

Gutes Werkzeug für guten Service

Océ Printing Systems GmbH

Océ Printing Systems GmbH ist eine Tochter der Océ AG mit Sitz in Venlo, Niederlande. Océ entwickelt, fertigt und vertreibt weltweit professionelle Dokumentensysteme und bietet Business-Services an. Dazu zählen Klein- und Großformate, Scanner, Nachverarbeitungssysteme, Océ Imaging Supplies, Security und das dazugehörige IT-Know-How. Die Océ Printing Systems GmbH in Poing bei München fertigt digitale Hochgeschwindigkeitsdrucksysteme.

Océ Produkte sind in 80 Ländern erhältlich, und Océ hat in über 30 Ländern Vertriebs- und Servicenederlassungen. Océ verfügt weltweit über 21.500 Mitarbeiter und macht einen Jahresumsatz von 3,2 Milliarden Euro. Das Unternehmen bietet eine Auswahl professioneller Hardware, Software und Business Services für zusätzlichen Nutzen im Dokumentenhandling an.



Service vor Ort

Damit die Servicefachleute beim Kunden immer schnell und kompetent helfen können, wenn es einmal Probleme gibt, wird bei Océ eine Wartungsdokumentation verwendet, die laufend gepflegt und erweitert wird. Diese Dokumentation ist online verfügbar, damit dem Service vor Ort immer die aktuellsten Wartungsinformationen zugänglich sind.

Für ein international tätiges Unternehmen selbstverständlich: Die Dokumentation muss englischsprachig sein, damit sie von allen Mitarbeitern genutzt werden kann.

Zuständig für die Pflege der Servicedokumentation über Endlosdrucksysteme ist das Service Product Management, kurz SPM, bei Océ Printing Systems GmbH.

Übersetzen – gestern und heute

In der Vergangenheit verfassten die deutschen Servicemitarbeiter von SPM die Beiträge für die Wartungsdokumentation zunächst auf Deutsch und übergaben diese dann zentral an professionelle Übersetzer – häufig mit nicht wirklich befriedigendem Ergebnis. Der Grund: Oft fehlte es den Übersetzern an der nötigen Fachkenntnis aus dem Printing-Bereich.

Es lag nahe, die SPM-Mitarbeiter, die über Englischkenntnisse verfügen, selbst mit der Übersetzung zu betrauen – mithilfe einer maschinellen Übersetzungssoftware eine lösbare Aufgabe.

Nachdem erste Versuche mit einer Einzelplatzversion des Personal Translator viel versprechend verlaufen waren, entschied sich Océ Printing Systems GmbH für den

Anforderungen an die gewünschte Übersetzungssoftware:

- verlässliche Unterstützung beim Übersetzen der Wartungsdokumentation
- einfache Bedienung und Pflege
- schnelle Anpassung durch Fachbegriffe aus dem Printing-Bereich
- perfekte Integration in Microsoft Office





„Guter Service braucht gutes Werkzeug. Wir haben uns für den Personal Translator entschieden, weil er uns optimal bei unserer zentralen Aufgabe unterstützt: unseren Kunden den bestmöglichen Service zu bieten.“

Peter Zimmerer, Senior Systemberater

Einsatz der Personal Translator Technologie als Unternehmenslösung. Zur Wahl standen PT Intranet als browserbasierte Lösung einerseits und PT Net als Netzwerklösung andererseits.

Von zentraler Bedeutung beim Umstieg von externen Übersetzungsdienstleistern auf die interne maschinenunterstützte Übersetzung war die Anforderung, dass sich der Personal Translator mit wenig Aufwand an die Fachsprache einer Wartungsdokumentation für den Print-Bereich anpassen lässt.

Spezifische Fachbegriffe werden über ein zentrales Benutzerwörterbuch eingepflegt, die dann allen Anwendern bei der täglichen Arbeit zur Verfügung stehen.

Gut geschult geht es noch besser

Die Mitarbeiter kamen von Anfang an problemlos mit dem Personal Translator zurecht. Um den Einsatz des Personal Translator noch effektiver zu gestalten, entschied man sich bei SPM zusätzlich für eine halbtägige Schulung. Hier lernten die Mitarbeiter die optimalen Abläufe beim automatischen Übersetzen kennen und erfuhren viele hilfreiche Tipps und Tricks. Die Schulung wirkte sich auch motivierend auf die Benutzer aus, die seitdem nicht nur erfolgreicher mit der Software umgehen, sondern auch mit mehr Engagement.

Fazit:

Der Personal Translator leistet beim Océ Service Product Management gute Dienste und die Zusammenarbeit mit Linguattec verlief durchwegs sehr positiv. Eine Ausweitung des Einsatzes von Linguattec Software auch auf andere Geschäftsbereiche ist in der Überlegungsphase.

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

Referenzkunden:



Kontakte:



Herr Peter Zimmerer
Senior Systemberater
+49 (08121) 72-3169
peter.zimmerer@ops.de
Océ Printing Systems GmbH
Siemensallee 2
85586 Poing

Linguattec GmbH
Frau Rike Bacher
Firmenkundenvertrieb
Gottfried-Keller-Str. 12
81245 München
r.bacher@linguatec.de
www.linguattec.de

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

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