

# Dokumenten Management mit guter Übersetzung

## EVONIK Sprachendienst vertraut auf dante Portalsoftware von a3 systems

**Anwender:**

EVONIK Industries AG

**Branche:**

internationaler Industriekonzern

**Lösung:**

EVONIK Language Management, basierend auf dante Portalsoftware

**Hersteller/Implementierungspartner:**

a3 systems GmbH

**Einsatzbereiche der Lösung:**

Online-Verwaltung von Übersetzungsaufträgen

**Betriebssystem:**

Suse Linux 10.3

**Ausgangssituation:**

- wachsende Papierflut und steigende Datenmengen
- Verschlechterung der Durchlaufzeit durch hohen Rechercheaufwand

**Anforderungen:**

- optimale Verteilbarkeit (Webtechnologie)
- Qualitätssteigerung durch personalisierte Informationen, ortsunabhängig und in Echtzeit
- schnelle Implementierung in die Arbeitsabläufe ohne Störung des laufenden Betriebs
- intuitive Bedienbarkeit, kein Schulungsaufwand

**Probleme bei der Umsetzung:**

keine

**Projektlaufzeit:**

- Gesamtprojekt: zwei Jahre
- Implementierung EVONIK Language Management: zwei Monate (inkl. sechswöchiger Testphase)

**Projektetat (Software/Umsetzung):**

unter 10.000 Euro

Pro Jahr erreichen mehrere tausend Übersetzungsaufträge den EVONIK Sprachendienst im Shared Service Center der EVONIK Industries AG. Die bisherige Verarbeitung der Aufträge per E-Mail, Telefon, Briefpost, Excel usw. war äußerst umständlich und zeitaufwändig. Mit der Einführung des webbasierten EVONIK Language Managements zur elektronischen Auftragsbearbeitung und -archivierung wurde eine effiziente DMS-Lösung ohne Medienbruch realisiert. Alle Kunden, Mitarbeiter und Partner haben jetzt in Echtzeit Zugriff auf die für sie relevanten Informationen. Die Servicequalität der Übersetzungsdienstleistungen konnte so innerhalb kürzester Zeit signifikant gesteigert werden.

### Das Projekt EVONIK Sprachendienst

Die EVONIK Industries AG vereint die ertragsstarken und zukunftssträchtigen Geschäftsfelder Chemie, Energie und Immobilien. Mit rund 43.000 Mitarbeitern ist der Industriekonzern heute in mehr als 100 Ländern tätig. Das Shared Service Center ist an fast allen EVONIK-Standorten vertreten und wird zentral von Frankfurt am Main aus gesteuert. Innerhalb dieses Shared Service Center ist das Projekt EVONIK Sprachendienst angesiedelt.

Der Sprachendienst koordiniert die gesamte Übersetzungsdienstleistung für den Konzern: Jeder Mitarbeiter, der geschäftlich Texte übersetzen möchte, kann sich an den Sprachendienst wenden. Mithilfe von Kooperationspartnern können diese Texte in alle konzernrelevanten Sprachen übersetzt werden. Daneben ist auch die Übersetzung des Corporate Wording Teil der Aufgabe des Sprachendienstes.

Vor dem Hintergrund eines zunehmend international ausgerichteten Konzerns musste ein solides Geschäftsmodell für die erfolgreiche Zukunft des EVONIK Sprachendienstes entwickelt werden. Da ein deutlich zunehmendes Auftragsvolumen und damit verbunden ein kontinuierlicher Anstieg der Dokumentenanzahl erwartet wurde, war es wichtig, die Effizienz des Sprachendienstes noch weiter zu steigern.

Im Fokus des zweijährigen Projektes stand zum einen der Aufbau eines schlagkräftigen internationalen Netzwerks an internationalen Fachexperten für die Übersetzung der oft sehr anspruchsvollen Fachter-

minologie. Zudem musste die Kommunikation zwischen den Projektmitgliedern, dem externen Übersetzungsnetzwerk und den Regionen-Kommunikatoren deutlich vereinfacht und intensiviert werden. Für alle eingehenden Übersetzungsaufträge wurde z. B. eine zentrale Hotline-Nummer und eine zentrale E-Mail-Adresse eingeführt.

Zum anderen wurden sämtliche Prozesse innerhalb des EVONIK Sprachdienstes optimiert. Hierzu wurde bei Konzernen vergleichbarer Branchen eine Benchmark-Analyse durchgeführt. Die Prozesse des Sprachdienstes wurden anschließend zentralisiert und konsolidiert. Herzstück bei der Umstrukturierung des EVONIK Sprachdienstes war die Einführung einer neuen webbasierten DMS-Lösung, basierend auf der von a3 systems hergestellten dante Portalsoftware.

## Effiziente Implementierung, offene Architektur

Durch die Einführung der Software durfte der laufende Betrieb beim Sprachendienst nicht gestört oder unterbrochen werden. Daher sollten die etablierten Prozesse nicht wie bei vielen üblichen Produkten an die Software angepasst werden, sondern die Software musste sich exakt auf die Prozesse im Sprachendienst maßschneidern lassen. Schließlich sollte das System passen wie ein Maßanzug, nicht wie eine vorgefertigte Lösung "von der Stange".

Die Entscheidung fiel also zugunsten der dante Portalsoftware von a3 systems. Die Software brachte zum einen die erforderliche Offenheit und Erweiterbarkeit für zukünftige Anforderungen und Ausbaustufen mit. Zum anderen verfügt a3 systems als

Hersteller und Implementierungspartner über die notwendige Oberflächenkompetenz für ein solches Projekt, die es jedem Anwender ermöglicht, sofort fehlerfrei mit dem Tool zu arbeiten.

Alle Anforderungen wurden in enger Zusammenarbeit mit a3 systems innerhalb von acht Wochen umgesetzt. Durch regelmäßige Briefings und Besprechungen konnten potentielle Störungen und Probleme bereits im Vorfeld eliminiert werden. Die Konzeption und die anschließende Implementierung erfolgte in mehreren Iterationsstufen. Dadurch war es möglich, kurzfristig und flexibel auf geänderte Anforderungen zu reagieren. Außerdem konnten die späteren Benutzer auf diese Weise schrittweise an das neue System herangeführt werden.

## Hohe Prozesstransparenz, einfaches Prozessmonitoring

Das Produkt gewährleistet ein hohes Maß an Prozessorientierung und -standardisierung. Alle Prozesse des Shared Service Centers konnten mit der Lösung koordiniert, optimiert und – soweit dies notwendig war – neugestaltet werden. Bei Bedarf können Übersetzungen jetzt z.B. weiteren, zügigen Kontrollschleifen unterzogen werden.

Das EVONIK Language Management dient heute als zentrales Portal für alle Kunden, Mitarbeiter und Lieferanten des Sprachendienstes. Dem Sachbearbeiter (Translationmanager) stehen in einer übersichtlichen, aufgeräumten Oberfläche alle Funktionen zur Verfügung, die er für seine tägliche Arbeit benötigt: Er kann Übersetzungsaufträge erstellen,

The screenshot shows the 'EVONIK LANGUAGE MANAGEMENT' portal interface. At the top, there is a navigation bar with links for 'Auftragsübersicht', 'neuen Auftrag erfassen', 'Berichtliste', and 'Christian Pieper abmelden'. Below this is a summary bar with various filters and counts: 'Alle (1182)', 'TM (19)', 'Neu (0)', 'An Üb. (18)', 'QM - Crum (1)', 'QM - Gro-Ra (0)', 'QM - Cag (0)', 'An AG gepr. (347)', 'An AG gel. (170)', and 'Abg. (636)'. A search section includes input fields for 'Auftragsname' and 'Auftraggeber', and buttons for 'Filtern' and 'Zurücksetzen'. The main part of the page is a table titled 'Auftragsliste' with the following data:

ID	Status	Auftragsname	Termin AG	Termin Übersetzer	Eingang	Auftraggeber	Übersetzer
ELM-14226	An Üb.	<a href="#">Gussasphalt ist vielseitig »</a>	2009-01-30, 07:00	2009-02-10, 07:00	2009-02-06	Kottmann	Birdy
ELM-13539	QM - Crum	<a href="#">Product Story Degalan 27_0</a>	2009-01-29, 07:00	2009-01-29, 07:00	2009-01-27	Wittig	Birdy
ELM-14135	An Üb.	<a href="#">Alt 0920 »</a>	2009-02-09, --	2009-02-09, --	2009-02-05	Unterberg	Iatrou
ELM-14177	An Üb.	<a href="#">2008_04_24 MEGA Beschl</a>	2009-02-09, --	2009-02-09, 11:30	2009-02-06	Zitzmann	Pezoldt
ELM-14193	An Üb.	<a href="#">ACHEMA_090206 »</a>	2009-02-09, 12:00	2009-02-09, 08:00	2009-02-06	Drath	Birdy
ELM-14172	An Üb.	<a href="#">KPI Plant Safety »</a>	2009-02-09, 14:00	2009-02-09, 07:00	2009-02-05	Kohlen, Dr.	Clay
ELM-14130	An Üb.	<a href="#">Intranetmeldung Dr. Bernh</a>	2009-02-09, 14:00	2009-02-09, 13:00	2009-02-05	Bärthel	Morgan
ELM-14221	An Üb.	<a href="#">Alt 0922 »</a>	2009-02-10, 17:00	2009-02-10, --	2009-02-06	Rogowski	Bonnscript
ELM-14153	An Üb.	<a href="#">Bereich Personalprozesse</a>	2009-02-11, --	2009-02-10, 08:00	2009-02-05	Reckermann	Celmer
ELM-13741	An Üb.	<a href="#">02199 DEGADUR IB #26 »</a>	2009-02-11, --	2009-02-11, --	2009-01-29	Dey	Pezoldt
ELM-14216	An Üb.	<a href="#">Personalwechsel Udo Grut</a>	2009-02-11, 10:00	2009-02-10, --	2009-02-06	Wolfner	Lipovsek
ELM-14203	An Üb.	<a href="#">Produkte FA »</a>	2009-02-11, 10:00	2009-02-10, --	2009-02-06	Wolfner	Perthes
ELM-14049	An Üb.	<a href="#">Handbuch Savings DE 2f</a>	2009-02-11, 16:00	2009-02-11, 07:00	2009-02-04	Kerkhoff	Racette
ELM-14208	An Üb.	<a href="#">Nicht nur was fürs Auge + w</a>	2009-02-11, 17:00	2009-02-11, 07:00	2009-02-06	Nägele	Clay
ELM-14147	An Üb.	<a href="#">Ausschreibungsunterlage-I</a>	2009-02-12, --	2009-02-11, --	2009-02-05	NN	Hank
ELM-13974	An Üb.	<a href="#">Creapure_090203 »</a>	2009-02-12, --	2009-02-11, --	2009-02-03	Löber	Pezoldt
ELM-13969	An Üb.	<a href="#">Creapure_090203 »</a>	2009-02-12, --	2009-02-11, --	2009-02-03	Löber	Pezoldt
ELM-13300	An Üb.	<a href="#">Morfeld et al LuFu 181220</a>	2009-02-13, --	2009-01-29, --	2009-01-22	Noll	Smith
ELM-13944	An Üb.	<a href="#">EDP Fallstudien Geschäfts</a>	2009-02-19, 16:00	2009-02-19, 07:00	2009-02-02	Haas	Gorman

At the bottom of the page, there is a footer with the text: '© e.L.m - evonik language management - powered with dante® portal by a3 systems GmbH'. The browser's taskbar at the bottom shows system information: 'Fertig', '1.048 s', '9.924 s', '181.46 KB', '34 req', '0:45', and 'YSlow 3.044s'.

verwalten, koordinieren und abrechnen. Er kann sein persönliches Auftragsbuch als Excel-Datenblatt zur Weiterverarbeitung downloaden und er kann ein Qualitäts-Scoring von Übersetzungen durchführen. Jeder Kunde des Sprachendienstes, der sich über das Online-Anmeldeverfahren für den Dienst registriert, hat Zugriff auf sein persönliches Auftragsbuch. Hier kann er seine Stammdaten pflegen, eigene Aufträge erfassen, einsehen und verwalten. Für das Berichtswesen bietet das System verschiedene Controlling-Funktionen, z. B. zur Erstellung von Reports und für den Datenexport.

## Fazit

Die Kunden, Sachbearbeiter und Partner sind mit dem EVONIK Language Management ständig über den aktuellen Status ihrer Projekte und Aufträge informiert. Alle relevanten Informationen stehen jederzeit und ortsunabhängig zur Verfügung, erstmals ist ein virtuelles, integriertes Arbeiten von verschiedenen Standorten aus möglich. Dadurch wurde der gesamte Informations- und Arbeitsfluss deutlich beschleunigt und verbessert.

Es gab keine Einführungszeit, denn das Produkt wurde so selbsterklärend konzipiert, dass die Mitarbeiter nicht geschult oder auf ihre neuen Aufgaben vorbereitet werden mussten. Die Benutzer arbeiten durchweg motiviert und gerne mit der Software, vor allem die einfache Bedienbarkeit, die Datenqualität und die gute Durchsuchbarkeit sorgen für zufriedene Rückmeldungen.

Die Servicequalität der Übersetzungsdienstleistungen konnte innerhalb kürzester Zeit signifikant verbessert werden. Durch eine Kapitalrücklaufzeit von lediglich einem halben Jahr waren zudem erhebliche Kosteneinsparungen gegenüber einem dezentralen Modell möglich.

### Autor: Christian Pieper

Christian Pieper ist beim heutigen EVONIK-Konzern seit 2001 verantwortlich für die Entwicklung tragfähiger Konzepte zur Prozessverbesserung und deren Umsetzung in verschiedenen Konzernbereichen. Christian Pieper ist heute Leiter des Projekts EVONIK Sprachendienst im Shared Service Center.

