

Mehr Kundennutzen durch schnellere und bessere Übersetzung

ASWO International Beteiligungs GmbH

Das mittelständische Unternehmen ASWO ist der Consumer Elektronik (CE) Service-Spezialist für Ersatzteile, Zubehör, Schaltungen, Service Know-how, Techniker Kommunikations- und Wissens-Datenbanken und bietet den Technikern kompletten Service für die CE Branche. ASWO besteht aus zehn Tochterunternehmen und 27 Franchise-Nehmern. ASWO vertritt neben Firmen der Braunen Ware wie Panasonic, Philips, Sony, Thomson und Toshiba ebenfalls Hersteller der Weißen Ware wie z.B. Bosch, Electrolux, Siemens, Whirlpool.



Kundenwünsche erfüllen – europaweit

ASWO ist europäischer Marktführer für Dienstleistungen in der Consumer Elektronik. Allein in Deutschland betreut das Unternehmen 32.000 CE-Fachbetriebe. Hinzu kommen in Europa ca. 90.000 CE-Fachbetriebe. Die Nachfrage nach Ersatz- und Spezialteilen zu elektronischen Markengeräten verbindet: Täglich werden allein in Deutschland 5.000 Aufträge und europaweit 10.000 Aufträge abgewickelt. Ein Geschäft, das eine schnelle Kommunikation und logistische Abwicklung erfordert. Zwar sind die bekannten Markengeräte in den Ländern gleich, doch sprechen die Kunden in Europa eine Vielzahl von unterschiedlichen Sprachen. Grenzübergreifende Verständigung ist deshalb eine wichtige Voraussetzung, damit ASWO innerhalb kurzer Zeit das Leistungsspektrum für seine Kunden erfüllen kann.

Maschinengesteuerte Übersetzung als Erfolgsfaktor

Ausdauer führt zum Erfolg. Mehr als zehn Jahre bestand in der Geschäftsführung von ASWO die Vision, dass maschinengestützte Übersetzung die Geschäftsprozesse vereinfachen kann. Der Hintergrund: Damit Ersatzteile innerhalb von kürzester Zeit geliefert werden, muss die Vertriebsinformation schnell weitergegeben werden. Technik sollte auch in der Kommunikation bei der Innovation behilflich sein. Immer wieder wurden verschiedene Lösungen getestet. 2001 war die Zeit reif. In dem Linguattec Personal Translator fand ASWO endlich eine Lösung, die die qualitativen Ansprüche an maschinengestützte Übersetzung vollkommen erfüllte.

Im Überblick

Unternehmen: ASWO International Beteiligungs GmbH
Branche/Markt: Unterhaltungselektronik-Dienstleister

Anforderungen an die gewünschte Übersetzungssoftware:

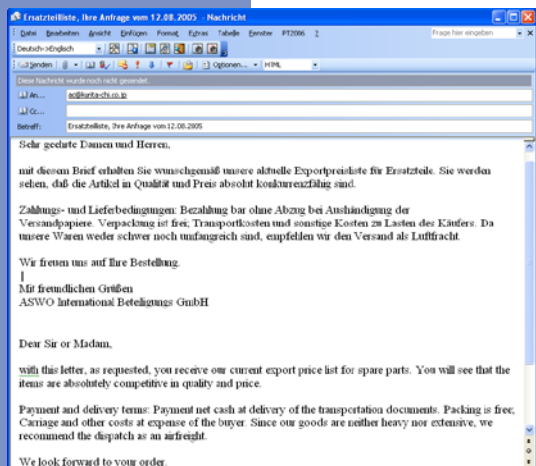
- Zeitsparende Übersetzung
- Verkürzung der Bearbeitungszeit in der Geschäftskorrespondenz
- Unterstützung des Vertriebsprozesses
- Hohe Übersetzungsqualität für Englisch und Französisch
- Einfache Erweiterbarkeit der Wörterbücher
- Innovative Technologie





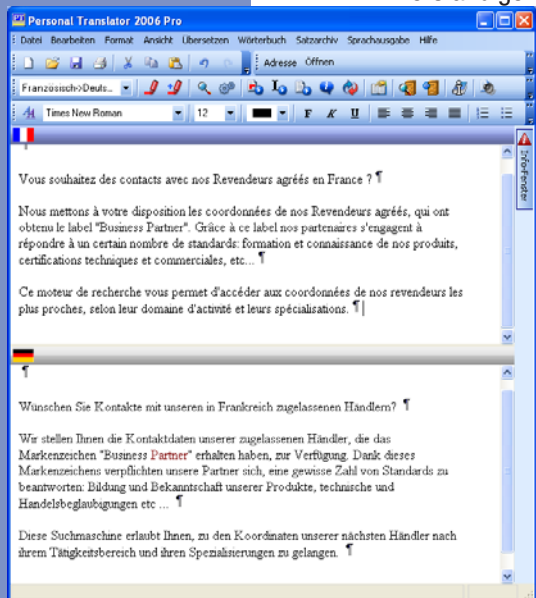
Der Personal Translator bewältigt tägliches Übersetzungsaufkommen bei ASWO

Mit dem Einsatz des Personal Translator konnte nun endlich das Ziel realisiert werden, den Übersetzungsbedarf in der täglichen Kommunikation zu minimieren und gleichzeitig dabei die Leistung zu steigern. Die zahlreichen Mails, die im Internet den täglichen Kommunikationsbedarf wesentlich bestimmen, waren ideal für den ersten Einsatz zur Erhöhung der Effizienz. Schon bald stellte sich das Ergebnis ein: Vertriebsinformationen zu den Ersatzteilen werden in Einkaufsmails zweisprachig (Deutsch und Englisch) formuliert. Dann durchlaufen sie eine Prüfung durch den Personal Translator. Mit der Kerninformation kann so schneller und sicher länderübergreifend gearbeitet werden, ohne dass viel Zeit in die Übersetzungsarbeit gesteckt werden muss. Zur optimalen Erfüllung dieser Aufgabe wird der Personal Translator zusammen mit dem Zusatzmodul Business Englisch eingesetzt. Der gleichen Anforderung obliegt auch die zentrale logistische und interne IT-Organisation. Alle IT-Mails und IT-Supportnachrichten werden zweisprachig (Deutsch und Englisch) mit Hilfe des Personal Translator abgeschickt. So konnte die Verständigung zwischen allen Partnern intensiviert und alle IT-Probleme schneller gelöst werden, da sie schneller erkannt werden konnten. Nachdem der Personal Translator in der englischen Sprache „fit“ für die ASWO Bedürfnisse gemacht und angepasst wurde, wird nun das System für die Sprache Französisch vorangetrieben.



Anpassungsfähige Lösungen von Linguatec erhöhen die Qualität

In 27 Ländern können sich so Lieferanten und Kunden noch besser auf Englisch verständigen. Mit dem standardmäßig integrierten System-Wörterbuch des Personal Translator erhielt man für den Einsatz im Business eine hervorragende Basis. Nachdem der Personal Translator den ersten Praxistext bestanden hatte, gab es weitere Herausforderungen. Frankreich, Sitz eines großen Tochterunternehmens und Verbindung zum nordafrikanischen Markt, ließ sich nicht allein durch die englische Sprache erschließen. Das Tor bleibt die französische Sprache. „Wenn wir die Zusammenarbeit intensivieren wollen, dann muss die Qualität der Verständigung erhöht werden und das kann nur durch Innovation geschehen“, betont Dominique Vallée, Ansprechpartnerin im Bereich Unternehmenskommunikation bei ASWO und speziell das Projekt „Automatische Übersetzung“ leitet. In dem Pilotprojekt galt es nun mehrere Anforderungen im Übersetzungsprozess zu erfüllen: das System ständig verbessern, ausweiten und an die ASWO Bedürfnisse anpassen. Dazu dienen sämtliche Mails und Informationsunterlagen. Zentrale Schulungsunterlagen für Auszubildende werden auch damit übersetzt. Die Herausforderung ist dabei auch damit den besonderen Wortschatz herauszufiltern, der auch umgangssprachliche Äußerungen enthält. Diese Aufgabe konnte mit dem Personal Translator gelöst werden. Die Übersetzung erfolgt im ersten Schritt ins Englische und danach ins Französische. Der Personal Translator ermöglicht schnell



„Zeitersparnis in der täglichen Geschäftskommunikation, speziell bei Mehrsprachigkeit, ist unser höchstes Anliegen. Der Personal Translator ist dabei ein unentbehrliches Werkzeug.“

Dominique Vallée, Projektleitung Kommunikation

und einfach eigene Benutzerwörter-bücher anzulegen, die von Dominique Vallée nach einer kurzen telefonischen Schulung individuell an die unternehmensspezifischen Ansprüche angepasst werden. Zusätzlich übernimmt Frau Vallée auch die Aufgabe, das Wörterbuch unternehmensintern zu verwalten. „Wir pflegen unser unternehmensinternes Wörterbuch sorgfältig mit dem Personal Translator,“ beschreibt Frau Vallée die Vision, „damit wir uns in unserer Kommunikationsfähigkeit verbessern.“

Fazit

Damit ASWO möglichst schnell Kundenbedürfnisse erkennen und erfüllen kann, ist gelungene unternehmensweite Kommunikation ein wesentlicher Erfolgsfaktor. Durch die schnelle, hochwertige Übersetzung in der Geschäftskorrespondenz können mehr Anfragen beantwortet und mehr Aufgaben gelöst werden, und dabei Missverständnisse vermieden werden. Der Personal Translator bietet hierfür die optimale Plattform. Dabei profitiert ASWO von der ständigen Weiterentwicklung des Personal Translator: so ist der Umstieg auf den Personal Translator 2006 schon geplant. Die optimierte Integration der Sprachpaare Englisch, Deutsch oder Französisch spart dabei dem Unternehmen noch mehr Zeit. Durch den systematischen Aufbau und die Pflege des unternehmensspezifischen Wörterbuchs wird der kontinuierliche Ausbau vorangetrieben. Für die weiteren Entwicklungen steht Linguatec ASWO zur Seite, so dass die unternehmensinternen Bedürfnisse jederzeit optimal erfüllt und an den Markt angepasst werden können.

Linguatec ist der führende Anbieter von Sprachtechnologie-Lösungen für den Office-Bereich. Kernbereiche sind automatische Übersetzung, Spracherkennung und Sprachausgabe. Linguatec bietet Software vom Desktop bis zu umfassenden Lösungen für die multilinguale Unternehmenskommunikation in firmeninternen Netzen.

Referenzkunden:



Weitere Anwenderberichte finden Sie auf unserer Website unter www.linguatec.de.

Kontakte:
Frau Dominique Vallée
Projektleitung
Kommunikation

ASWO International
Beteiligungs GmbH
Unter den Tannen
631036 Eimed

Linguatec GmbH
Kristina Henry
Gottfried-Keller-Str. 12
81245 München
+49 (089) 89 66 64 0
k.henry@linguatec.de
www.linguatec.de

Tel. +49 89 89 66 64 162
Fax +49 89 88 91 99 33