



In der Gastronomie werden weltweit Kaffeemaschinen aus der Schweiz eingesetzt.



Über das Kollaborationstool crossGrid sind die externen Sprachdienstleister nahtlos in die Übersetzungsprozesse eingebunden;...

# Kaffee spricht viele Sprachen

Für Konsumgüter, die weltweit vertrieben werden, sind Language Management Systeme ein wichtiges Werkzeug, um die Time-to-Market zu verkürzen und die Kosten zu reduzieren. Nahtlose Übersetzungsprozesse und einheitliche Sprachdaten erleichtern die mehrsprachige Produktkommunikation.

## **Ausgangslage: Everybody prefers his own language**

Die Franke Kaffeemaschinen AG gehört weltweit zu den führenden Anbietern von intelligenten Systemen im Bereich der Kaffeezubereitung. Die Maschinen müssen schnell und einfach benutzbar sein, da in der Gastronomie viele Ausleihkräfte eingesetzt werden. Die internationale Produktkommunikation spielt deshalb eine zentrale Rolle. Da jeder Kunde in der Welt in seiner Muttersprache angesprochen werden möchte, hat Franke einen großen Bedarf an Übersetzungen. Hierzu zählen auch die technische Dokumentationen wie die Bedienungs- und Wartungsanleitungen.

## **Projektziel: Effizientere Prozesse**

Bei Franke Coffee Systems war die Technische Redaktion die treibende Kraft für die Einführung des Across Language

Servers. Bereits in 2008 entschieden sich die Projektverantwortlichen für die XML-basierte Sprachtechnologie von Across. Die damit verbundenen Ziele waren zum einen der Aufbau eines unternehmensübergreifenden Terminologie-managements, zum anderen effizientere Prozesse bei den Übersetzungs- und Lokalisierungsprojekten. Beides sollte eine zeitnahe Erstellung technischer Informationen und Dokumentationen, insbesondere der mehrsprachigen Handbücher und Bedienungsanleitungen, gewährleisten.

Als zentrale Plattform für alle Sprachressourcen und Übersetzungsprozesse im Unternehmen bietet die Across-Technologie umfassende Unterstützung für die genannten Anforderungen. Die integrierte Lösung beinhaltet ein Translation Memory, ein Terminologiesystem und einen universellen Editor. Auch leistungs-

fähige Werkzeuge für die Steuerung und Abwicklung von Übersetzungsprojekten und für die nahtlose Zusammenarbeit von Textern, Übersetzern und Korrektoren stehen als Standardfunktion zur Verfügung.

## **Konzept: Optimierte Workflows**

Um die technischen Beschreibungen und Dokumentationen in den 20 Sprachen zeitnah mit Fertigstellung der Produkte zur Verfügung zu haben, optimierte Franke zunächst die Übersetzungsprozesse und -workflows. Den individuellen Anforderungen entsprechend wurden spezifische Settings definiert und festgelegt, welche Informationen an den Übersetzer weitergeleitet werden. Die Abwicklung der Übersetzungsprojekte und das Management erfolgen inzwischen komplett systembasiert. Dazu wurde z.B. auch Adobe InDesign, das für die Er-



... schließlich muss die Terminologie von allen Produktlinien mit jeweils mehreren Maschinen konsistent verarbeitet werden, um alle Kaffeegeschmäcker zu bedienen.

stellung der Dokumentationen, der Handbücher und Bedienungsanleitungen zum Einsatz kommt, unmittelbar in die Abläufe eingebunden.

**Effizienz: Schnellere Time-to-Market**

Über das Kollaborationstool crossGrid sind externe Sprachdienstleister nahtlos in die Übersetzungsprozesse eingebunden. Diese erhalten den Auftrag mit allen relevanten Arbeitsdaten und Hintergrundinformationen. Die durchgehend Client/Server-basierte Arbeitsweise sorgt für Transparenz und verschlankt den gesamten Übersetzungsprozess.

Die Lokalisierung in die asiatischen Sprachen erfolgt über einen Spezialisten in diesem Raum. Als Basis dafür dient das Englische, d.h. der deutschsprachige Ausgangstext wird zunächst übersetzt und von den Sprachdienstleistern weiterbearbeitet. Auch dieser so genannte Relais-Workflow wird im Across Language Server vollständig abgebildet und erlaubt das versetzte Abarbeiten der vor- und der nachgelagerten Übersetzung. Derzeit ist Franke dabei, die Landesgesellschaften und Niederlassungen, die für das Lektorat der Übersetzungen verantwortlich sind, in den Übersetzungsprozess unmittelbar zu integrieren.

**Auswirkungen: Unternehmensweite Sprachplattform**

Sukzessive hat die Technische Redaktion bei Franke damit begonnen, den Across-Anwenderkreis zu erweitern und „benachbarte“ Abteilungen und Bereiche an den Language Server anzubinden, wie z.B. auch die Lokalisierung der Software-Oberflächen und der Displays der Kaffeemaschinen. Nachdem sich der Einsatz von Across in der Unternehmenssparte Coffee Systems bewährt hat, ist bereits der Rollout auf andere Geschäftsbereiche der Franke Commercial Systems Group in Vorbereitung.

In einem nächsten Schritt werden die Weichen für unternehmensweit einheitliche Sprach- und Terminologiedaten gestellt. So soll gewährleistet sein, dass die brand terms und Produktbenennungen abteilungsübergreifend, in allen Publikationen und Medien zutreffend verwendet werden. So ist auch sichergestellt, dass sich die Benennungen der Maschinensoftware 1:1 in den produktbegleitenden Manuals wiederfinden.

**Fazit: Signifikante Einsparungen**

Eine neue Produktdokumentation ist i.d.R. eng verwandt mit der existierenden, sodass die mehrsprachigen technischen Beschreibungen und Informatio-

nen zu einem Großteil wiederverwendet werden können. Da mehr als 70% der Übersetzungen pro Sprache inzwischen in Across vorhanden sind, wird nur noch ein geringer Teil an Externe weitergegeben. Liegen die erforderlichen Übersetzungen vor, kann inzwischen eine durchschnittlich 52 Seiten umfassende Bedienungsanleitung innerhalb von 15 Minuten generiert werden. ○

**Von Robin Franke**

Mail: robin.franke@franke.com

**Franke Coffee Systems**

Franke Coffee Systems ist ein weltweit führender Anbieter von professionellen vollautomatischen Kaffeemaschinen und gehört zur international tätigen Franke Gruppe. Das Unternehmen ist mit eigenen Gesellschaften in der Schweiz (Hauptsitz in Aarburg), in Deutschland, in den USA, in Österreich sowie Großbritannien und Japan vertreten und beschäftigt insgesamt über 500 Mitarbeitende.

**Across Systems GmbH**

www.across.net

**Keywords:** (mehr: [www.wikipedia.de](http://www.wikipedia.de))

**Language Management System Workflow-Steuerung**