zukunftspläne

Die Manual Development Division verbessert auch weiterhin die Benutzerfreundlichkeit und Produktivität mithilfe von DITA zur Topic-basierten Inhaltserstellung und integrierten Übersetzung.

Außerdem ist die Ausrichtung auf weitere Sprachen geplant, um Exporte in neue Länder und Regionen zu unterstützen – ein wesentlicher Bestandteil der Ambitionen der Office Products Business Division für ein effizientes globales Wachstum.

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.