

Online für optimale Abläufe: LANDEXX revolutioniert den Kunden-Review

Fallstudie



www.landexx.de

Branche: Übersetzung und Lokalisierung

Standort: 9 Niederlassungen in Deutschland

Größe: 70 Mitarbeiter*innen, ca. 1.600 Freiberufler*innen

LANDEXX gibt es zwar schon seit mehr als 30 Jahren, doch die Übersetzungsagentur sucht immer wieder neue Wege, um das Vertrauen von Kunden in die Agentur noch weiter zu stärken. Die cloudbasierte Arbeitsweise – ermöglicht durch SDL – ist jetzt ein zentraler Faktor des Erfolgs.

Nichts ist schöner als ein Plan, der funktioniert. Der Plan von Christel Stemmer, Geschäftsführerin bei LANDEXX, bestand darin, das Review-Feedback von Kunden zu den Übersetzungen ihrer Agentur zuverlässiger zu erfassen. Sie erklärt:

„Ich kann Ihnen gar nicht sagen, wie oft wir nicht wussten, dass ein Kunde ein bestimmtes Wort oder einen Ausdruck geändert hat und nicht mehr verwenden wollte. Meistens wurden die Änderungen ohne unser Wissen bei der Freigabe des Projekts vorgenommen. Dies führte dazu, dass weder unser Translation Memory noch unsere Termbank aktualisiert wurden. Beim nächsten Auftrag verwendeten wir wieder die veraltete Terminologie, was für den Kunden sehr frustrierend war. Dieses Problem wollten wir unbedingt lösen.“

Christel Stemmers erste Anlaufstelle war SDL. Landexx nutzte bereits seit längerem die Übersetzungssoftware SDL Trados Studio zur Verwaltung von TMs und Termbanken, und etwa 90 % seiner freiberuflichen Übersetzer arbeiten ebenfalls mit Studio. Umso erfreulicher war es, dass SDL tatsächlich eine entsprechende Lösung parat hatte, mit der die Agentur nahezu sofort positive Ergebnisse verzeichnen konnte.

SDL*

„Mit dem Online Editor konnten wir die Zusammenarbeit zwischen uns und unseren Kunden verbessern. Wir schließen Projekte jetzt um fast 30 % schneller ab als zuvor.“

Christel Stemmer
Geschäftsführerin
LANDEXX

Herausforderungen

- Beseitigung von Ineffizienzen im Kunden-Reviewprozess, die zu frustrierenden Konsistenzproblemen und Verzögerungen führten
- Optimierung der Unternehmens- und Übersetzungs-Workflows

Ergebnisse

- Um 30 % schnellere Fertigstellung von Projekten
- Deutlich zuverlässigere Erfassung von Kundenänderungen in TMs und Termbanken
- Stärkere Kundenbeziehungen
- Ausweitung der Übersetzungssoftware auf freiberufliche Übersetzer, die bislang nicht damit gearbeitet hatten
- Projektmanager behalten von Projektbeginn bis Projektende leichter die Kontrolle über Lieferungen und Qualität

Die Cloud als Retter in der Not: Umstellung auf Online-Reviews

Die Lösung bestand in der Einführung von SDL Trados GroupShare, der SDL Software für die zentralisierte Verwaltung von Übersetzungsprojekten und Teams. Wichtig war dabei insbesondere der GroupShare Online Editor, der von LANDEXX als neues Tool für den Kunden-Review eingesetzt wird.

Heute erfolgen diese Kunden-Reviews nicht mehr außerhalb der Übersetzungstools der Agentur. Stattdessen melden sich die Kunden-Reviewer über einen Browser beim Online Editor an. Die Review-Umgebung im Online Editor ist ideal für alle, die nicht als professionelle Übersetzer arbeiten, und es gibt direkten Zugriff auf das relevante TM (sobald LANDEXX auf serverbasierte Termbanken migriert, können auch Vorschläge aus der relevanten Termbank genutzt werden).

Alle vom Kunden im Online Editor vorgenommenen Änderungen werden automatisch in Echtzeit in das TM eingelesen. So ist sichergestellt, dass auch bei künftigen Projekten immer die neueste freigegebene Terminologie verwendet wird. Da LANDEXX nun Einblick in alle Kundenänderungen hat, kann die Agentur ihre Termbanken jetzt leichter aktualisieren.

Durch die Einführung von SDL Trados GroupShare und dem Online Editor profitiert LANDEXX von mindestens vier weiteren wichtigen Vorteilen.

1. Einfacherer Review: um 30 % schneller

Früher kam es vor, dass die Agentur Korrekturen von einem Kunden-Reviewer erhielt, die dann von einem anderen Reviewer auf Kundenseite – der besser mit den terminologischen Anforderungen vertraut war – zurückgewiesen wurden. Das war für alle Beteiligten frustrierend und zeitaufwendig.

„Nicht alle unserer Kunden-Reviewer wussten, dass es bevorzugte Unternehmensterminologie gibt oder dass wir versuchen, den Kunden bei der einheitlichen Verwendung von Terminologie zu unterstützen. Wenn diese Reviewer jedoch im Online Editor arbeiten, wird ihnen die Bedeutung von Konsistenz klarer, weil die Software ihnen freigegebene Übersetzungen vorschlägt, wenn sie ein Segment bearbeiten. Außerdem gibt es eine praktische Kommentar- und Nachverfolgungsfunktion, sodass man leichter sieht, wer warum Änderungen vornimmt.“

All das macht Reviews sehr viel effizienter. Der Online Editor optimiert die Zusammenarbeit zwischen uns und unseren Kunden. Dadurch können wir Projekte um bis zu 30 % schneller abschließen als zuvor, und das wissen unsere Kunden wirklich zu schätzen. Der Mehrwert dieser neuen Arbeitsweise ist für sie leicht nachvollziehbar.“

„Manchmal beschäftigen wir Übersetzer, die keine Übersetzungssoftware besitzen. Über die Online Editor-Funktion von SDL Trados GroupShare können wir sie trotzdem in unsere Prozesse und unsere Plattform einbinden.“

Christel Stemmer
Geschäftsführerin
LANDEXX

2. Mit jedem Übersetzer zusammenarbeiten

Der Großteil der freiberuflichen Übersetzer, die für LANDEXX tätig sind, arbeitet mit Übersetzungssoftware. Für alle, die noch kein solches Tool nutzen, ist der Online Editor eine gute Möglichkeit, die Vorteile von Übersetzungssoftware zu demonstrieren.

Da der Online Editor browserbasiert ist, sind selbst skeptische Übersetzer eher bereit, den Einstieg zu wagen. Auch wenn der Online Editor nicht so funktionsreich ist wie SDL Trados Studio, bietet er doch viele produktivitätssteigernde Funktionen, vor allem Zugriff auf TMs und Terminologiedatenbanken.

3. Engere Beziehung zu Kunden

Christel Stemmer ist davon überzeugt, dass die Einführung neuer Technologien und besserer Arbeitsweisen wichtig ist, um das Vertrauen zwischen LANDEXX und seinen Kunden zu stärken – auch wenn dieser Aspekt nicht konkret messbar ist.

„Es zeigt, dass wir zukunftsorientiert sind und stets das Beste für unsere Kunden wollen“, erklärt sie.



LANDEXX verwendet:

SDL Trados Studio

Die marktführende Übersetzungssoftware, die eine gesteigerte Übersetzerproduktivität sowie höchste Konsistenz und Qualität mit weniger Aufwand ermöglicht.

SDL Trados GroupShare

Verbessert die Teamarbeit durch optimiertes Projektmanagement und zentrale Freigabe von Projektdateien, Translation Memorys und Termbanken zur gemeinsamen Nutzung. Der **Online Editor** ermöglicht die effizientere Zusammenarbeit zwischen Kunden-Reviewern und den Übersetzern und Projektmanagern der Agentur. Zudem bietet er freiberuflichen Übersetzern einen guten Einblick in die Vorteile einer Übersetzungssoftware.

4. Bessere Kontrolle über den gesamten Prozess

GroupShare trägt nicht nur mit dem Online Editor zu Effizienzsteigerungen bei:

- Sowohl Projekt- als auch Teammanagement werden vereinfacht – von der Benachrichtigung der Beteiligten über geplante Aufträge bis hin zum automatischen Widerruf von Berechtigungen, sobald ein Arbeitsschritt abgeschlossen ist.
- Projektdateien, TMs und Termbanken können zentral gespeichert und verwendet werden, wobei die Aktualisierung in Echtzeit für eine bessere Kontrolle und Konsistenz der Übersetzungen sorgt.
- GroupShare bietet Analysefunktionen, mit denen Übersetzungsunternehmen ihre Leistung messen und dann Maßnahmen zur Optimierung ergreifen können.

Darüber hinaus ist GroupShare so konzipiert, dass es in beliebige Übersetzungsmanagement-Systeme integriert werden kann – ein Faktor, der LANDEXX besonders wichtig war. Bei ihrer Suche nach einer zentralen Review-Plattform war Christel Stemmer sich bewusst, dass dies eine gute Gelegenheit war, insgesamt effizienter zu werden: von der Einrichtung und Angebotserstellung für Projekte bis zur Fertigstellung. Als sie erfuhr, dass GroupShare sich problemlos in Plunet, ihr bevorzugtes Übersetzungsmanagement-System, integrieren lässt, stand ihre Entscheidung fest.

„Wir verwenden die Kombination aus Plunet und GroupShare jetzt seit etwa sechs Monaten, und unsere Projektmanager sind begeistert“, freut sie sich. „Unser End-to-End-Workflow war schon immer sehr detailliert und kontrolliert aufgeschlüsselt, um eine zeitnahe und qualitativ hochwertige Lieferung an unsere Kunden zu gewährleisten. Jetzt sind alle diese Aspekte noch stärker automatisiert und damit noch schneller und einfacher geworden. Die Prozessübergabe zwischen unseren zentralen Übersetzungsprozessen, die über GroupShare verwaltet werden, und unseren zentralen Geschäftsprozessen über das Übersetzungsmanagement-System erfolgt nahtlos.“

Das nötige Vertrauen in die eigenen Fähigkeiten

Der Support von SDL war in der Implementierungsphase der neuen Software sehr wichtig. Christel Stemmer bringt es auf den Punkt: Ganz gleich, wie gut ein neues System ist, es gibt immer irgendwelche Herausforderungen. Diese können technischer Art sein oder einfach aus der mangelnden Vertrautheit von Benutzern mit den Funktionen resultieren.

„SDL war immer sehr hilfsbereit und kompetent“, sagt sie. „Ohne SDL wäre es für uns deutlich schwieriger gewesen, unsere Ziele so schnell zu verwirklichen. Mit SDL wissen wir, dass wir in der Lage sind, uns weiterzuentwickeln und zu wachsen.“

Weitere Kundenberichte finden Sie unter: sdltrados.com/de/customers

SDL*

SDL (LSE: SDL) ist der Marktführer in den Bereichen Übersetzungstechnologie und -services sowie Content Management. Seit mehr als 25 Jahren unterstützt SDL Unternehmen dabei, ihre Kunden gezielt anzusprechen und weltweit erfolgreich zu sein.

Erfahren Sie auf sdl.com/de, warum weltweit führende Unternehmen auf SDL vertrauen, und folgen Sie uns auf **XING** oder sdltrados.com/de.

Copyright © 2019 SDL plc. Alle Rechte vorbehalten. Der Name SDL und das SDL Logo sowie die Namen der SDL Produkte und Services sind Marken von SDL plc und/oder seinen Tochterunternehmen. Darunter können auch eingetragene Marken sein. Die Namen anderer Unternehmen, Produkte oder Services sind Eigentum ihrer jeweiligen Inhaber.

SDL_cv_Landexx_DE_TP_A4_071119